



IAF

Inspektionen för
arbetslöshetsförsäkringen

2010-08-09

Dnr 2010/359

2010: 16

Redovisning av arbetslöshets- kassornas åtgärder för att minska genomströmningstiderna

*IAF:s redovisning till regeringen enligt regleringsbrev
för 2010*

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) ansvarar för tillsynen över arbetslöshetsförsäkringen, arbetslöshetskassorna och Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden som har samband med arbetslöshetsförsäkringen.

Föreliggande rapport utgör IAF:s redovisning till regeringen enligt uppdrag 4 i regleringsbrevet för 2010. Rapporten har utarbetats inom IAF av Jenny Gustafsson, uppdragsledare, och Charlotta Ekeström. Jonas Eriksson och Simon Bjurström har medverkat gällande statistiska data. I arbetet har även Gunilla Wandemo och Anita Larsson deltagit.

Rapporten är godkänd för publicering.

Katrineholm den 9 augusti 2010

Anne-Marie Qvarfort
Generaldirektör

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen, IAF
Box 210
641 22 Katrineholm
Tfn: 0150-48 70 00
E-post: iaf@iaf.se
www.iaf.se

Innehållsförteckning

Sammanfattning	6
1 Inledning	9
1.1 Uppdraget	9
1.2 Genomförande och urval	10
2 Arbetslöshetskassornas genomströmningstider	12
2.1 IAF:s definition och mätning av genomströmningstider	12
2.2 Ingen reglering av handläggningstiden	13
2.2.1 Överenskommelse om handläggningstiden	14
2.3 IAF:s statistik över genomströmningstider	14
2.3.1 Genomströmningstider 2008 och 2009	16
2.4 Genomströmningstider för EU/EES-ärenden	18
2.4.1 EU/EES-ärendens påverkan på genomströmningstiderna	20
3 Arbetslöshetskassornas åtgärder för att förkorta genomströmningstiderna	23
3.1 Orsaker till långa genomströmningstider	23
3.1.1 Ökade ärendevolymer	23
3.1.2 Byte av ärendehanteringssystem	24
3.1.3 Komplettering av ärenden	25
3.1.4 Förändringar av regelverket	26
3.1.5 Väntan på intyg från utlandet	27
3.1.6 Övriga orsaker till långa genomströmningstider	27
3.2 Åtgärder för att förkorta genomströmningstiderna	28
3.2.1 Åtgärder inom området ledning och styrning	29
3.2.2 Åtgärder inom personalområdet	32
3.2.3 Åtgärder inom området arbetssätt och rutiner	34
3.2.4 Åtgärder inom informationsområdet	38
3.3 Förändring av genomströmningstiderna	40
4 Genomströmningstider på Arbetslöshetskassan Alfa	42
4.1 Bakgrund	42
4.2 IAF:s dialog med Alfa-kassan	42
4.3 Alfa-kassans åtgärder för att förkorta genomströmningstiderna	44
4.3.1 Alfa-kassans åtgärder inom området ledning och styrning	44
4.3.2 Alfa-kassans åtgärder inom personalområdet	45
4.3.3 Alfa-kassans åtgärder inom områdena arbetssätt och information	46
4.4 Förändring av genomströmningstider vid Alfa-kassan ..	47
4.5 Mål för det fortsatta arbetet	48
5 Sammanfattande reflektioner	49
Bilaga 1	51
Bilaga 2	57
Bilaga 3	58

Sammanfattning

IAF har av regeringen i uppdrag att senast 9 augusti 2010 redovisa vilka åtgärder som arbetslöshetskassorna har vidtagit sista kvartalet 2009 och första kvartalet 2010 för att minska långa genomströmningstider, det vill säga antalet veckor från första veckan en person redovisar arbetslöshet, och är berättigad till arbetslöshetsersättning, till första veckan för utbetalning av ersättning. IAF ska även redovisa vilka genomströmningstider för beslut om arbetslöshetsersättning som grundar sig helt eller delvis på arbete i annat land. Redovisningen baseras på intervjuer med företrädare för 13 arbetslöshetskassor och på statistik över genomströmningstider och antal ärenden på samtliga 32 arbetslöshetskassor.

Genomströmningstiden uttrycks i median och avser *antalet veckor från den första veckan då en person redovisar arbetslöshet på sitt kassakort, och är berättigad till arbetslöshetsersättning, till första veckan för utbetalning av ersättning*. Genomströmningstiden innefattar moment som arbetslöshetskassan själv styr över och kan påverka direkt. Den innefattar även moment som involverar andra aktörer, i första hand ersättningsökande och arbetsgivare, och som arbetslöshetskassan kan påverka endast indirekt.

I IAF:s intervjuundersökning redovisar företrädarna för samtliga 13 arbetslöshetskassor att man har vidtagit åtgärder för att minska genomströmningstiderna för ärenden. IAF kan inte värdera respektive åtgärd men det är rimligt att anta att arbetslöshetskassornas åtgärder har haft effekt. Den totala genomströmningstiden för inkomstrelaterade ersättningsärenden på samtliga 32 arbetslöshetskassor har inte kunnat minskas, men arbetslöshetskassornas ambitioner har troligen bidragit till att denna tid inte har ökat till över sju veckor på halvårsbasis från januari 2008 till juni 2010. För grundbeloppsärenden ser dock bilden annorlunda ut. Den totala genomströmningstiden för grundbeloppsärenden på samtliga 32 arbetslöshetskassor har under samma period varierat från 9 till 18 veckor.

Arbetslöshetskassornas redovisade åtgärder kan delas in i följande områden:

- Ledning och styrning: fler konkreta mål för handläggningen, tydligare mätning och uppföljning av verksamhetens resultat samt organisationsförändringar.
- Personal: ökning av produktionstiden genom övertidsarbete, omflyttning av personal eller arbetsuppgifter mellan enheter/avdelningar och utökning av personalstyrkan genom rekrytering eller inhyrning i olika omfattning samt kompetensutveckling av befintlig personal.
- Arbetssätt och rutiner: förändringar i kösystem och i fördelning av ärenden mellan handläggare, nya rutiner för komplettering av handlingar, telefonservice till ersättningsökande samt nyttjande av tekniska system och lösningar.
- Information: förtydligande av skriftlig information i brev, e-post och på webbplatsen, fler informationsmöten på arbetsplatser och utökad information på telefon, riktat till både sökande och arbetsgivare.

IAF konstaterar att de åtgärder arbetslöshetskassorna har valt att vidta har varierat beroende på förutsättningar som storlek, geografisk organisation och medlemmarnas branschtillhörighet samt på hur situationen såg ut på respektive arbetslöshetskassa vad gäller arbetsbelastning, antal ärenden och genomströmningstider.

Av IAF:s intervjuer framkommer att genomströmningstiderna för ärenden efter konjunkturedgången har påverkats av flera faktorer, till exempel antalet ärenden, befintlig personalstyrka, arbetssätt, när bytet till arbetslöshetskassornas gemensamma ärendehanteringssystem, ÄGA, gjordes samt förändringar i regelverket kring arbetslöshetsförsäkringen och det ökade antalet kompletteringar i ärenden. Det innebär att vissa arbetslöshetskassor har uppfattat att åtgärder som övertidsarbete, att befintlig personal har gått upp på heltid och rekrytering av nya medarbetare har varit effektiva sätt att hantera arbetsbelastningen. Vissa arbetslöshetskassor har även, eller istället, gjort förändringar i arbetssätt, ärendefördelning eller organisation, och har strävat efter att effektivisera verksamheten den vägen.

IAF konstaterar vidare att arbetslöshetskassornas uppfattning varierar även när det gäller möjligheten att påverka ersättningssökande och arbetsgivare att inkomma med kompletterande uppgifter i ärenden. Vissa arbetslöshetskassor har förändrat innehåll och språk i breven till ersättningssökande eller har jobbat mycket med att förtydliga informationen på webbplatsen. Vissa arbetslöshetskassor har använd informationsmöten som en kanal att nå ut till sökande och arbetsgivare.

IAF noterar att arbetslöshetskassorna i flera fall har vidtagit åtgärder inom samma område men har valt olika riktningar. Det gäller till exempel telefontider, där några arbetslöshetskassor har förlängt telefontiden medan andra har förkortat den. Syftet med båda alternativen har varit att öka effektiviteten i handläggningen. Det gäller även kösystem och fördelning av ärenden, där några arbetslöshetskassor upplever att en gemensam kö är det effektivaste, medan andra har valt flera köer eller ärendefördelning utifrån vissa datum.

Konjunkturedgången och den ökade arbetslösheten under 2008/2009 fick särskilt stora konsekvenser för Alfa-kassan och ledde till mycket långa genomströmningstider för ersättningsärenden. IAF inledde i början av 2009 en särskild granskning av Alfa-kassans genomströmningstider. Alfa-kassan har genomfört åtgärder inom samtliga fyra områden ovan, med en tyngdpunkt på personalområdet. Under 2009 utökades Alfa-kassans personalstyrka med 100 personer, från 150 till 250 medarbetare.

IAF publicerar sedan juni 2009 arbetslöshetskassornas genomströmningstider för ersättningsärenden. Den totala genomströmningstiden för *inkomstrelaterade ersättningsärenden*, var sju veckor både 2008, 2009 och första halvåret 2010. Tiderna per arbetslöshetskassa har dock varierat kraftigt. Genomströmningstiden för inkomstrelaterad ersättning var sju veckor eller mer under första halvåret 2010 vid åtta av de 13 arbetslöshetskassorna i intervjuundersökningen. Vid tre av dessa åtta minskade genomströmningstiden med tre till fem veckor jämfört med första eller andra halvåret 2009. Vid två arbetslöshetskassor minskade tiden med en vecka. Vid resterande fem av de 13 arbetslöshetskassorna var genomströmningstiden för inkomstrelaterade ersätt-

ningsärenden fem eller sex veckor första halvåret 2010. Elektrikernas arbetslöshetskassa stod för den kraftigaste minskningen jämfört med 2009, från 12 till 6 veckor.

Genomströmningstiderna för *grundbeloppsärenden* är som regel längre än för inkomstrelaterade ersättningsärenden. Mellan 2008 och 2009 var det främst i grundbeloppsärenden som ökningen av den totala genomströmningstiden för samtliga arbetslöshetskassor skedde, från 10 till 15 veckor. Under första halvåret 2010 minskade den totala genomströmningstiden till 13 veckor. Tiderna per arbetslöshetskassa har dock varierat kraftigt. Alfa-kassan hanterar mer än 60 procent av samtliga grundbeloppsärenden, varför Alfa-kassans genomströmningstider i hög grad påverkar den totala genomströmningstiden i arbetslöshetskassornas ärendehantering. Under andra halvåret 2009 nådde Alfa-kassan den längsta tiden på halvårsbasis med 20 veckors genomströmningstid för grundbeloppsärenden. Första halvåret 2010 minskade tiden till 14 veckor. Under första halvåret 2010 har ytterligare tre av de 13 arbetslöshetskassorna i intervjuundersökningen en genomströmningstid på 13 veckor eller mer, och för resterande nio var genomströmningstiden mellan tio och tolv veckor.

Även när det gäller beslut om ersättning som grundas helt eller delvis på arbete i ett annat EU/EES-land eller Schweiz, ökade genomströmningstiderna mellan 2008 och 2009. Genomströmningstiderna för dessa EU/EES-ärenden är avsevärt längre än för samtliga ersättningsärenden, både när det gäller inkomstrelaterad ersättning och grundbeloppet. IAF konstaterar att antalet EU/EES-ärenden dock är för lågt för att påverka de totala genomströmningstiderna över ett år för samtliga arbetslöshetskassor. Däremot påverkades genomströmningstiden för vissa månader under 2009 för enstaka arbetslöshetskassor.

Arbetslöshetskassornas uppgift att handlägga och besluta i ärenden om arbetslöshetsersättning är reglerad i lag och innebär myndighetsutövning. Bestämmelserna i förvaltningslagen (1986:223) är inte direkt tillämpliga på arbetslöshetskassorna, eftersom de är privaträttsliga organ. Justitieombudsmannen (JO) har dock konstaterat att arbetslöshetskassorna i den myndighetsutövande delen av sin verksamhet, givetvis har att beakta de allmänna principer som gäller vid handläggning av ärenden. Av 7 § förvaltningslagen framgår att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

IAF konstaterar att det i regelverket för arbetslöshetsförsäkringen saknas reglering av handläggningstidens längd och vad som avses med "handläggningstid" och att arbetslöshetskassorna själva definierar handläggningstiden olika. Det resulterar i att den statistik som tas fram av de olika arbetslöshetskassorna inte kan användas för att jämföra tider. IAF:s mätning av genomströmningstiden är ett led i IAF:s tillsynsuppdrag och syftar till att arbetslöshetskassorna ska ha en rättssäker och effektiv verksamhet.

Denna rapport utgör IAF:s första del i uppdraget att redovisa vilka åtgärder som arbetslöshetskassorna har vidtagit för att förkorta genomströmningstiderna, enligt regeringens regleringsbrev. IAF ska göra motsvarande redovisning för helåret 2010 i årsredovisningen för 2010.

1 Inledning

För en person som blir arbetslös och ansöker om arbetslöshetsersättning är det angeläget att snabbt få besked om och utbetalning av ersättning. Det är därför ur den enskildes perspektiv viktigt att genomströmningstiden¹ för ärenden hålls så kort som möjligt, utan att rättssäkerheten eftersätts. Det är även angeläget ur ett samhälleligt perspektiv, eftersom såväl genomströmningstider som rättssäkerheten i handläggningen kan påverka systemets legitimitet och tilltron till arbetslöshetsförsäkringen.

IAF har i ett antal rapporter och skrivelser belyst frågan om arbetslöshetskassornas handläggningstider och genomströmningstider.² Under 2009 har genomströmningstiderna ökat kraftigt på flera arbetslöshetskassor och IAF har kontinuerligt bevakat frågan.

1.1 Uppdraget

Av regeringens regleringsbrev till IAF för budgetåret 2010 framgår att:

IAF ska redovisa vilka åtgärder som arbetslöshetskassorna vidtagit under sista kvartalet 2009 och under det första kvartalet 2010 för att minska de långa genomströmningstiderna. IAF ska vid detta tillfälle även redovisa vilka genomströmningstider för beslut om ansökan om arbetslöshetsersättning som grundar sig helt eller delvis på arbete i annat land.

Uppdraget ska redovisas senast den 9 augusti 2010. Motsvarande redovisning för helåret 2010 ska göras i IAF:s årsredovisning för 2010.

IAF:s redovisning enligt regleringsbrevet görs i denna rapport. IAF:s statistik och tidigare bevakning av genomströmningstider avser ersättningsärenden. Därför har det nu aktuella uppdraget avgränsats till att omfatta ärenden där arbetslöshetskassan för första gången prövar en sökandes rätt till ersättning, så kallad förstagångsprövning av ett ersättningsärende.³

¹ Med genomströmningstid avses antalet veckor från den första veckan då en person redovisar arbetslöshet på sitt kassakort, och är berättigad till arbetslöshetsersättning, till den vecka då ersättningen betalas ut.

² IAF:s rapporter 2006:4, 2007:7 och 2008:9 och skrivelse publicerad 2009-09-06.

³ Förstagångsprövning görs i ett nytt ärende, när en ersättningssökande inte har en tidigare ersättningsperiod att återknyta till. Det innebär att den sökande kan ha fått ersättning tidigare. Om beslut om en ny ersättningsperiod grundas på arbete under den tidigare ersättningsperioden har inte en förstagångsprövning gjorts, utan en så kallad nyprövning av ersättning.

