



Beskæftigelsesministeriet
Ved Stranden 8
1061 København K

Center for Klager om
Arbejdsløshedsforsikring
Sankt Kjelds Plads 11
2100 København Ø
Tlf. 72 20 60 00
Fax 72 20 60 20
ask@ask.dk
www.ask.dk
CVR-nr. 16809934
Man – Fre 10 - 12

Beskæftigelsesministeriet har ved brev af 15. marts 2012 (sagsnr. 2012-3065) anmodet Arbejdsskadeanstaltens Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring om bidrag til besvarelsen af spørgsmål nr. 86 (alm. del) fra Folketingets Kommunaludvalg.

11. april 2012

Spørgsmålet lyder således:

“Vil ministeren oplyse, hvor mange offentlige instanser - inden for ministerområdet

- man som borger kan klage til i Danmark, herunder
- hvor mange klager disse offentlige instanser har modtaget fra borgerne i 2011 eller 2010, hvis der ikke forefindes fuldt opgjorte tal for 2011?
- om der er sket en stigning i antallet af klager i løbet af de sidste 10 år?
- hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for hhv. borgere og det offentlige?
- hvor ofte en klager får medhold i sin klage?”.

Vores sag
12-60-0002 JWV
CKA

Beskæftigelsesministeriet har endvidere anmodet om en oversigt over, hvilke oplysninger der allerede er tilgængelige på nettet.

I denne anledning kan Arbejdsskadeanstaltens Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring (ASK/CKA) oplyse følgende:

ASK/CKA har i **2011 oprettet** 4.042 sager. Heraf er de 3.472 klagesager og 90 er dispensationsansøgninger, idet ASK/CKA på enkelte sagsområder har en adgang til under visse betingelser at dispensere fra reglerne – en adgang som a-kasserne ikke har.

Beskæftigelsesministeriet har gennemgået betydelige organisationsændringer i 2009, 2010 og 2011. Dette har bl.a. medført ændringer i, hvilke sagsområder de enkelte enheder varetager, samt i de journalsystemer, der anvendes ved registrering af oprettelse og afslutning af sager. Det er på denne baggrund ikke muligt at konstatere, om der er sket en stigning i antallet af klager i løbet af de sidste 10 år.

ASK/CKA har i **2011 afsluttet** 4.080 sager. Heraf er de 3.466 klagesager og 100 er dispensationsansøgninger.

I de 3.466 klagesager har ASK/CKA tiltrådt a-kassens afgørelse i 2.408 tilfælde, mens ASK/CKA i 251 tilfælde har ændret a-kassens afgørelse helt og i 131 tilfælde har ændret a-kassens afgørelse delvist. I de øvrige sager var der tale om, at ASK/CKA fx afviste klagen på grund af overskridelse af klagefristen, hjemviste sagen til fornyet behandling i a-kassen, remonstrerede sagen eller henlagde sagen uden at træffe afgørelse.

ASK/CKA har hjemmel til i forbindelse med klagesagsbehandlingen at ændre a-kassernes afgørelser til ugunst for medlemmerne. Når ASK/CKA helt eller delvist ændrer en a-kasses afgørelse, kan det både dække over, at medlemmet får fuldt medhold, at medlemmet får delvist medhold, at ASK/CKA ændrer afgørelsen uden at medlemmet dermed får medhold (fx ændrer den tidsmæssige placering af en karantæne), og at ASK/CKA ændrer a-kassernes afgørelser til ugunst for medlemmerne (fx skærper en sanktion over for medlemmet).

Det er ud fra de foretagne registreringer ikke muligt at oplyse, i hvor mange af de tilfælde, hvor ASK/CKA har ændret a-kassens afgørelse helt eller delvist, at ændringen har været til fordel for medlemmet. Det er dog den umiddelbare vurdering, at det er tilfældet i størstedelen af de ændrede sager.

Herudover har ASK/CKA i **2011 afsluttet** 100 dispensationsansøgninger. I 56 tilfælde dispenserede ASK/CKA og i 32 tilfælde afslog ASK/CKA at dispensere. I de øvrige sager var der tale om, at ASK/CKA hjemviste eller remonstrerede sagen eller henlagde sagen uden at træffe afgørelse.

Med udgangspunkt i finanslovsbevillingen til ASK/CKA og den andel, som klagesager og dispensationsansøgninger udgør af alle afsluttede sager, kan udgiften for det offentlige opgøres til 5.733 kr. pr. klagesag og dispensationsansøgning i 2011. Medlemmet har ikke udgifter forbundet med at klage over en a-kasses afgørelse eller med en dispensationsansøgning – udover eventuelle udgifter til papir og porto.

Ingen af de anførte oplysninger er tilgængelige på Arbejdsskadestyrelsens hjemmeside og så vidt vides heller ikke andre steder på nettet.

Med venlig hilsen

Jørn Wæver
chefkonsulent