1.2 Genomförande och urval

Redovisningen i föreliggande rapport baseras på uttag och analys av statistik ur IAF:s databas A-stat och på intervjuer med representanter för ett urval arbetslöshetskassor. IAF inledde i början av 2009 en granskning för att särskilt följa utvecklingen av genomströmningstider för ersättningsärenden på Arbetslöshetskassan Alfa. Den bevakningen sammanfattas i avsnitt 4.

Den statistik som redovisas i rapporten avser samtliga 32 arbetslöshetskassor och ger en helhetsbild över antalet ersättningsärenden, genomströmningstider för dessa och vilka genomströmningstider som grundar sig på arbete i annat land. IAF har valt att intervjua företrädare för 13 arbetslöshetskassor, se nedan, om vilka åtgärder som har vidtagits för att förkorta eller förebygga långa genomströmningstider. Samtliga 13 arbetslöshetskassor har företrätts av kassaföreståndare och/eller biträdande kassaföreståndare.⁴ I rapporten utgör deras beskrivningar exempel på åtgärder som kan ha vidtagits på samtliga 32 arbetslöshetskassor. I samband med intervjuerna tillhandahölls på några arbetslöshetskassor dokumentation i form av till exempel styrelseprotokoll, målformuleringar och beskrivningar av processer och projekt. IAF har dessutom gått igenom samtliga arbetslöshetskassors årsberättelser för 2009.

Urvalet av arbetslöshetskassor för intervjuerna avgränsades till arbetslöshetskassor med minst 20 ärenden i genomsnitt per månad under 2009, vilket exkluderade sex arbetslöshetskassor.⁵ Därefter gjordes urvalet utifrån följande kriterier:

1. Arbetslöshetskassor med mycket långa genomströmningstider (15 veckor eller mer) under någon månad 2009 (sex arbetslöshetskassor).
2. De fem arbetslöshetskassor med störst ökning av genomströmningstiden någon månad under 2009 jämfört med samma månad 2008.
3. De fem arbetslöshetskassor med flest ärenden under någon månad 2009.
4. De fem arbetslöshetskassor med störst ökning av antalet ärenden någon månad under 2009 jämfört med samma månad 2008.

I urvalet ingick endast ärenden där inkomstrelaterad ersättning har beviljats.⁶

Genom urvalskriterier som utgår från både genomströmningstider och ärendemängd, avsåg IAF att till intervjuerna få en variation av arbetslöshetskassor.

⁴ Tolv arbetslöshetskassor representerades av kassaföreståndaren. På fyra av dessa deltog även biträdande kassaföreståndare i intervjun, och på två arbetslöshetskassor deltog en avdelningschef. En arbetslöshetskassa representerades av den biträdande kassaföreståndaren.

⁵ De arbetslöshetskassor som hade färre än 20 ärenden var Bensinhandlarnas, Farmacitjänstemännens, Hamnarbetarnas, Musikernas, Skogs- och lantbrukstjänstemännens och Fiskarnas arbetslöshetskassor.

⁶ Anledningen till att grundbeloppsärenden inte var med som urvalsgrund är att det låga antalet grundbeloppsärenden på vissa arbetslöshetskassor skulle ha begränsat urvalet avsevärt, eftersom Alfa-kassan hanterar över hälften av det totala antalet grundbeloppsärenden.

sor: större respektive mindre arbetslöshetskassor verksamma inom olika branscher och som har påverkats olika av förändringarna i konjunkturen under 2008 och 2009, och med längre respektive kortare genomströmningstider. Urvalet resulterade i följande 13 arbetslöshetskassor, motsvarande ca 2,6 miljoner medlemmar⁷ totalt:

- Akademikernas erkända arbetslöshetskassa (AEA)
- Arbetslöshetskassan Alfa (Alfa-kassan)
- Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa
- Elektrikernas arbetslöshetskassa
- GS arbetslöshetskassa
- IF Metalls arbetslöshetskassa
- Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa
- Lärarnas arbetslöshetskassa
- Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassa
- Småföretagarnas arbetslöshetskassa
- STs arbetslöshetskassa
- Teaterverksammas arbetslöshetskassa
- Unionens arbetslöshetskassa

Information om vilka arbetslöshetskassor som är med i intervjuundersökningen utifrån vilket eller vilka urvalskriterier finns i Bilaga 2. Fakta om respektive arbetslöshetskassa finns i Bilaga 3.

⁷ Antalet medlemmar i de 13 arbetslöshetskassorna var 2 608 716 per 2009-12-31, vilket motsvarar 78 procent av det totala antalet medlemmar i svenska arbetslöshetskassor samma datum. Uppgiften innefattar även de personer som är anslutna till Alfa-kassan.

2 Arbetslöshetskassornas genomströmningstider

2.1 IAF:s definition och mätning av genomströmningstider

IAF har under de senaste åren bevakat genomströmningstiderna för ersättningsärenden vid arbetslöshetskassorna. Det arbetet intensifierades när tiden som sökande fick vänta på beslut om och utbetalning av arbetslöshetsersättning ökade kraftigt i början av 2009. Varje månad publiceras statistik över arbetslöshetskassornas genomströmningstider för förstagångsprövningar av ersättningsärenden på IAF:s webbplats www.iaf.se. IAF:s definition av begreppet genomströmningstid är *antalet veckor från den första veckan då en person redovisar arbetslöshet på sitt kassakort, och är berättigad till arbetslöshetsersättning, till första veckan för utbetalning av ersättning*.⁸

Genomströmningstiden avser således hela den tid ett ärende tar, från den första vecka en arbetssökande begär ersättning för, till den vecka då ersättningen betalas ut, det vill säga från den första karensdagen. Tidigare användes dag för anmälan på Arbetsförmedlingen som starttid för mätningen, men sedan våren 2009 utgår IAF från första veckan som arbetslöshet redovisas på kassakortet och personen är ersättningsberättigad. Eftersom det inte är givet att en person som anmäler sig som arbetssökande faktiskt söker ersättning från samma dag (på grund av till exempel sjukdom, semester eller arbete) är det rimligare att utgå från när en person faktiskt gör anspråk på ersättning.

IAF:s mätning av genomströmningstiden⁹ uttrycks i ett medianvärde, det vill säga den tid det tar tills hälften av de ersättnings sökande har fått sin utbetalning av ersättning. Genomströmningstiden redovisas inte för arbetslöshetskassor med färre än tio ärenden under mätperioden. Anledningen är att median är ett känsligt mått vid ett fåtal observationer.¹⁰

Genomströmningstiden rymmer flera moment och flera aktörer. Hur lång genomströmningstiden för ett ärende blir påverkas därmed av flera faktorer, bland andra:

- Hur lång tid den arbetssökande tar på sig att skicka in sitt första kassakort efter att ha anmält sig på Arbetsförmedlingen.
- Hur lång tid det tar innan arbetslöshetskassan påbörjar handläggningen, alternativt går igenom ärendet, konstaterar vilka handlingar som saknas och begär de kompletteringar som behövs.
- Hur lång tid det tar för den arbetssökande att få och förstå informationen om vilka handlingar som ska skickas in till arbetslöshetskassan,

⁸ Genomströmningstiden kan mättekniskt sett inte bli kortare än tre veckor, i extremfall två veckor.

⁹ Mätningen görs utifrån statistik ur IAF:s databas A-stat.

¹⁰ Genomströmningstiden mäts endast för förstagångsbeslut av ersättningsärenden där arbetslöshetsersättning har utbetalats. Ärenden där sanktion enligt 43 § Lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring har beslutats ingår inte i genomströmningstiden. Inte heller ingår ärenden där sökande inte är ersättningsberättigad, eller som avvisas p.g.a. bristande underlag.

och att få fram dessa handlingar (i samband med att anmälan om arbetslöshet skickas in eller i samband med att arbetslöshetskassan begär komplettering).

- Hur lång tid det tar för arbetsgivare (en eller flera) att fylla i arbetsgi-
varintyget fullständigt och korrekt.
- Hur många gånger arbetslöshetskassan begär komplettering av ären-
det.
- Hur lång tid arbetslöshetskassan behöver för själva handläggningen
av ärendet och för att fatta beslut.

Begreppet genomströmningstid avser således en relativt komplex process som innefattar både moment som arbetslöshetskassan själv styr över och kan påverka direkt, och moment som involverar andra aktörer och som arbetslöshetskassan endast indirekt kan påverka. Vilka moment som är mest kritiska kan variera mellan de olika arbetslöshetskassorna beroende på till exempel anställningsförhållanden i branschen, större eller mindre arbetsgiva-
re och medlemsgruppens förutsättningar.

2.2 Ingen reglering av handläggningstiden

I regelverket kring arbetslöshetsförsäkringen finns inte någon reglering av handläggningstidens längd. Det finns heller inte reglerat vad som avses med begreppet handläggningstid. IAF har tidigare konstaterat¹¹ att det bland arbetslöshetskassorna förekommer flera olika definitioner av "handläggningstid". Dessa skiljer sig åt avseende momenten i ett ärendes gång och involverade aktörer. Två definitioner av begreppet handläggningstid har även i den nu aktuella undersökningen visat sig vara särskilt vanliga. Den ena avser den tid det tar att handlägga och besluta i ett ärende från det att *kompleta handlingar* har inkommit. Den andra avser tiden från det att *första handling* inkommer till arbetslöshetskassan, till att beslut fattas i ärendet.

Skillnaden mellan dessa två varianter av vad som avses med handläggningstid är stor. Likaså är skillnaden mot begreppet genomströmningstid stor, se IAF:s definition ovan. Handläggningstiden kontrolleras i den första varianten helt av arbetslöshetskassan. Den andra varianten ovan innefattar även den kritiska kompletteringstiden, som involverar den ersättningssökande och en eller flera arbetsgivare. Ingen av dessa definitioner av begreppet handläggningstid rymmer den tid som arbetslöshetskassorna benämner kötid eller reaktionstid, det vill säga tiden innan en handläggare tar sig an ett inkommet ärende för första gången.

Arbetslöshetskassornas uppgift att handlägga och besluta i ärenden om arbetslöshetsersättning är reglerad i lag. Bestämmelserna i förvaltningslagen (1986:223) är inte direkt tillämpliga på arbetslöshetskassorna, eftersom de är privaträttsliga organ. Justitieombudsmannen (JO) har dock konstaterat att arbetslöshetskassorna utför uppgifter som innebär myndighetsutövning. JO

¹¹ IAF:s rapport 2008:9 *Arbetslöshetskassornas handläggningstider*.

har i sammanhanget även konstaterat att arbetslöshetskassorna i den myndighetsutövande delen av sin verksamhet, givetvis har att beakta de allmänna principer som gäller vid handläggning av ärenden.¹² Av 7 § förvaltningslagen framgår att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

Avsaknaden av reglering av handläggningstiden och av ett gemensamt och mätbart mått på handläggningstid, resulterar i att den statistik som tas fram av arbetslöshetskassorna själva inte kan användas för att jämföra tider mellan de olika arbetslöshetskassorna.

2.2.1 Överenskommelse om handläggningstiden

Arbetslöshetskassorna har genom Arbetslöshetskassornas samorganisation (SO) träffat en överenskommelse om riktlinjer för ärendehantering. I riktlinjerna finns en gemensam målsättning för hur lång tiden för hantering av ett ärende bör vara, och en precisering av vilken tid som avses.

I dokumentet fastslås att "en kassas servicemål är att den längsta tid från det att kassan har erhållit tillräckliga och korrekta handlingar tills medlemmen erhåller sin ersättning eller beslut om annat, inte bör överstiga fyra veckor".¹³ "Ärendehanteringstid" anges vara "den tid som löper från det att alla uppgifter från medlemmen, arbetsgivaren m fl finns tillgängliga på a-kassan, fram till dess att den arbetslöse medlemmen har fått sin ersättning". Vidare framhålls i den skriftliga överenskommelsen att målet är att ersättningen ska betalas ut snarast möjligt och att ärendehanteringstiden endast undantagsvis bör vara fyra veckor.

Definitionen av "ärendehanteringstid" i arbetslöshetskassornas överenskommelse liknar således den första varianten av definition av "handläggningstid" som IAF:s studier har visat förekommer vid arbetslöshetskassorna, som nämns ovan. I båda fallen avses tiden från det att ett ärende är komplett.

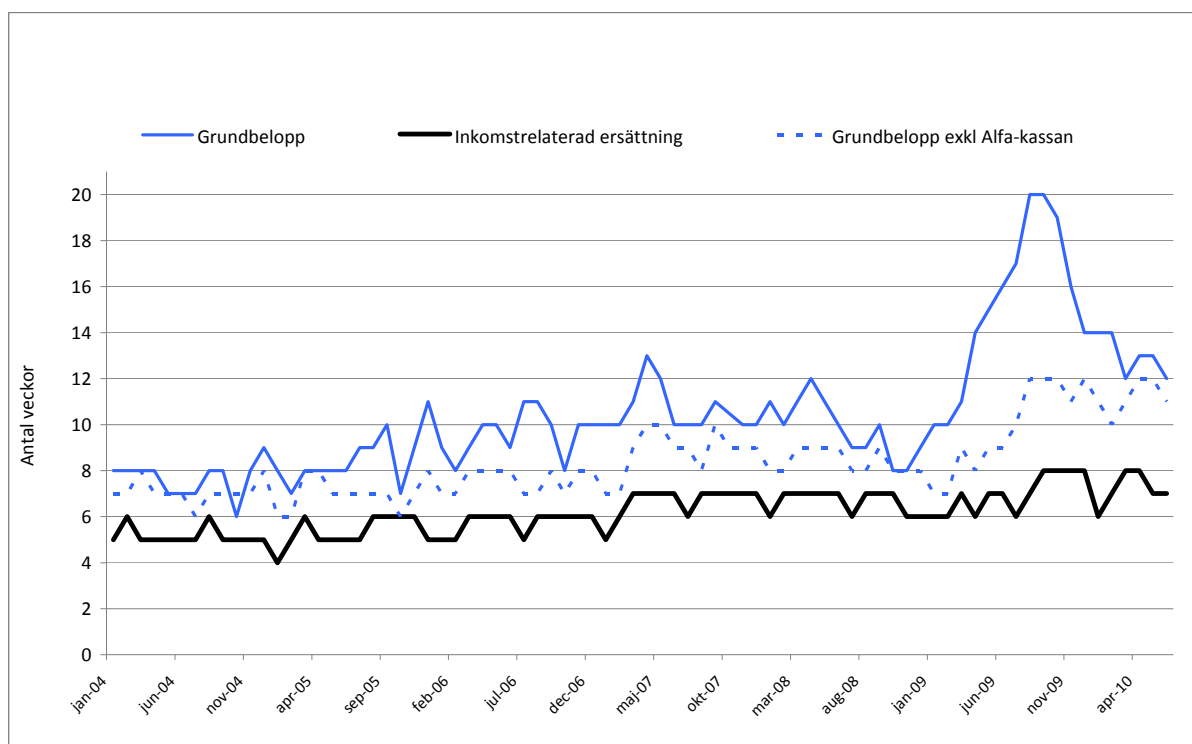
2.3 IAF:s statistik över genomströmningstider

I den statistik som IAF redovisar över genomströmningstider separeras ärenden där ersättning beviljas i form av inkomstrelaterad ersättning respektive grundbelopp. Anledningen är att genomströmningstiderna skiljer sig avsevärt mellan dessa ärendeslag. Nedan följer en bild av genomströmningstidernas utveckling sedan 2004.

¹² Se JO:s beslut diariernr 3263-2000. Se även beslut med diariernr 4448-2000 och 3820-2003.

¹³ *Överenskommelse mellan Sveriges a-kassor om riktlinjer avseende ärendehantering*, daterad 1998-11-24.

Diagram 1: Utvecklingen av genomströmningstider för ersättningsärenden januari 2004 till och med juni 2010 för samtliga arbetslöshetskassor.



Källa: IAF:s databas A-stat

Genomströmningstiden för inkomstrelaterad ersättning för ärenden hos samtliga arbetslöshetskassor varierade mellan fem och sex veckor under perioden januari 2004 till januari 2007, med lägsta notering på fyra veckor i januari 2005. I början av 2007 skedde ett trendbrott och genomströmningstiden ökade. Från mars 2007 och framåt har tiden varierat mellan sex, sju och upp till åtta veckor. En orsak till detta trendbrott i statistiken kan vara de förändringar i regelverket kring arbetslöshetsförsäkringen som genomfördes under 2007, se vidare avsnitt 3.1.4.

Två av kurvorna i diagrammet avser grundbelopp, där den ena avser ärenden hos samtliga arbetslöshetskassor och den andra hos samtliga arbetslöshetskassor utom Alfa-kassan. Alfa-kassans andel av grundbeloppsärendena har de senaste åren uppgått till närmare 60 procent. Alfa-kassans genomströmningstider får därför stor betydelse för statistiken. Kurvan över genomströmningstiden för grundbeloppsärenden har under tidsperioden januari 2004 till och med juni 2010 konstant legat över kurvan för inkomstrelaterad ersättning. Det gäller både när Alfa-kassans ärenden medräknas och när de inte gör det. En kraftig ökning märktes under 2009 för båda de kurvor som avser grundbeloppet.

När det gäller antalet ärenden ledde drygt 92 000 förstagsprövningar av ersättning till bifallande beslut vid arbetslöshetskassorna under 2008. Under 2009 hade antalet ärenden stigit till närmare 190 000, vilket är mer än en fördubbling. Variationen mellan arbetslöshetskassorna är dock stor. Medan

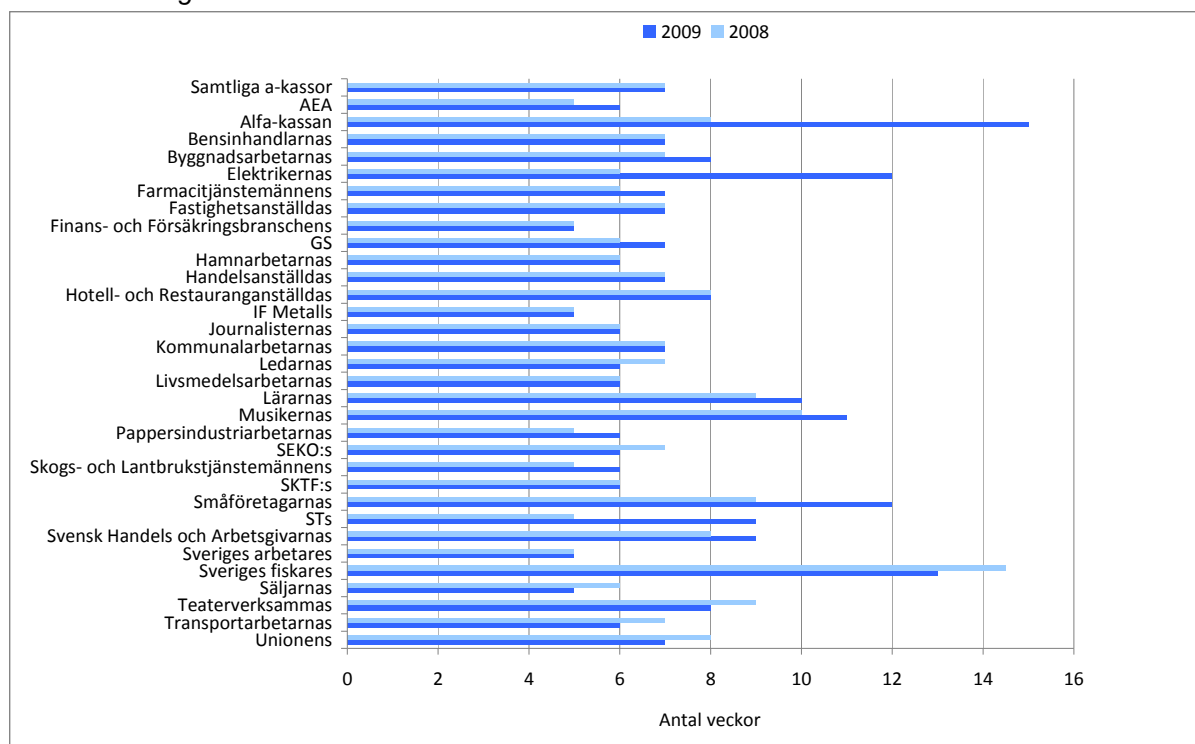
vissa arbetslöshetskassor har upplevt att antalet ärenden har ökat markant, har andra haft en oförändrad eller till och med något minskad ärendemängd.

Det finns inte alltid ett samband mellan ärendevolymer och genomströmningstider. Genomströmningstiden påverkas dock av fler faktorer än antalet ärenden. Till exempel minskade det totala antalet ersättningsärenden på en arbetslöshetskassa mellan 2008 och 2009, men genomströmningstiden ökade markant under samma period. På en annan arbetslöshetskassa trefaldigades antalet ärenden med inkomstrelaterad ersättning men genomströmningstiderna ökade inte. Arbetslöshetskassornas genomströmningstid relaterat till ärendemängd redovisas i tabellform i Bilaga 1.

2.3.1 Genomströmningstider 2008 och 2009

I slutet av 2008 vände konjunkturen och arbetslösheten ökade inom vissa delar av arbetsmarknaden. Det innebar att antalet ersättningsärenden på arbetslöshetskassor inom vissa branscher steg markant mellan 2008 och 2009, vilket i sin tur påverkade genomströmningstiderna för dessa arbetslöshetskassors ärenden.

Diagram 2: Genomströmningstider för ersättningsärenden med inkomstrelaterad ersättning 2008 och 2009.

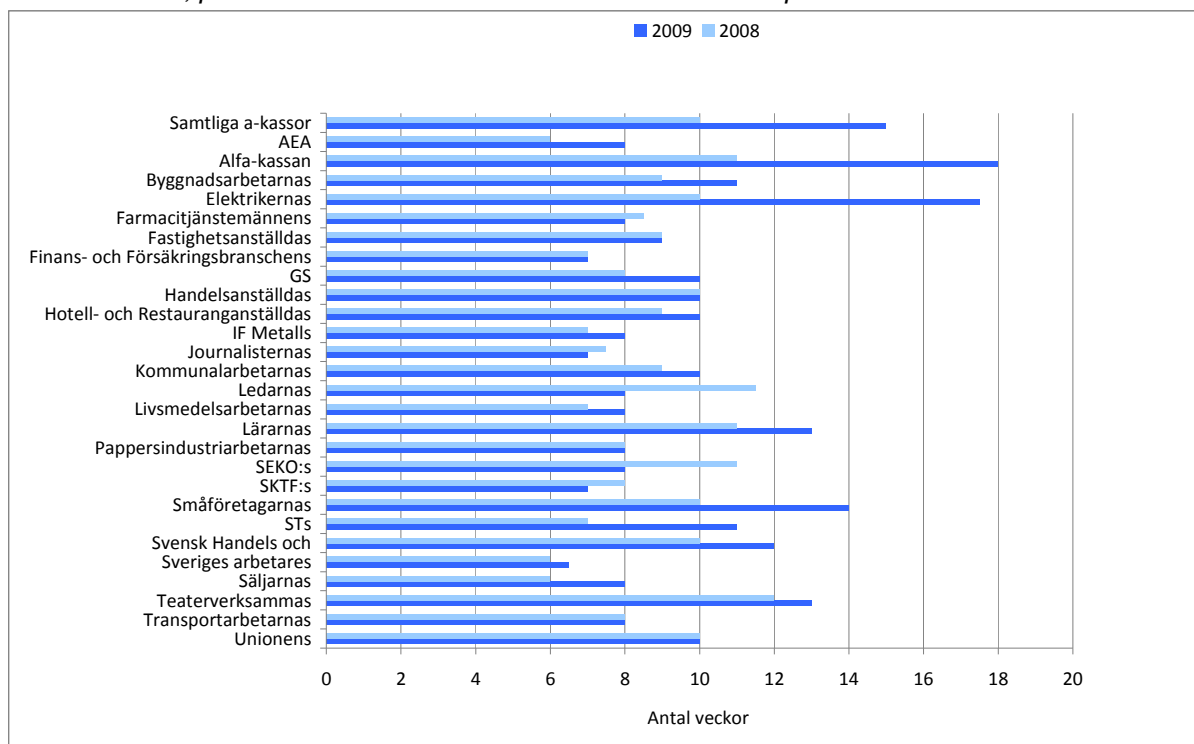


Källa: IAF:s databas A-stat

Diagram 2 visar arbetslöshetskassornas genomströmningstider för beslut om inkomstrelaterad ersättning under 2008 och 2009. Den totala genomströmningstiden för ärenden hos samtliga 32 arbetslöshetskassor¹⁴ var densamma båda åren, sju veckor. Vid en jämförelse av 2008 och 2009 framträder dock tydliga skillnader: på några arbetslöshetskassor ökade genomströmningstiderna kraftigt och blev mycket långa under 2009. På andra arbetslöshetskassor skedde däremot inte någon ökning av genomströmningstiden under 2009 jämfört med året innan, och några förkortade till och med tiden något. Även skillnaden mellan arbetslöshetskassorna respektive år är stor och illustreras tydligt i diagrammet.

Genomströmningstiderna för grundbeloppsärenden är som regel längre än för inkomstrelaterade ärenden, vilket framgår av diagram 1. Av det totala antalet ärenden utgjorde grundbeloppsärenden ca 18 procent 2008 och ca 16 procent 2009.

Diagram 3: Genomströmningstider för ersättningsärenden med grundbelopp 2008 och 2009, per arbetslöshetskassa med 10 ärenden eller fler per år.



Källa: IAF:s databas A-stat

¹⁴ Med "samtliga a-kassor" i diagrammen avses samtliga 32 arbetslöshetskassor, även de som p.g.a. ett lågt antal ärenden inte redovisas individuellt i respektive diagram.

Diagram 3 visar arbetslöshetskassornas genomströmningstider under 2008 och 2009 för grundbeloppsärenden.¹⁵ Även när det gäller grundbeloppet är skillnaden mellan arbetslöshetskassorna påtaglig. Den totala genomströmningstiden för ärenden hos samtliga 32 arbetslöshetskassor ökade från 10 till 15 veckor mellan 2008 och 2009, vilket beror på den kraftiga ökningen som några av arbetslöshetskassorna stod för. Även när det gäller grundbeloppet uppvisar flera av arbetslöshetskassorna endast en marginell ökning av genomströmningstiden, eller ingen ökning alls.

2.4 Genomströmningstider för EU/EES-ärenden

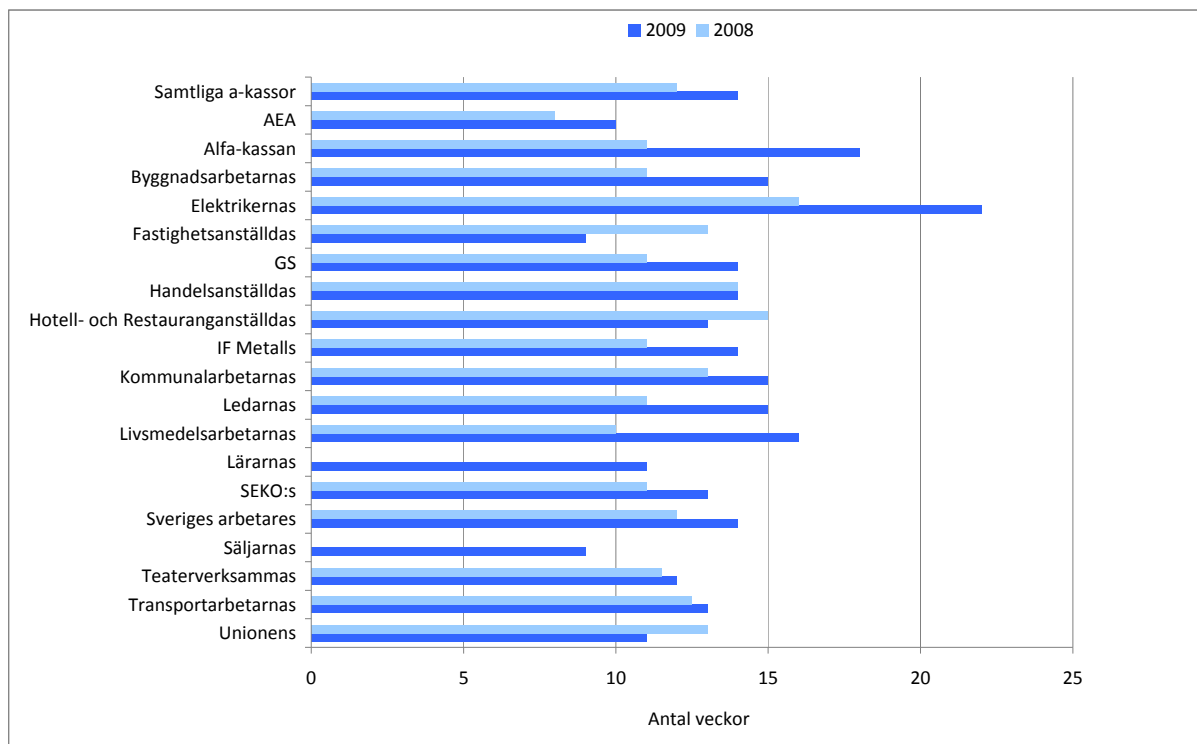
En person som har arbetat i ett annat EU/EES-land eller Schweiz kan tillgodoräkna sig det arbetet för att uppfylla villkoren för arbetslöshetsersättning i Sverige.¹⁶ När en ersättningssökande uppfyller arbetsvillkoret i det svenska regelverket på detta sätt, ska arbetslöshetskassans handläggare markera "E 301" i datasystemet. Den uppgiften överförs till IAF:s databas A-stat och ligger till grund för IAF:s statistik över vilka beslut om arbetslöshetsersättning som grundar sig helt eller delvis på arbete i annat land.¹⁷ Under 2009 gjordes totalt 3 377 förstagsprövningar där ersättning beviljades och där villkoren uppfylldes helt eller delvis med arbete i ett annat EU/EES-land eller Schweiz. Totalt hade samtliga arbetslöshetskassor närmare 190 000 förstagsprövningar av arbetslöshetsersättning under 2009, av vilka EU/EES-ärenden utgjorde 1,8 procent.

¹⁵ Fem arbetslöshetskassor hade färre än 10 ärenden per år där ersättning i form av grundbelopp beviljats, och redovisas därför inte i diagrammet.

¹⁶ Villkoren för sammanläggning av försäkrings- och anställningsperioder regleras i Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 883/2004 av den 29 april 2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen. Sammanläggning regleras i artikel 61 och undantagsreglerna för gränsarbetare m.fl. i artikel 65. Även personer som omfattas av regelverket i den Nordiska konventionen om social trygghet avses i detta sammanhang i rapporten.

¹⁷ IAF har i rapport 2010:12 *Arbetsförmedlingens och arbetslöshetskassornas hantering av EU/EES-ärenden*, visat att tillförlitligheten kan ifrågasättas i den statistik som baseras på uppgifter som på detta sätt registreras manuellt i a-kassornas datasystem. IAF utreder denna fråga vidare.

Diagram 4: Genomströmningstider för ersättningsärenden där inkomstrelaterad ersättning har beviljats och där arbete i annat EU- eller EES-land eller i Schweiz har räknats in i arbetsvillkoret under 2008 och 2009, per arbetslöshetskassa med fler än 10 ärenden.

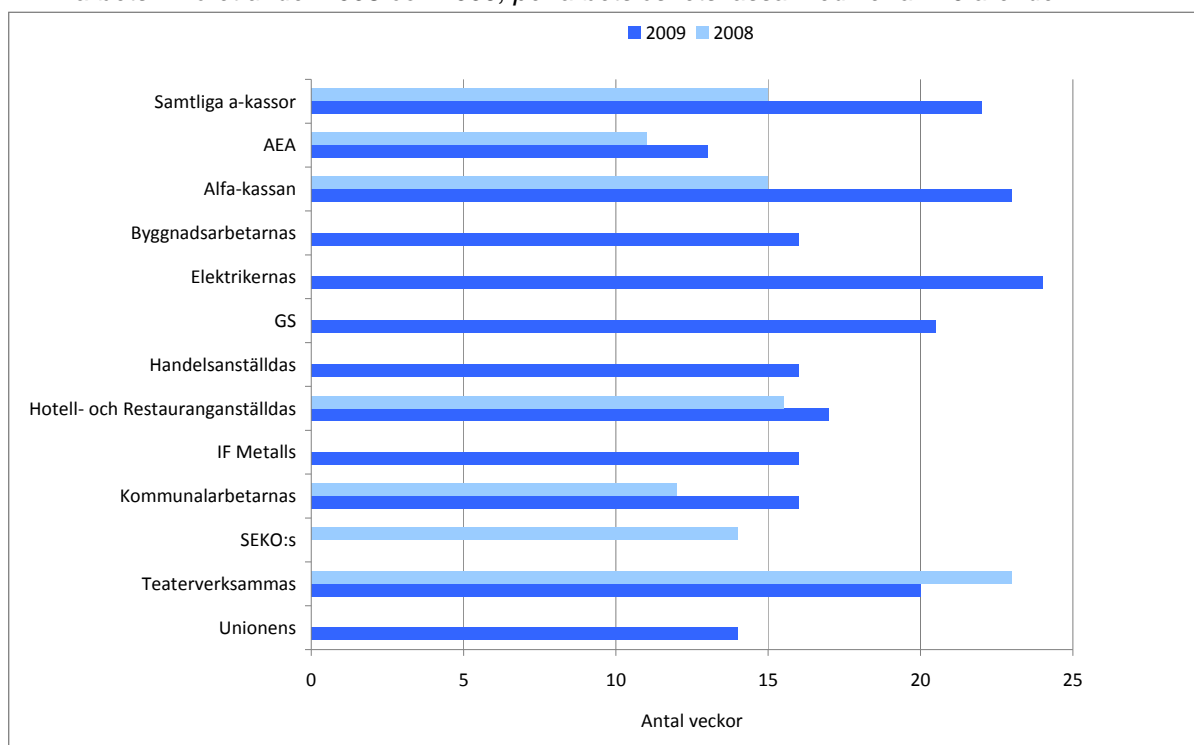


Källa: IAF:s databas A-stat

Av diagram 4 framgår att den totala genomströmningstiden för EU/EES-ärenden med inkomstrelaterad ersättning hos samtliga 32 arbetslöshetskassor ökade från 12 veckor 2008 till 14 veckor 2009. Genomströmningstiden för dessa ärenden är således avsevärt längre än de sju veckor i samtliga ärenden (inklusive EU/EES-ärenden), som visas i diagram 2. Det kan även konstateras att genomströmningstiden för ärenden hos respektive arbetslöshetskassa i diagram 4¹⁸, är längre i EU/EES-ärenden än i samtliga ärenden där inkomstrelaterad ersättning har beviljats. För en majoritet av de arbetslöshetskassor som hade fler än 10 EU/EES-ärenden per år ökade genomströmningstiderna mellan 2008 och 2009. Motsvarande bild för ärenden där grundbelopp har beviljats visas i diagram 5.

¹⁸ 13 arbetslöshetskassor hade färre än 10 EU/EES-ärenden per år där inkomstrelaterad ersättning beviljats och redovisas därför inte i diagrammet.

Diagram 5: Genomströmningstider för ersättningsärenden där grundbeloppet har beviljats och där arbete i annat EU- eller EES-land eller i Schweiz har räknats in i arbetsvillkoret under 2008 och 2009, per arbetslöshetskassa med fler än 10 ärenden.



Källa: IAF:s databas A-stat

Av diagram 5 framgår att den totala genomströmningstiden för EU/EES-ärenden med grundbelopp hos samtliga 32 arbetslöshetskassor ökade från 15 veckor 2008 till 22 veckor 2009. Den ökningen kan jämföras med ökningen från 10 till 15 veckor för samtliga grundbeloppsärenden (inklusive EU/EES-ärenden), som visas i diagram 3. Det kan även konstateras att genomströmningstiden för ärenden hos respektive arbetslöshetskassa i diagram 5¹⁹, är längre i EU/EES-ärenden än i samtliga ärenden där grundbelopp har beviljats.

Av det totala antalet förstagsprövningar av ersättning under 2009 utgjorde EU/EES-ärenden, som nämns ovan, endast 1,8 procent. Andelen ärenden av denna typ varierar dock mellan de olika arbetslöshetskassorna. Antalet EU/EES-ärenden per arbetslöshetskassa framgår av tabell 5 och 6 i bilaga 1.

2.4.1 EU/EES-ärendens påverkan på genomströmningstiderna

I avsnitt 2.4 har IAF presenterat separat statistik över genomströmningstider för ärenden där arbete i annat EU/EES-land eller Schweiz har legat till grund för beslut om ersättning, och relaterat den till statistik för samtliga ersätt-

¹⁹ 20 arbetslöshetskassor hade färre än 10 EU/EES-ärenden per år där ersättning i form av grundbelopp beviljats, och redovisas därför inte i diagrammet.

ningsärenden. Dessa samtliga ärenden innefattar både EU/EES-ärenden och ärenden där arbete i endast Sverige har legat till grund för beslutet. En jämförelse visar att genomströmningstiden för enbart EU/EES-ärenden är avsevärt längre än tiden för samtliga ärenden. Under 2009 var genomströmningstiden för inkomstrelaterad ersättning 14 veckor för EU/EES-ärenden, att jämföra med 7 veckor för samtliga ärenden. När det gäller grundbeloppet var motsvarande siffror 22 veckor för EU/EES-ärenden och 15 veckor för samtliga ärenden.

Statistiken över genomströmningstider för samtliga ersättningsärenden kan även relateras till tiden för ärenden där arbete i endast Sverige har legat till grund för beslut om arbetslöshetsersättning (det vill säga exklusive EU/EES-ärenden). Då framträder en annan bild. Genomströmningstiden för samtliga ärenden på de 32 arbetslöshetskassorna för helåret 2009, blir densamma som genomströmningstiden för ärenden där beslutet grundas på arbete i endast Sverige. IAF kan därmed konstatera att de långa tider som har redovisats för EU/EES-ärenden separat, således visar sig inte ha någon påverkan på helhetsbilden. Antalet EU/EES-ärenden var under 2008 och 2009 för lågt för att påverka de totala genomströmningstiderna över ett år för samtliga arbetslöshetskassor. Det gäller både ärenden där inkomstrelaterad ersättning och där grundbeloppet har beviljats.

När statistiken däremot presenteras för en arbetslöshetskassa i taget kan EU/EES-ärendenas genomströmningstider påverka vissa arbetslöshetskassors genomströmningstider för samtliga ersättningsärenden. För helåret 2009 påverkas genomströmningstiderna på detta sätt på fem arbetslöshetskassor²⁰. På fyra av dessa minskar genomströmningstiden för året med en halv vecka när EU/EES-ärenden inte räknas med, och på en arbetslöshetskassa minskar tiden med en vecka.

När det gäller respektive månad under 2009 är förändringen av genomströmningstiden per arbetslöshetskassa större. För ärenden med inkomstrelaterad ersättning påverkar EU/EES-ärenden genomströmningstiden mest på Teaterverksammas arbetslöshetskassa. Där minskar genomströmningstiden i november 2009 från 16 till 11 veckor när EU/EES-ärenden inte räknas med, och i juni och oktober med två respektive tre veckor. På andra arbetslöshetskassor är skillnaden mindre, där förekommer minskningar på en halv till en vecka. Som exempel kan nämnas Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa vars genomströmningstider blir en halv till en vecka kortare för fyra månader under 2009, när EU/EES-ärenden inte räknas med.

I ärenden där grundbelopp har beviljats är det endast på Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa som det blir en märkbar minskning av genomströmningstiden för någon månad under 2009, när EU/EES-ärenden inte räknas med. December månads genomströmningstid på 16 veckor minskar på så

²⁰ När EU/EES-ärenden inte räknas med minskar genomströmningstiden för inkomstrelaterad ersättning med en halv vecka på Musikernas arbetslöshetskassa. Genomströmningstiden för grundbelopp minskar med en halv vecka på Elektrikernas, Sveriges arbetares och Teaterverksammas arbetslöshetskassor och med en vecka på Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa.

sätt till 13 veckor. För övriga månader blir skillnaden som mest en och en halv vecka för Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa. På andra arbetslöshetskassor förekommer minskningar på en halv till en vecka.

3 Arbetslöshetskassornas åtgärder för att förkorta genomströmningstiderna

I detta avsnitt redovisas resultatet av de intervjuer IAF genomförde i april 2010 med företrädare för 13 arbetslöshetskassor. Deras redogörelser tjänar som exempel på orsaker och på åtgärder avseende genomströmningstider som samtliga 32 arbetslöshetskassor kan ha vidtagit. Det som redovisas är arbetslöshetskassornas egna uppgifter om vilka åtgärder som har vidtagits för att förkorta eller hålla nere genomströmningstiderna i ersättningsärenden.

För att åtgärderna ska kunna sättas in i ett sammanhang är de faktorer eller omständigheter som arbetslöshetskassornas företrädare upplever har orsakat långa genomströmningstider relevanta. Därför presenteras inledningsvis några av dessa orsaker.

3.1 Orsaker till långa genomströmningstider

IAF har i en tidigare undersökning²¹ tillfrågat samtliga arbetslöshetskassor om de främsta orsakerna till långa handläggningstider. De svar som då lämnades överensstämmer på flera punkter med de orsaker som arbetslöshetskassornas företrädare i de nu genomförda intervjuerna har lyft fram som förklaringar till långa genomströmningstider under det gångna året. Faktorer som potentiellt kan leda till långa genomströmningstider var således kända sedan tidigare, men fick större genomslag i den senaste konjunkturedgången.

3.1.1 Ökade ärendevolymer

Ett ökat antal ersättningsärenden på en arbetslöshetskassa kan bero både på ökad arbetslöshet inom ett visst verksamhetsområde, och på en ökning av antalet medlemmar. Företrädare för både *Elektrikernas* och *GS arbetslöshetskassor* uppger att arbetslösheten under början av 2009 nådde historiska nivåer inom deras respektive verksamhetsområde, och att det ledde till ett kraftigt ökat antal ärenden. I oktober 2008 var 1,4 procent av Elektrikernas arbetslöshetskassas medlemmar arbetslösa, och i januari 2009 hade arbetslösheten ökat till 3,5 procent. Företrädare för *Akademikernas erkända arbetslöshetskassa (AEA)* redogör för att faktorerna ökat medlemsantal och ökad arbetslöshet sammanföll under 2009, vilket resulterade i att genomströmningstiderna blev längre. Arbetslösheten ökade med 50 procent från 1,2 procent av medlemmarna till 1,8 procent samtidigt som antalet medlemmar ökade, vilket innebar en ökad mängd ärenden.

Flertalet arbetslöshetskassor har emellertid tappat medlemmar under 2008 och 2009. För dessa är det lågkonjunkturer och den ökade arbetslösheten

²¹ IAF:s rapport 2008:9 *Arbetslöshetskassornas handläggningstider*.

som har orsakat de ökade ärendevolymer. Företrädare för *Arbetslöshetskassan Alfa (Alfa-kassan)* uppger att den ökade arbetslösheten fick stora konsekvenser och ledde till mycket långa genomströmningstider. Alfa-kassan hade i verksamhetsplaneringen inför 2009 räknat med en femtonprocentig ökning av ärendevolymer. Den faktiska ökningen av antalet ärenden blev i stället 120 procent.

Förberedelsetiden inför en ökning av ärendevolymer kan påverka arbetslöshetskassornas möjlighet att hantera situationen. *Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa*s representant berättar att konjunkturedgångar inom byggbranschen brukar resultera i ökad arbetslöshet med ungefär två års eftersläpning, vilket innebär att arbetslöshetskassan vanligtvis har tid att förbereda för en ökad arbetsbelastning. En ny situation uppstod under hösten och vintern 2008, när det visade sig att konjunkturedgången påverkade branschen omedelbart. Enligt arbetslöshetskassan ökade arbetslösheten redan före jul 2008, med långa genomströmningstider som följd.

Från *IF Metalls arbetslöshetskassa* bekräftas bilden av en ovanligt snabb konjunkturedgång under hösten 2008. Arbetslöshetskassans företrädare förklarar att tack vare ett tätt samarbete med fackförbundet får de tidigt kännedom om förändringar i industrin, men blev trots det överraskade. Arbetslöshetskassans erfarenhet är att varseltider och uppsägningstider ger en viss tidsfördröjning innan en konjunkturedgång slår igenom i ökad arbetslöshet. Enligt IF Metalls arbetslöshetskassa uteblev den fördröjningen den här gången, arbetslösheten ökade mycket snabbt, antalet ersättningsärenden ökade redan i november 2008 och en till två månader senare hade antalet exploderat.

Det bör i sammanhanget påpekas att ökningen av ärendevolymer inte påverkade de arbetslöshetskassor som har intervjuats lika mycket eller på samma sätt. Till exempel kan nämnas att representanten för *Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassa* uppger att man trots ett ökat inflöde av ärenden hela tiden upplevde att läget var under kontroll. *STs arbetslöshetskassa* hade däremot en förhållandevis låg och konstant arbetslöshet, men hade under 2009 mycket långa genomströmningstider. Ökning av ärendevolymer är således inte den enda möjliga orsaken till långa genomströmningstider.

3.1.2 Byte av ärendehanteringssystem

ÄGA är det ärendehanteringssystem som samtliga arbetslöshetskassor införde och började använda under 2008 eller början av 2009. Med datasystemet hanteras ärenden från början till slut och handläggningen är styrd genom ett antal processer. Bytet till ÄGA har krävt ett nytt processororienterat arbetssätt i handläggningen av ärenden, som skiljer sig från tidigare arbetssätt. På många av de arbetslöshetskassor som medverkat i IAF:s intervjuer menar man att ÄGA är bra för ökad enhetlighet och rättssäkerhet i handläggningen, men att varje ärende tar mycket längre tid att handlägga än tidigare.

Lärarnas arbetslöshetskassa var först med att införa ÄGA och fungerade som "pilot-kassa". Arbetslöshetskassans företrädare understryker att tekniska problem och systemets "barnsjukdomar" därmed fick negativa konsekvenser för

effektiviteten i arbetet under lång tid. Att den kraftiga ökningen av antalet ärenden hos *Alfa-kassan* sammanföll i tiden med bytet till ÄGA, är en av förklaringarna som arbetslöshetskassans representant ger till de mycket långa genomströmningstiderna. Systemet innehöll dessutom många fel i inledningskedet, vilket även på *Alfa-kassan* upplevs ha förvärrat läget ytterligare. Även från *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa* förklaras att införandet av ÄGA sammanföll med ett ökat antal ärenden under sista kvartalet 2008. Arbetslöshetskassans företrädare uppger vidare att implementeringen tog längre tid än beräknat, och att det nya arbetssättet inledningsvis ledde till en lägre effektivitet i handläggningen. På *Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa* gjordes samma erfarenhet.

Företrädare för *Småföretagarnas arbetslöshetskassa* anger ÄGA som den största orsaken till ökade genomströmningstider, både i sin årsredovisning och i IAF:s intervju. Handläggarna arbetade övertid under vintern 2008/2009 för att minska ärendekön så mycket som möjligt inför övergången till ÄGA, eftersom arbetslöshetskassans ledning var beredd på vissa problem och på att den processtyrda handläggningen skulle komma att ta längre tid. Trots det blev man överraskad av den mycket långsammare handläggningsprocessen, och av att startsträckan kom att bli längre och de tekniska problemen fler än beräknat. Dessutom sammanföll implementeringen av ÄGA med konjunkturbedgången och en ökad arbetslöshet, förklarar arbetslöshetskassan.

3.1.3 Komplettering av ärenden

Företrädare för samtliga 13 arbetslöshetskassor som IAF har intervjuat inom ramen för detta uppdrag, nämner att den stora andelen ärenden som behöver kompletteras är en betydande orsak till långa genomströmningstider. Kompletteringar i ärenden avser dels handlingar som saknas, dels ofullständigt eller felaktigt ifyllda blanketter. Till exempel uppger *Småföretagarnas arbetslöshetskassas* företrädare att nästan samtliga ärenden måste kompletteras, på grund av komplexiteten i företagarärenden. På *Alfa-kassan* behövs komplettering i närmare 90 procent av ersättningsärendena. Alfa-kassans företrädare uppger vidare att man har en större andel komplicerade ärenden än andra arbetslöshetskassor, vilket innebär att fler handlingar krävs i handläggningen och att fler kompletteringar behöver göras.

Företrädare för de intervjuade arbetslöshetskassorna menar att den främsta orsaken till att så många ärenden behöver kompletteras, är att arbetsgivarintygen i ärendena är bristfälligt ifyllda. IAF har genomfört en undersökning²² där det framkom att i genomsnitt ca 70 procent av de arbetsgivarintyg som inkom under 2008 skickades tillbaka för komplettering. På de arbetslöshetskassor som har intervjuats inom ramen för nu aktuellt uppdrag nämns både generella problem med arbetsgivarintyget, på grund av intygets och regelverkets utformning, och specifika problem för den bransch där arbetslöshetskassan

²² IAF:s skrivelse *Kartläggning av arbetslöshetskassornas hantering av arbetsgivarintyget* publicerad 2009-12-21.

san verkar. På *Elektrikernas arbetslöshetskassa* nämns till exempel ackordslön som en felkälla. Representanten för *Teaterverksammas arbetslöshetskassa* förklarar att medlemmarna kan tycka att det är svårt att be arbetsgivaren om intyg eftersom det kan uppfattas som att man inte är attraktiv i branschen. Medlemmar kan också vara måna om att inte besvåra arbetsgivare "i onödan" och därmed riskera att minska sina chanser att få ett nytt jobb hos samma arbetsgivare.

Från *Teaterverksammas arbetslöshetskassa* framhålls även att en orsak till långa genomströmningstider är att medlemmarna medvetet dröjer med att skicka in sina kassakort. Många medlemmar är beroende av arbetslöshetsförsäkringen i sitt yrkesutövande och vill spara ersättningsdagar genom att inte göra anspråk på ersättning förrän de har fått negativt besked om andra jobb och uppdrag. En annan orsak till fördröjning menar arbetslöshetskassans företrädare, kan vara att lön eller gage för utfört konstnärligt arbete ska räknas om till arbetad tid när kassakorten deklarerar. Om det saknas ett skriftligt kontrakt där lön tydligt framgår, kan medlemmen föredra att vänta med att skicka in kassakorten tills han eller hon har säkra uppgifter om lönen. Arbetslöshetskassans intryck är att de medlemmar som själva väljer att fördröja tiden på detta sätt inte upplever de långa väntetiderna som ett problem, utan förstår sin egen medverkan i ansökningsprocessen.

Informationsutbytet med Försäkringskassan bör nämnas i samband med kompletteringar. Det förekom som förklaringsfaktor redan i IAF:s undersökning 2008, som refereras till ovan. Sedan den 1 juli 2009 ska vissa socialförsäkringsförmåner beaktas vid beräkning av arbetslöshetsersättning. På bland andra *Lärarnas arbetslöshetskassa* uppges att man har upplevt att Försäkringskassan har haft svårigheter att elektroniskt lämna de uppgifter som behövs för beräkningen, och ett samlat intyg för olika typer av ersättningar har heller inte gått att få fram. Enligt arbetslöshetskassan har det resulterat i fler kompletteringar av ärenden, vilket har försenat handläggningen ytterligare.

3.1.4 Förändringar av regelverket

Den förändring av regelverket kring arbetslöshetsförsäkringen som nämns ovan, medräkning av socialförsäkringsförmåner, framhålls av representanterna för flera arbetslöshetskassor som en faktor som har fördröjt och försvårat handläggningsprocessen och har därmed förlängt genomströmningstiderna för ärenden. I både *AEA:s* och *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassas* årsredovisningar för 2009 nämns att denna förändring var mycket positiv för medlemmarna, men att den innebar merarbete för arbetslöshetskassan. *Lärarnas arbetslöshetskassa* kallar i sin årsredovisning regelförändringarna den 1 juli 2009 för "bland de besvärligaste i a-kassornas historia".

Även tidigare förändringar av regelverket, från 2007 och framåt, anses bland arbetslöshetskassorna ha resulterat i att det nu tar betydligt längre tid att handlägga ett ersättningsärende än tidigare. Man upplever att regelverket är mer komplicerat och kräver fler handlingar som grund för besluten och fler uppgifter på arbetsgivarintyget, till exempel om frånvarotid. *Småföretagarnas arbetslöshetskassa* skriver i sin årsredovisning att det är tidskrävande att utreda ärenden där särskilda regler för beräkning av arbetslöshetsersättning

för företagare ska tillämpas, eftersom "ett väl fungerande teknikstöd mellan Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna" saknas.²³ Även enligt representanten för *Lärarnas arbetslöshetskassa* har regelförändringarna fört med sig behov av tekniska anpassningar och förändringar i verksamheten som har tagit resurser i anspråk.

3.1.5 Väntan på intyg från utlandet

När en person ansöker om arbetslöshetsersättning efter att ha arbetat i ett annat land måste arbetslöshetskassan ha ett intyg E 301 som underlag från det andra landet. Intyg E 301 används för att intyga anställnings- och försäkringsperioder inom EU/EES-området och utfärdas av behöriga arbetsmarknadsinstitutioner i respektive land.²⁴ Väntetiderna för att få intyg E 301 från det andra landet varierar. Under 2009 har till exempel Norges behöriga institution NAV haft mycket långa handläggningstider för att utfärda intyg E 301. Det har i sin tur inneburit att handläggningen hos några av de svenska arbetslöshetskassorna har dragit ut ännu längre på tiden, och att genomströmningstiden för dessa enskilda ärenden har blivit mycket lång. Se även avsnitt 2.4 ovan.

På några arbetslöshetskassor anges just långa kompletteringstider i EU/EES-ärenden som en bidragande orsak till långa genomströmningstider. På *Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa* är det vanligt med ärenden där den sökande har arbetat i just Norge. Uppskattningsvis 8 till 10 procent av personalen arbetar endast med dessa ärenden, rapporterar arbetslöshetskassans representant. Väntetiderna i Norge har enligt arbetslöshetskassan påverkat genomströmningstiderna generellt för ersättningsärenden. På *IF Metalls arbetslöshetskassa* säger man sig ha samma upplevelse.

Teaterverksammas arbetslöshetskassa har gjort en uppföljning av genomströmningstiden för ärenden med första utbetalning i november och december 2009, i syfte att ta reda på vad i respektive ärende som orsakade den långa genomströmningstiden. Uppföljningen visade att väntan på intyg E 301 från olika länder var en faktor som låg bakom långa genomströmningstider i en dryg fjärdedel av de aktuella ärendena.

3.1.6 Övriga orsaker till långa genomströmningstider

På *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa* minskade antalet medlemmar och det totala antalet ärenden under 2009, men som en följd av förändringar i regelverket ökade istället antalet inkommande telefonsamtal, enligt arbetslöshetskassans företrädare. Många av de personer som riskerade att bli "utförsäkrade" från Försäkringskassan, vände sig till Kommunalarbetarnas ar-

²³ Årsredovisning 2009, Småföretagarnas arbetslöshetskassa.

²⁴ Intyg E 301 utfärdas med stöd av artikel 67 i Rådets förordning (EEG) nr 1408/71. Den förordningen ersattes 1 maj 2010 av EU-förordning 883/2004. Artikel 67 motsvaras av artikel 61 och intyg E 301 motsvaras av dokumentet U1 den nya förordningen.

betslöshetskassa när den kommande övergången till Arbetsförmedlingen blev känd. Från arbetslöshetskassan förklaras att det resulterade i många och långa telefonsamtal med komplicerade frågor om förändringen och dess konsekvenser, och att dessa samtal tog tid och resurser från handläggningen av ärenden. Vidare minskades personalstyrkan på Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa under 2007 och 2008 och ett handläggningskontor lades ned. Tillsammans med förändringarna i arbetslöshetsförsäkringen och införandet av ärendehanteringssystemet ÄGA bidrog det enligt arbetslöshetskassans representant, till den mer ansträngda arbetssituationen under året.²⁵

Både *Unionens arbetslöshetskassa* och *STs arbetslöshetskassa* har bildats genom fusion, i januari 2008 respektive januari 2009. På båda dessa arbetslöshetskassor nämns fusionen som en anledning till en ansträngd arbetssituation, med påföljande förändringar i bland annat arbetssätt, rutiner och interkommunikation. Från STs arbetslöshetskassa framhålls det faktum att införandet av ÄGA skedde samtidigt som fusionen genomfördes. I en redan hårt ansträngd situation rapporterar arbetslöshetskassans representant vidare, drabbades man av att skanningen av dokument inte fungerade. Under större delen av året fick handläggarna därmed manuellt registrera samtliga uppgifter från till exempel arbetsgivarintygen i systemet, uppges från arbetslöshetskassan. Det tog tid och resurser från handläggningen av ärenden, innan skanningen kom igång i november 2009. Ytterligare faktorer som sammanföll i tiden för STs arbetslöshetskassa rör personalsituationen, med personalomsättning, sjukskrivningar och annan frånvaro som inte kunde förutses.

3.2 Åtgärder för att förkorta genomströmningstiderna

Samtliga intervjuade företrädare för arbetslöshetskassorna uppger att de har genomfört åtgärder under 2009 och början av 2010, antingen i syfte att förkorta redan långa genomströmningstider eller i syfte att hantera arbetssituationen och undvika att genomströmningstiden blir lång. Viktigt att nämna inledningsvis är att från flera av arbetslöshetskassorna uppges att man bedriver ett fortlöpande utvecklingsarbete för att effektivisera formerna för styrning och uppföljning av verksamheten, för arbetssätt och rutiner samt för information både internt och externt. Utfallet av denna typ av utvecklingsarbete kan ha betydelse för genomströmningstiden för ärenden. Därför redovisar IAF i detta avsnitt vissa av de förändringar som har genomförts inom ramen för det ordinarie utvecklingsarbetet, parallellt med åtgärder som har vidtagits specifikt för att hantera situationen med långa genomströmningstider eller stor ärendemängd.

På endast ett fåtal av de 13 arbetslöshetskassorna har åtgärder för att komma till rätta med långa genomströmningstider genomförts under just den period som regeringen efterfrågar, 1 oktober 2009 till 31 mars 2010. Åtgärder har istället vidtagits när behov har uppstått; i samband med ökning av antalet ärenden eller när genomströmningstiderna har blivit långa. Vilken bransch

²⁵ Årsredovisning 2009, Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa.

arbetslöshetskassans medlemmar är verksamma i och när respektive bransch påverkades av lågkonjunkturen är därför faktorer som har haft betydelse för när en åtgärd eller en förändring har beslutats och genomförts. Vissa åtgärder och förändringar spänner dessutom över en längre tidsperiod, där det av naturliga skäl kan dröja från beslut till verkställande och tills effekt uppnås.

I flera fall har till exempel beslut om rekrytering av personal fattats redan under första halvåret 2009, rekryteringen har tagit en viss tid, utbildning av personal har tagit ytterligare tid och effekt i handläggningen och på genomströmningstiderna nås först flera månader senare. IAF har av dessa anledningar valt att redovisa samtliga åtgärder arbetslöshetskassorna har berättat att de har vidtagit med anledning av den aktuella situationen med långa genomströmningstider. Tidsperioden har på så sätt kommit att vidgas till att omfatta tiden från det att respektive arbetslöshetskassa såg ett behov av åtgärder till slutet av den av regeringen efterfrågade perioden, mars 2010.

3.2.1 Åtgärder inom området ledning och styrning

- Mål för handläggningen

Från flera av arbetslöshetskassorna rapporteras att man inför eller under 2009 har haft konkreta målsättningar för hur lång genomströmningstiden enligt IAF:s definition bör vara. Vissa arbetslöshetskassor har formulerat relativt högt ställda mål som ska gälla både i högkonjunktur och i lågkonjunktur (4-7 veckor), medan andra har haft mer kortsiktiga mål i den akuta situationen med hög arbetsbelastning (7-8 veckor). Flera företrädare, till exempel för *Unionens* och *Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassor*, uppger att de dessutom har mål för olika moment i genomströmningstiden. Dessa mål rör inom vilken tid ett ärende ska påbörjas, hur snabbt inkomna kompletteringar ska behandlas, hur lång tid handläggningen ska ta etc. Det finns även exempel på mål för besvarande av telefonsamtal och e-post. Målsättningar av det här slaget är beslutade antingen av ledningsgruppen eller av styrelsen.

Småföretagarnas arbetslöshetskassa fastställde under hösten 2009 genomströmningstid och handläggningstid som de viktigaste måtten.²⁶ Arbetslöshetskassans ledning har formulerat konkreta mål för handläggningen, utifrån hur många ärenden som är rimligt för en handläggare att hinna med under en viss tid. Målen anger inom hur många dagar olika typer av ärenden och åtgärder ska hanteras. Arbetslöshetskassans företrädare redogör för hur man under hösten 2009 förändrade kösystemet för ärenden och sättet att fördela ärenden till och mellan handläggarna, för att nå ökad styrning mot givna mål.

Även *Alfa-kassan* har delat upp genomströmningstiden och handläggningstiden i moment med tidsmål för respektive moment. Målen följs upp mot det faktiska utfallet och Alfa-kassan gör utifrån det en så kallad gapanalys. Alfa-kassans representanter förklarar att ledningen på så sätt får en bild av i vilket

²⁶ Årsredovisning 2009, Småföretagarnas arbetslöshetskassa samt protokoll 4/2009 från styrelsemöte 2009-09-18.

moment i ärendeprocessen åtgärder behöver sättas in vid varje givet tillfälle. Alfa-kassan har organiserat den handläggande verksamheten i ett antal enheter och uppger att man avser att bryta ner sina mål på enhetsnivå för att bättre kunna följa verksamheten. *GS* och *Elektrikernas arbetslöshetskassor* är ytterligare exempel på arbetslöshetskassor som uppger att man kontinuerligt arbetar med målsättningar för ärendemängder och handläggningstider.

Några av arbetslöshetskassornas målsättningar för verksamheten har karaktären av visioner och är därmed mindre konkreta. *Lärarnas arbetslöshetskassa* har "medlemsfokus" som ett ledord, vilket uppges innebära fokus på medlemmen i stället för på ärenden eller åtgärdslistor i datasystemet. Att upprätthålla en god rättssäkerhet är en annan uttalad målsättning för flera arbetslöshetskassor. Från *STs arbetslöshetskassa* framhålls "kvalitet i handläggningsprocessen" som ledord för arbetet med att förkorta genomströmningstiderna.

Vilka prioriteringar en arbetslöshetskassa gör i sin verksamhet har även det betydelse för genomströmningstiden. Som exempel kan nämnas att från *IF Metalls arbetslöshetskassa* uppges att utbildning och konferenser har prioriterats ner under 2009 till förmån för handläggningen av ärenden.²⁷

- Mätning, statistik och uppföljning

Flera av arbetslöshetskassornas företrädare berättar att de följer IAF:s månatliga rapporter om genomströmningstiderna och Arbetsförmedlingens statistik över antalet arbetslösa. Det senare kan ge en indikation på hur många nya ersättningsärenden som är på ingång till en viss arbetslöshetskassa. Några arbetslöshetskassor tar fram prognoser över ärenden, tider och telefonsamtal. Även Konjunkturinstitutets och fackförbundens prognoser över arbetslösheten nämns som underlag för planering av verksamheten.

På några arbetslöshetskassor utförs egna mätningar av handläggningstiden för ärenden, utifrån egen definition av vad som avses med "handläggningstid". Till exempel uppges från *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa* att tydligare statistik kan tas fram sedan man började mäta handläggningstiden varje vecka, vilket har lett till ett ökat fokus på tid och på åtgärder för att förkorta tiden. Ledningsgruppen följer kontinuerligt produktionen via nyckeltal och kan därmed sätta in åtgärder utifrån egen bevakning, rapporterar arbetslöshetskassans företrädare.

Även *Elektrikernas arbetslöshetskassa* började under hösten 2009 ta fram statistik över handläggningstid, inklusive och exklusive kompletteringstid. Enligt arbetslöshetskassans representant hölls under 2009 fem extra styrelsemöten för att skapa bättre förutsättningar att bevaka och hantera situationen med en stor ökning av antalet ärenden och vissa månader mycket långa genomströmningstider. För att åstadkomma en tätare uppföljning av den dag-

²⁷ Årsredovisning 2009, IF Metalls arbetslöshetskassa.

liga verksamheten tillsatte styrelsen ett arbetsutskott som verkar mellan styrelsemötena.

Enligt företrädare för *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa* har samarbetet mellan gruppcheferna, som på respektive handläggningskontor ansvarar för produktionen, strukturerats och utvecklats för att nå en ökad ledning och styrning. Varje vecka sker avstämning av läget på kontoren och om ett kontor ligger bättre till i handläggningstid kan en omfördelning av ärenden göras. Syftet är enligt arbetslöshetskassan ett gemensamt ansvar, ökad enhetlighet i handläggningen och att handläggningen ska flyta på inom hela arbetslöshetskassan trots att den sker på olika orter i landet.

Ett konkret verktyg för ökad styrning och planering av verksamhet är de nya telefonisystem som exempelvis *Kommunalarbetarnas, STs och Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassor* har infört under 2009. Systemen innebär möjlighet till uppgifter om kötid, antal personer i kö, antal svarande i telefon, samtalstid i stunden och statistik över tid. De nya telefonisystemen har enligt arbetslöshetskassornas företrädare medfört att statistik kan tas fram över hur belastningen på telefon ser ut under dagen, veckan och månaden och utifrån det göra prognoser och planera bemanningen i telefon med större träffsäkerhet.

Ytterligare ett exempel på mätning och uppföljning av statistik för bättre planering och styrning är *STs arbetslöshetskassas* tidsrapportering. Arbetslöshetskassans företrädare rapporterar att sättet att redovisa tid ändrades i november 2009, så att den tid som läggs på produktion tydligare framgår. Syftet var att få bättre möjlighet att följa upp arbetet.

Bland de arbetslöshetskassor där handläggningen av ersättningsärenden bedrivs på kontor på olika orter i landet eller i olika arbetsgrupper, uppger samtliga representanter att man har metoder och rutiner för att styra så att ett kontor eller en grupp inte har väsentligt äldre ärenden än andra kontor eller grupper. Vissa arbetslöshetskassor har även rutiner för att kontrollera att motsvarande obalans inte heller uppstår mellan handläggare.

- Organisationsförändringar

Från några arbetslöshetskassor uppges att förändringar i organisationen har genomförts i syfte att förbättra förutsättningarna för ledning och styrning och för uppföljning av verksamheten. Det gäller bland annat Elektrikernas och Lärarnas arbetslöshetskassor och Alfa-kassan. Under våren 2009 beslutade styrelsen för *Elektrikernas arbetslöshetskassa* att rekrytera en kassaföreståndare på heltid, som tillträdde under sommaren 2009. Med en heltidsanställd kassaföreståndare har det enligt arbetslöshetskassan varit möjligt att styra och följa upp verksamheten på ett helt annat sätt än tidigare, då kassaföreståndare var anställd på halvtid.

Lärarnas arbetslöshetskassa genomförde i mars 2009 en organisationsförändring som gick ut på att renodla arbetsroller och organisatoriska enheter efter funktion. Syftet var bland annat ökad effektivitet i handläggningen med kortare genomströmningstider som mål, enligt arbetslöshetskassans representant. De enheter som handlägger ersättningsärenden stöttas efter organi-

sationsförändringen av enheten för verksamhetsstöd, där bland andra kassajurist, IT-stöd, informationsfunktion och omprövare finns.

Organisationsförändringen på *Alfa-kassan* beslutades av styrelsen under 2009 och genomfördes under februari 2010. Den nya organisationen är enligt företrädare för arbetslöshetskassan mer produktionsinriktad än den förra. Bland annat har försäkringsenheterna på samtliga fyra orter slagits samman till en central försäkringsavdelning som har fått gemensam styrning och ledning med en nyinrättad tjänst som avdelningschef, som ingår i ledningsgruppen. Från Alfa-kassan uppges även att den nya organisationen innebär att fler personer än kassaföreståndaren har fokus på den operativa delen av verksamheten.

3.2.2 Åtgärder inom personalområdet

Att på något sätt utöka produktionstiden framstår hos de 13 arbetslöshetskassor som IAF har intervjuat som den vanligaste åtgärden för att förkorta genomströmningstiderna. Det rör sig om såväl övertidsinsatser och omflyttning av personal, som om förstärkning av personalstyrkan med medföljande utbildningsinsatser. På grund av regelverkets komplexitet är startsträckan för nyanställd personal relativt lång enligt arbetslöshetskassorna själva, så det råder stor konkurrens om redan utbildade och erfarna handläggare.

Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa representant rapporterar att man under flera år har haft telefoninformatörer anställda som semestervikarier under sommaren. Under våren 2009 beslöt man att behålla dessa på längre tid för att möta det ökade antalet telefonsamtal. Det frigjorde tid för de handläggare som har behörighet att handlägga ärenden att göra just det, istället för att besvara telefonsamtalen. Vidare uppges att medarbetarna beordrades övertid en lördag per månad under 2009. I december 2009 fattade styrelsen beslut om nyrekrytering av 20 handläggare som har anställts löpande under början av 2010. Effekten av nyrekryteringarna blir enligt arbetslöshetskassan märkbar först hösten 2010, på grund av den långa utbildningstiden.

Elektrikernas arbetslöshetskassa hade i början av 2009 tre tillsvidareanställda medarbetare och en kassaföreståndare på halvtid. Ett år senare hade personalstyrkan utökats till åtta handläggare på heltid, varav fem arbetar med ersättningsärenden, och en heltidsanställd kassaföreståndare. Arbetslöshetskassans företrädare berättar att man lyckades rekrytera erfarna handläggare och därmed fick en snabb effekt i handläggningen.

Övertidsarbete och nyanställningar är åtgärder som har vidtagits även på *AEA*, *STs*, *Unionens*, *Byggnadsarbetarnas*, *Småföretagarnas* och *GS arbetslöshetskassor*. För *Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassa* har det räckt med övertidsinsatser för att hantera situationen. Den största insatsen på personalområdet har gjorts på *Alfa-kassan*, där personalstyrkan under 2009 utökades med 100 personer, se vidare i avsnitt 4 i denna rapport.

Utbildning av nyanställda tar tid och resurser i anspråk. Arbetslöshetskassorna har löst denna fråga på olika sätt. På *AEA* inleddes utbildningen för de nyanställda med en teoretisk del och därefter handläggning under handled-

ning av erfarna handläggare. Efter två månader räknar AEA med att en nyanställd ska kunna vara i produktion inom något område. Nyanställda börjar arbeta med enkla registreringar och beräkning av normalarbetstid och dagsförtjänst, för att sedan gå vidare till mer komplicerade ärenden.

Vissa arbetslöshetskassor har gjort nyanställningar i det akuta läget, medan andra har haft möjlighet att förebygga situationen. Företrädare för *Småföretagarnas arbetslöshetskassa* uppger att arbetslöshetskassan tappade många medlemmar under 2007 och 2008, men medvetet valde att behålla samma personalstyrka eftersom man förstod att en lågkonjunktur väntade.

Bland *IF Metalls arbetslöshetskassas* medlemmar sjönk arbetslösheten kraftigt under 2007, men även denna arbetslöshetskassa valde att behålla personalstyrkan. Enligt arbetslöshetskassans företrädare var bakgrunden det förändrade och mer komplicerade regelverket, övergången till det nya data-systemet och den väntade lågkonjunkturen. Under 2008/2009 när lågkonjunkturen drabbade arbetslöshetskassans medlemmar kom den bibehållna personalstyrkan väl till pass. Några deltidsanställda handläggare hade dessutom möjlighet att gå upp i heltid. Enligt arbetslöshetskassans företrädare anställdes erfarna handläggare som hade sagts upp från andra arbetslöshetskassor med kontor runt om i landet. Personalstyrkan uppges ha ökat med totalt ca 15 procent under 2009.

På *Unionens arbetslöshetskassa* anställdes personal i två omgångar under 2009, varav den första gruppen var på plats i april. Arbetslöshetskassans representant redogör för att rekryteringen gjordes för att möta den ökade arbetslöshet som de egna prognoserna visade skulle komma under andra och tredje kvartalet 2009. Arbetslöshetskassans erfarenhet uppges vara att anställning i en akut situation kan bli mer av en belastning i verksamheten än en resurs, eftersom arbetslöshetsförsäkringen är så komplex och tar lång tid att lära sig. Därför valde arbetslöshetskassan att använda den grupp som anställdes i oktober 2009 mer flexibelt, där behov fanns, för att de snabbt skulle komma i produktion. Utbildningen skedde därför stegvis även på Unionens arbetslöshetskassa. I det första skedet fokuserades enbart på beräkning av ersättning, vilket medförde att de nyanställda snabbt kunde göra effektiva insatser i handläggningen. I nästa skede hanterades de ärenden som kom från Försäkringskassan efter årsskiftet, så att övriga handläggare kunde fortsätta att fokusera på den mer komplicerade handläggningen av övriga ersättningsärenden.

Även kompetensutveckling av befintlig personal kan vara ett sätt att indirekt påverka genomströmningstiden. Till exempel AEA genomför inför varje förändring av regelverket utbildning i egen regi. AEA:s företrädare framhåller att säkerställande av en god baskompetens hos handläggare och försäkringsinformatörer ökar både effektiviteten och enhetligheten i handläggningen. Därför satsade AEA på regelbundna genomgångar av regelverket under 2009.

Lärarnas arbetslöshetskassas representant säger att man inte ser fler medarbetare som den bästa lösningen för att förkorta genomströmningstiderna och har därför inte gjort några nyrekryteringar. Under 2009 beordrades medarbetarna övertid för att hantera situationen i det akuta läget, men arbetslöshetskassans ledning ser större vinster i att på andra sätt effektivisera

verksamheten. Som ett led i den nya organisationen har åtgärder vidtagits för att säkerställa rutiner för kompetensutveckling och för att stötta och vägleda handläggarna i deras arbete med tillämpning av arbetslöshetsförsäkringen. Handläggare som arbetar med omprövningsärenden finns alltid tillgängliga för frågor kring försäkringen, och en intern frågedatabas har byggts upp. Arbetslösheten bland lärare ligger på en högre nivå i samband med skoluppehållet under sommaren. I möjligaste mån styr därför arbetslöshetskassan personalens förläggning av semestern till andra delar av året, så att det även under sommaren ska finnas en tillräckligt stor personalstyrka för att hantera ett ökat antal ärenden.

3.2.3 Åtgärder inom området arbetssätt och rutiner

- Kösystem och fördelning av ärenden

Arbetslöshetskassorna sätt att fördela ärenden mellan handläggarna varierar. Bland andra GS och Småföretagarnas arbetslöshetskassors företrädare rapporterar att de under 2009 har ökat styrningen i ärendefördelningen. *GS arbetslöshetskassa* övergick i början av året från att handläggarna hämtade ärenden ur en gemensam kö i datasystemet, till en så kallad dagfördelning av ärenden. Dagfördelning används av de flesta av de 13 arbetslöshetskassorna och innebär att en handläggare tilldelas ärenden avseende sökande som är födda vissa datum i varje månad, till exempel mellan den 1:a och den 5:e. På stora arbetslöshetskassor kan även antalet månader per handläggare variera.

På *Småföretagarnas arbetslöshetskassa* är det gruppchefen som fördelar ärenden mellan handläggarna. Arbetslöshetskassans företrädare redogör för hur gruppchefen varje morgon går igenom det aktuella läget vad gäller handläggningen, väntande ärenden, kompletteringar etc. och fördelar ärenden mellan handläggarna utifrån det. Från både GS och Småföretagarnas arbetslöshetskassa uppges att förändringen innebär att ledningens kontroll och styrning har ökat. Från andra arbetslöshetskassor uttrycks att när handläggarnas eget ansvar för ärendekön har ökat, med utgångspunkt i en mer systematisk ärendefördelning, ökar även effektiviteten i handläggningen. Mot denna bakgrund har *AEA* gått från en gemensam kö för samtliga fem grupper som handlägger ersättningsärenden, till en kö för respektive grupp. På så sätt ser handläggarna att kön faktiskt minskar, vilket *AEA* upplever stimulerar handläggarna och ökar effektiviteten i arbetet.

I sammanhanget kan även nämnas att flera arbetslöshetskassor i syfte att avlasta och effektivisera, har gjort mer eller mindre tillfälliga förändringar i fördelningen av arbetsuppgifter. Företrädare för *STs arbetslöshetskassa* anger till exempel att de ärenden som kom från Försäkringskassan efter årsskiftet 2010 har handlagts av kassaföreståndaren och den biträdande kassaföreståndaren, för att frigöra tid för handläggarna att fokusera på övriga ersättningsärenden.

- Komplettering av handlingar

Representanter för samtliga arbetslöshetskassor som IAF har intervjuat framhåller komplettering av uppgifter eller handlingar i ärenden som ett moment i handläggningsprocessen som har stor betydelse för hur lång genomströmningstiden blir. I IAF:s tidigare rapporter framgår, som nämns ovan, att de flesta kompletteringar rör arbetsgivarintyget.

När ett ärende behöver kompletteras med handlingar eller uppgifter som behövs för att arbetslöshetskassan ska kunna fatta beslut om ersättning, skickas vanligtvis ett brev till den sökande med information om vad som saknas. I brevet anges ofta ett datum för sista dag för kompletteringen, och den sökande informeras om att ärendet annars kan komma att avgöras utifrån befintligt underlag. Den tid den sökande får till sitt förfogande kan ha betydelse för hur snabbt kompletteringen inkommer och därmed påverkas genomströmningstiden. Huruvida arbetslöshetskassorna skickar påminnelser om kompletteringen till den sökande, och hur många, kan också påverka genomströmningstiden. Från flera arbetslöshetskassor uttrycks dock att flexibilitet är nödvändigt, eftersom sökande ofta är i behov av att få de handlingar eller uppgifter som saknas från en eller flera arbetsgivare, från konkursförvaltare eller revisor. Ju fler ärenden som i ett tidigt skede avvisas på grund av att beslutsunderlag saknas, desto fler omprövningar kan arbetslöshetskassan få att hantera. Specifika villkor i de branscher som medlemmarna verkar inom har i vissa fall betydelse för hur lång kompletteringstid arbetslöshetskassan tycker är lämpligt att ge den sökande.

Lärarnas arbetslöshetskassa är en av de arbetslöshetskassor som har förkortat tiden för komplettering. Den sökande har nu två veckor på sig att inkomma med de saknade uppgifterna. Även antalet påminnelser har minskats. Förändringen var enligt arbetslöshetskassans företrädare ett resultat av ett projekt som inleddes i mars 2010 i syfte att förkorta genomströmningstiden ytterligare. Inom ramen för projektet gick omprövare och ersättningshandläggare gemensamt igenom arbetsprocessen i ärendehantering för att hitta effektivitetsvinster. Projektet ledde även till mer renodlade och effektivare arbetsprocesser, som nämns ovan.

Unionens arbetslöshetskassa förändrade under hösten 2009 rutinerna för att begära kompletteringar. För att spara tid, förklaras det från arbetslöshetskassan, ringer handläggarna i den mån det är möjligt till de sökande istället för att skicka brev. Även från *Lärarnas arbetslöshetskassa* uppges att handläggarna i första hand ringer, såväl till medlemmar som till Försäkringskassan och till arbetsgivare.

Även när det gäller kompletteringar av handlingar eller uppgifter i arbetsgivarintyget kan kösystemet påverka genomströmningstiden. Efter sommarsemestrarna 2009 hade genomströmningstiderna ökat på *Småföretagarnas arbetslöshetskassa*, varför man beslutade att jobba utifrån ett nytt kösystem för ärenden. Det nya kösystemet är anpassat både till hur arbetet är upplagt i ÅGA och till IAF:s mätning av genomströmningstiden, uppger arbetslöshetskassans företrädare. Nu placeras ärenden i en gemensam kö utifrån startdatum för mätningen och ett ärende behåller sin plats i kön efter komplettering. Det innebär att det kompletta ärendet med tidigast deklarerad dag av arbetslöshet på kassakortet handläggs först. Även *Lärarnas arbetslöshetskassa* har gått över till att prioritera kompletterade ärenden enligt principen äldsta ären-

de först, snarare än att utgå från när kompletteringen inkom. Förändringen är även enligt företrädare för denna arbetslöshetskassa en anpassning till genomströmningstidsmålet.

- Service och tillgänglighet på telefon

När det gäller inkommande telefonsamtal har flera av de arbetslöshetskassor IAF har intervjuat valt att förändra prioriteringarna i verksamheten. Från *Elektrikernas arbetslöshetskassa* uppges att telefontiden förkortades under 2009 som en tillfällig åtgärd för att öka tiden för handläggning av ärenden. *GS arbetslöshetskassa* gjorde samma prioritering och förkortade telefontiden, men ökade samtidigt bemanningen på telefon. På *GS arbetslöshetskassa* konstateras att långa handläggningstider ökar trycket på telefon, vilket i sin tur minskar tiden för handläggning. Att prioritera handläggningen och få ner genomströmningstiden får därför effekten att antalet telefonsamtal minskar, enligt arbetslöshetskassans företrädare.

STs arbetslöshetskassa gick under 2009 åt ett annat håll och behöll telefontiden, men minskade bemanningen för att frigöra tid för handläggning. *AEA* i sin tur förlängde i november 2009 telefontiderna till att i princip omfatta hel-dagar, samtidigt som man valde att styra samtal inom påbörjade ärenden direkt till respektive handläggare. Syftet var enligt arbetslöshetskassans företrädare att göra det lättare för de sökande att få kontakt med rätt handläggare och snabbare få exakt information om vilka uppgifter som behövs skickas in och varför. På *AEA* upplevs den ökade tillgängligheten på telefon förbättra den förebyggande informationen till sökande om vilka handlingar som behövs för beslut. När ärendena är mer kompletta redan från början underlättas hanteringen och genomströmningstiderna blir kortare.

På *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa* har det nya telefonisystem, som nämns ovan, medfört att chefen kan bevaka kötiden under dagen och vid behov omedelbart styra om personalresursen och beordra fler medarbetare till telefon. Därför utses varje dag ett antal handläggare som har back-up för telefonen, för att vid behov kunna avlasta telefoninformatörerna. Dessa handläggare kan koncentrera sig på ärendehandläggning när de inte beordras till telefonen och behöver då inte bli avbrutna av samtal, vilket enligt arbetslöshetskassans representant har ökat effektiviteten i arbetet.

Det kan även ha betydelse för genomströmningstiderna vem på arbetslöshetskassan, vilken funktion, som besvarar telefonsamtalen. *Unionens arbetslöshetskassa* köper "första linjens telefonservice" från ett företag, vars personal ger allmän information om arbetslöshetsförsäkringen och hanterar enkla ärenden. Kring årsskiftet 2009/2010 förändrades rutinen för arbetslöshetskassans fortsatta hantering av ett telefonsamtal, vilket upplevs bidra till kortare genomströmningstider för ärenden. Arbetslöshetskassans företrädare förklarar att om samtalet gäller ett pågående ärende eller är av mer komplicerad art, lämnar telefoninformatören sedan årsskiftet över till en handläggare som ringer upp den sökande under dagen eller dagen därpå. *AEA* har ett liknande system.

Även på *Alfa-kassan* har verksamheten i kundservice utvecklats under 2009. Personalen har vidareutbildats för att den sökande ska kunna få så exakt information som möjligt. När en sökande ringer tar personalen i kundservice

tillfället i akt att informera den sökande om att ärendet till exempel behöver kompletteras och med vilka handlingar. Alfa-kassans företrädare menar att informationsvägarna och kompletteringstiden på så sätt förkortas, och för handläggarna frigörs tid för handläggning av ärenden. Alfa-kassan har även bytt telefonisystem. Det nya systemet har en så kallad call back-funktion som innebär att den sökande kan välja att bli uppringd och ändå behålla sin plats i kön. Telefonisystemet hanterar dessutom inkommande e-post som placeras i kö och besvaras i turordning. Det har enligt arbetslöshetskassan lett till en snabbare och effektivare hantering av e-posten.

Företrädare för både *Unionens* och *Lärarnas arbetslöshetskassor* redogör för hur de kontinuerligt genomför medlemsundersökningar i syfte att ta reda på vad medlemmarna tycker är viktigast att arbetslöshetskassorna prioriterar och förbättrar. Undersökningarna innehåller frågor kring bland annat kontakt- och informationskanaler, tillgänglighet och service på telefon, bemötande samt information i brev och på webbplatsen. Resultaten av medlemsundersökningarna används som underlag för att effektivisera arbetslöshetskassornas verksamhet.

- Tekniska system och lösningar

Från flera av arbetslöshetskassorna framhålls att ju fler medlemmar som använder Internetkassan desto smidigare går flera av momenten i handläggningsprocessen, vilket förkortar genomströmningstiderna. Företrädare för *Lärarnas arbetslöshetskassa* nämner till exempel att medlemmar som använder Internetkassan snabbare skickar in handlingar och att fler kassakort fylls i korrekt. Arbetslöshetskassan marknadsför Internetkassan i kontakten med medlemmarna, till exempel har ett riktat brevutskick gjorts.

Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa har motsvarande erfarenheter av effektivitetsvinster. Arbetslöshetskassan har satt upp ett konkret mål för 2010, att 50 procent av antalet kassakort ska deklarerars via Internet, jämfört med dagens 38 procent. På *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa* ser man tidsvinster med att medlemmen kan se sina egna uppgifter direkt på Internet och därmed inte behöver ringa och ställa frågor. Kommunikationen kan dessutom ske över e-post och chatt, vilket upplevs frigöra tid för handläggningen.

En annan tekniklösning som från *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa* anges ha haft betydelse, är skanning av dokument. Arbetslöshetskassan bytte skanningsleverantör i februari 2010, på grund av problem vid inläsning och tolkning av dokument med den förra leverantören. Det har lett till färre manuella moment för handläggarna, vilket även det har frigjort tid. Som nämns ovan uppges även från *STs arbetslöshetskassa* att stora effektivitetsvinster gjordes när problemen med skanningen av dokument löstes.

3.2.4 Åtgärder inom informationsområdet

Måttet genomströmningstid innefattar några moment där andra aktörer är involverade och som arbetslöshetskassorna inte styr över själva. Dessa moment kan däremot påverkas på ett indirekt sätt, till exempel genom tydlig och lättillgänglig information. Det gäller till exempel tiden innan en ansökan om arbetslöshetsersättning inkommer till arbetslöshetskassan, i vilken mån ansökan är fullständigt och korrekt ifylld och framför allt den tid det tar innan ett ärende är komplett så att utredning kan göras och beslut fattas. Arbetslöshetskassorna arbetar med information till medlemmar och arbetsgivare på olika sätt och genom olika kanaler. Från många av de arbetslöshetskassor IAF har intervjuat framhålls att man kontinuerligt ser över informationen i till exempel brev och på webbplatsen.

En kanal är informationsmöten på arbetsplatser där arbetslöshetskassornas medlemmar har varslats om uppsägning. Den informationskanalen används av arbetslöshetskassor verksamma inom branscher med färre och större arbetsgivare, men är svårare att nyttja för arbetslöshetskassor med fler och mindre arbetsgivare. Företrädare för *Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassa* rapporterar att man deltar i informationsmöten på arbetsplatser sedan flera år. Ofta är det fackförbundet som bjuder in till mötet, dit även de anställda som inte är medlemmar i facket utan endast i arbetslöshetskassan är inbjudna. Arbetslöshetskassan informerar om arbetslöshetsförsäkringen, vilka handlingar som behövs vid en ansökan och vad medlemmarna ska tänka på. På mötena deltar vanligtvis den personal på arbetsplatsen som så småningom ska fylla i arbetsgivarintygen, vilket innebär att även den personalen får information som underlättar och effektiviserar hanteringen av intygen. Från Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassa menar man att det personliga mötet med medlemmarna bidrar till att arbetslöshetsförsäkringen "avdramatiseras".

Även *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa* ser informationsmöten (för fackliga företrädare, arbetslösa och varslade medlemmar, den lokala Arbetsförmedlingen och arbetsgivare) som en åtgärd för att förkorta genomströmningstiden. Från *Unionens arbetslöshetskassa* uppges att man prioriterar denna typ av informationsaktiviteter, vilket även *GS* och *IF Metalls arbetslöshetskassor* uppges göra. Representanten för den sistnämnda rapporterar att det under 2008 och 2009 har satsats mycket tid och kraft på informationsmöten. På så sätt uppges medlemmar i förväg ha fått kunskap om vilka handlingar som behövs och arbetsgivare har fått en kontakt på arbetslöshetskassan att vända sig till med frågor om arbetsgivarintyget. Även fackliga företrädare har fått del av informationen och har därmed kunnat vara medlemmar behjälpliga med ansökan om arbetslöshetsersättning. Det har inneburit att arbetslöshetskassan har fått ytterligare kanaler att nå medlemmar genom. Från *IF Metalls arbetslöshetskassa* betonas att den tid som har lagts på informationsaktiviteter har vunnits tillbaka genom mer kompletta ansökningar. Man menar att informationsarbetet till stor del kan förklara de korta genomströmningstiderna i förhållande till den kraftigt ökande mängden ärenden på arbetslöshetskassan.

Även företrädare för *Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa* rapporterar om samarbetet med fackförbundet när det gäller information till medlemmar och

arbetsgivare. Genom videokonferenser varje månad informeras de fackliga ombuden i landet om aktuella frågor i arbetslöshetsförsäkringen. Från arbetslöshetskassan betonas att fackförbundet inte ska tolka lagstiftningen. Där emot kan fackliga företrädare vara medlemmarna behjälpliga med var de kan finna information om försäkringen, och med att informera arbetsgivare om hur arbetsgivarintygen ska fyllas i. *Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa* är ytterligare en arbetslöshetskassa som uppges använda sig av fackliga kanaler för att nå ut med information, till exempel genom medlemstidningen. Eftersom det samarbetet inte kommer de av arbetslöshetskassans medlemmar till del som inte är medlemmar i fackförbundet, menar arbetslöshetskassans företrädare att det är viktigt att hitta andra kanaler för att nå dessa personer med information.

Flertalet av de intervjuade arbetslöshetskassornas företrädare tar under intervjuerna upp det kontinuerligt pågående utvecklingsarbetet kring informationen på webbplatsen, i det informationspaket som skickas till medlemmar som är nyanmälda på Arbetsförmedlingen, och i kompletteringsbrev och beslutsbrev. Från arbetslöshetskassorna framhålls att en ändamålsenlig och tydlig information är viktig av flera skäl, varav ett är att förkorta genomströmningstiderna. Från *Lärarnas arbetslöshetskassa*, som överlag har arbetat mycket med intern och extern information, rapporteras att man under början av 2010 genomförde ett projekt för att förtydliga och förenkla de brev som skickas till medlemmarna. Bland annat har arbetslöshetskassan tagit fram riktlinjer för hur handläggarna ska formulera sig i brev, vilka begrepp och fraser som kan vara lämpliga att använda, i syfte att underlätta förståelsen.

Företrädare för *Småföretagarnas arbetslöshetskassa* nämner arbetslöshetskassans servicekoncept "Rätt Direkt" som inte är en åtgärd som har vidtagits med anledning av situationen under 2009, men som upplevs ha effekt på genomströmningstiderna för ärenden. I informationsbrevet som skickas efter anmälan på Arbetsförmedlingen, inbjuds den sökande att ringa till "Rätt Direkt" för att få personlig information om ansökan, hur blanketterna ska fyllas i och vilka handlingar som behövs. Från arbetslöshetskassan upplevs att servicen sparar tid och att de ärenden där den sökande har fått hjälp via "Rätt Direkt" ofta har mer kompletta handlingar och mer korrekt ifyllda blanketter redan från början, och att det blir färre kompletteringar.

Flera av arbetslöshetskassorna bedriver ett informationsarbete även gentemot arbetsgivare, i syfte att arbetsgivarintygen ska fyllas i korrekt. *Alfa-kassan* införde under vintern 2009/2010 en servicetelefon dit arbetsgivare kan ringa med frågor kring arbetsgivarintyget. *Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassa* har inte någon särskild telefonservice till arbetsgivare, men från arbetslöshetskassan uppges att man har en bra kontakt med de förhållandevis få arbetsgivarna i branschen. Arbetsgivarna ringer till arbetslöshetskassan när för information om hur arbetsgivarintyget ska fyllas i, och handläggarna ringer direkt till arbetsgivarna om något är oklart i inkomna intyg.

Teaterverksammas arbetslöshetskassa har under våren 2010 skickat ett informationsbrev till arbetsgivarorganisationerna i branschen. Brevet innehöll en inbjudan till arbetsgivare att kontakta arbetslöshetskassan med frågor, och information om kontaktvägarna. På *Lärarnas arbetslöshetskassa* hänvisar man gärna till ifyllnadsstödet för arbetsgivarintyget som finns på webbplats-

sen. I oktober 2009 gjorde arbetslöshetskassan ett utskick till de arbetsgivare som fackförbundet hade registrerade i sitt datasystem. I brevet informerades om ifyllnadsstödet på webbplatsen och om hur viktigt arbetsgivarintyget är för medlemmen. Representanter för båda dessa arbetslöshetskassor poängterar dock att eftersom fullständiga register över arbetsgivare i branschen saknas, har man dessvärre inte möjlighet att nå alla arbetsgivare.

På *Lärarnas arbetslöshetskassa* jobbar man aktivt med att sprida kunskap om måttet genomströmningstid. På webbplatsen förklaras begreppet och några av de moment som det innefattar, och medlemmen informeras om vad han eller hon själv kan göra för att skynda på sitt ärende och påverka genomströmningstiden. Även internt har begreppets innebörd förklarats och diskuterats, vilket arbetslöshetskassans företrädare upplever har varit viktigt eftersom allas arbetsinsatser har betydelse för de olika momenten i genomströmningstiden.

3.3 Förändring av genomströmningstiderna

IAF:s intervjuundersökning visar att samtliga 13 arbetslöshetskassor har vidtagit åtgärder för att minska genomströmningstiderna för ärenden. Det är rimligt att anta att åtgärderna har haft effekt och att arbetslöshetskassornas ambitioner troligen har bidragit till att genomströmningstiderna inte har ökat ytterligare. IAF har däremot inte kunnat följa upp den faktiska effekt som en enskild åtgärd som arbetslöshetskassorna har vidtagit, kan ha haft på genomströmningstiderna. Statistik på halvårsbasis kan dock ge en övergripande bild över hur genomströmningstiderna för ersättningsärenden har förändrats sedan 2008. I tabell 3 och 4 i bilaga 1 presenteras genomströmningstider och antal ärenden per halvår 2008 till 2010. Förändringen av genomströmningstider för Alfa-kassan kommenteras i avsnitt 4.4.

Den totala genomströmningstiden hos samtliga 32 arbetslöshetskassor för ärenden där inkomstrelaterad ersättning har beviljats, var sju veckor både 2008 och 2009. Genomströmningstiden per arbetslöshetskassa har dock varierat kraftigt. Bland de arbetslöshetskassor som under första eller andra halvåret 2009 hade en genomströmningstid för ärenden på 10 veckor eller mer, kan nämnas *Elektrikernas*, *Lärarnas*, *STs* och *Småföretagarnas arbetslöshetskassor*. Av dessa står *Elektrikernas* och *Småföretagarnas arbetslöshetskassor* för den största förändringen. På dessa arbetslöshetskassor har genomströmningstiderna minskat från 12 till 6 veckor respektive från 13 till 9 veckor första halvåret 2010. *Lärarnas* och *STs arbetslöshetskassor* däremot, har under första halvåret 2010 haft genomströmningstider på 10 veckor eller mer.

När det gäller antalet ärenden visar statistiken att vissa arbetslöshetskassor drabbades mer än andra av konjunkturnedgången under 2008/2009. Som exempel kan nämnas att ärendemängden på *IF Metalls arbetslöshetskassa* ökade från ca 3 500 första halvåret 2008 till närmare 23 400 andra halvåret 2009. Första halvåret 2010 minskade antalet ärenden till drygt 7 400. Genomströmningstiderna för inkomstrelaterade ersättningsärenden var under samma tidsperiod oförändrade och låg på fem till sex veckor. Även *Unionens arbetslöshetskassa* har haft nästan oförändrade genomströmningstider på

sex till åtta veckor trots lågkonjunktur och ökade ärendemängd, från närmare 4 900 till drygt 11 200 från första halvåret 2008 till första halvåret 2009. Andra halvåret 2009 fortsatte ärendemängden att öka, till närmare 13 000, för att under första halvåret 2010 minska till drygt 10 300.

Den totala genomströmningstiden för samtliga arbetslöshetskassor var under första halvåret 2010 oförändrad och låg kvar på sju veckor. Genomströmningstiden för ärenden med inkomstrelaterad ersättning var sju veckor eller mer på *AEA, Byggnadsarbetarnas, Kommunalarbetarnas, Lärarnas, Småföretagarnas, STs* och *Teaterverksammas arbetslöshetskassor*. På *Elektrikerernas, GS, IF Metalls, Pappersindustriarbetarnas* och *Unionens arbetslöshetskassor* var genomströmningstiderna för samma ärendekategori och tidsperiod kortare än sju veckor. Kortast var genomströmningstiden för halvåret 2010 på *GS, IF Metalls* och *Pappers arbetslöshetskassor*.

När det gäller grundbeloppsärenden framträder en annan bild över förändringen av genomströmningstiderna. Den totala genomströmningstiden för grundbeloppsärenden hos samtliga 32 arbetslöshetskassor ökade från 9 veckor andra halvåret 2008 till 14 veckor första halvåret 2009, och därefter från 18 veckor andra halvåret 2009 till 13 veckor första halvåret 2010. Genomströmningstiden per arbetslöshetskassa har dock varierat kraftigt. Även när det gäller grundbeloppsärenden står *Elektrikerernas arbetslöshetskassa* för den största förändringen. Där har genomströmningstiden minskat från 22 veckor andra halvåret 2009 till 11 veckor första halvåret 2010. Genomströmningstiden för grundbeloppsärenden på *IF Metalls arbetslöshetskassa* ökade från 7 till 13 veckor från första till andra halvåret 2009, samtidigt som antalet ärenden minskade kraftigt från ca 2 600 till ca 600. Första halvåret 2010 har genomströmningstiden minskat med endast en vecka trots att ärendemängden har minskat med två tredjedelar till ca 200. Det kan jämföras uppgifterna för inkomstrelaterad ersättning på *IF Metalls arbetslöshetskassa*, där genomströmningstiderna är betydligt kortare relaterat till ärendemängd.

Vid sidan om Alfa-kassan, som hanterar mer än 60 procent av samtliga grundbeloppsärenden, hade *Kommunalarbetarnas, Lärarnas* och *STs arbetslöshetskassor* en genomströmningstid för grundbeloppsärenden på 13 veckor eller mer under första halvåret 2010. För övriga nio arbetslöshetskassor var genomströmningstiden mellan tio och tolv veckor under samma tidsperiod.

4 Genomströmningstider på Arbetslöshetskassan Alfa

4.1 Bakgrund

Arbetslöshetskassan Alfa (Alfa-kassan) bildades 1998 som en kompletterande arbetslöshetskassa till övriga arbetslöshetskassor på arbetsmarknaden. Alfa-kassan har i uppdrag av regeringen att handha arbetslöshetsförsäkringen och betala ut ersättning till ersättningssökande som inte är medlemmar i någon arbetslöshetskassa, i form av grundbelopp, och till ersättningsökande som är anslutna till Alfa-kassan, i form av grundbelopp eller inkomstrelaterad ersättning.

Konjunkturedgången och den ökade arbetslösheten under slutet av 2008 och 2009 fick särskilt stora konsekvenser för Alfa-kassan och ledde till mycket långa genomströmningstider för ersättningsärenden. I början av 2009 öppnade IAF därför ett granskningsärende²⁸ för att särskilt följa utvecklingen av Alfa-kassans genomströmningstider för ärenden. Under perioden juli till oktober 2009 var genomströmningstiderna för grundbeloppsärenden 20 till 22 veckor per månad. För inkomstrelaterade ersättningsärenden var genomströmningstiden per månad 17 till 20 veckor.

I det här avsnittet sammanfattar IAF Alfa-kassans situation under 2009 och första kvartalet 2010. Sammanfattningen görs utifrån de statusrapporter som Alfa-kassan på uppdrag av IAF har skickat till IAF, utifrån protokoll från styrelsemöten under 2009 och utifrån anteckningar från möten mellan Alfa-kassan och IAF. De orsaker till och åtgärder för att hantera långa genomströmningstider som Alfa-kassan redogjorde för under IAF:s intervju i april 2010 inom ramen för nu aktuellt uppdrag, redovisas delvis i avsnitt 3 ovan och delvis i avsnitt 4.

4.2 IAF:s dialog med Alfa-kassan

Under februari 2009 hölls möten mellan IAF:s ledning och Alfa-kassans styrelse då de kraftigt ökade ärendevolymer och de sökandes långa väntan på ersättning diskuterades. Alfa-kassan fick i uppdrag att till IAF regelbundet rapportera det aktuella läget och vidtagna åtgärder för att komma till rätta med situationen. Alfa-kassan har sedan dess varje vecka redovisat statistik och prognoser för handläggningstider, kötider och antal för olika ärendetyper, antal samtal och tillgänglighet på telefon samt vilka åtgärder som har vidtagits och vilka som har planerats. Mötena mellan IAF:s ledning och Alfa-kassans styrelse har samtidigt fortsatt.

²⁸ Ärende med diariennr. 2009/422 T0.

IAF beskrev i en promemoria till regeringen²⁹ i september 2009 situationen på Alfa-kassan och de insatser som då hade gjorts. IAF:s bedömning av utvecklingen i Alfa-kassan var vid det tillfället följande:

Under våren 2009 har IAF kunnat konstatera att Alfakassans ledning och styrelse har vidtagit ett antal åtgärder. Dessa åtgärder har dock inte varit tillräckliga för att komma till rätta med de långa kötiderna. Utifrån Alfakassans nuvarande uppdrag och finansiering finns påtagliga problem att såväl göra relevanta prognoser och tillräckliga åtgärder. Handläggningen av ärende hos Alfakassan är mer komplicerade än hos övriga kassor. Kompletteringar av ansökningar är mer förekommande hos Alfakassans sökande. Även andelen avslag av ansökningar är betydligt högre i Alfakassan än i övriga kassor.

Från IAF:s sida är det fortsatt angeläget att föra en löpande dialog med kassans styrelse och ledning samt analysera kassans prognosunderlag. Ytterligare informationsinsatser från berörda myndigheter och organisationer krävs för att få arbetslösa att söka sig till andra arbetslöshetskassor, så att trycket på Alfakassan kan minska. Överläggningar med denna inriktning har förts mellan IAF, Arbetsförmedlingen, Alfa-kassan och SO.

I februari 2010 lyfte IAF i budgetunderlaget till regeringen³⁰ återigen fram Alfa-kassans situation och uppdrag. IAF konstaterade att Alfa-kassan fick en betydande ökning av antalet ersättningssökande i samband med konjunkturbedgången under 2008 och 2009, och att stora ärendevolymer ledde till avslag på ansökan om ersättning och därmed inga rörliga intäkter till arbetslöshetskassan. Mot bakgrund av förändringar i regelverket kring arbetslöshetsförsäkringen bedömde IAF det ytterst angeläget att regeringen gör en översyn av det avtal³¹ som tecknades mellan regeringen och Arbetslöshetskassan Alfa 2004. IAF konstaterade vidare att den kostnadsfördelningsmodell som tillämpas gör det svårt att bedöma Alfa-kassans kostnader för anslutna respektive icke-anslutna ersättningssökande³². IAF:s bedömning var följande:

Den 1 juli 2009 ändrades inträdesvillkoret i arbetslöshetskassorna (34 § lagen 1997:239 om arbetslöshetskassor) och förutsättningarna för arbetslöshetskassan Alfa. En ersättningssökande kan välja att vända sig till Arbetslöshetskassan Alfa eller till en annan arbetslöshetskassa inom vilken han eller hon uppfyller villkoren för medlemskap. Arbetslöshetskassan Alfa har därmed inte längre samma unika uppdrag som innan inträdesvillkoret ändrades. Förändringen medför att Arbetslöshetskassan Alfa får sin verksamhet för de icke anslutna subventioner-

²⁹ *Sammanfattning av IAF:s granskning av Alfakassans handläggningstider under 2009*, daterad 2009-09-04. PM inom ramen för granskningsärendet med diarienummer 2009/422 TO.

³⁰ *Budgetunderlag för budgetåren 2011 - 2013 för Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF)*, diarienummer: 2010/198.

³¹ *Ändring av avtal den 11 december 1997 mellan staten och den kompletterande arbetslöshetskassan Alfa; regeringskansliet dnr A97/3894/A, Nr 2004/9457/A, undertecknat den 16 december 2004. Ikraftträdande den 1 januari 2005.*

³² Se även IAF:s PM *Granskning av Arbetslöshetskassan Alfas ekonomi*, diarienummer 2009/301 daterat 2009-12-30.

rad av staten samtidigt som andra arbetslöshetskassor som administrerar ersättning enligt grundförsäkringen inte får något statsbidrag.

...

IAF konstaterar ovan att den nuvarande kostnadsfördelningsmodellen för Arbetslöshetskassan Alfa gör det svårt att bedöma kassans kostnader för anslutna respektive icke-anslutna. IAF kan samtidigt konstatera att kassan har ett komplicerat uppdrag med ett antal svårbedömda parametrar att beakta för att kunna genomföra en kostnadseffektiv verksamhet. Förändringar inom ramen för arbetslöshetsförsäkringen har varit omfattande sedan den dåvarande regeringen och arbetslöshetskassan träffade avtalet år 2004. Kassan har bl a påtagliga svårigheter att beräkna inflödet av nya ersättningstagare, eftersom de som blir arbetslösa och tidigare inte varit medlem i någon arbetslöshetskassa idag kan söka medlemskap i kassor med lägre medlemsavgifter.

...

En översyn av nu gällande avtal mellan regeringen och Arbetslöshetskassan Alfa är angelägen. I enlighet med lydelsen av nu gällande avtal kommer kassans finansiering av ökade administrativa kostnader att belasta icke anslutna ersättningstagare som beviljats ersättning med grundbelopp.

I avsnitt 2.1 ovan presenteras IAF:s definition av begreppet genomströmningstid, som avser endast de ärenden som leder till utbetalning av arbetslöshetsersättning. Det är i sammanhanget relevant att förtydliga att Alfa-kassan hanterar en stor mängd ansökningsärenden som avslås och som därmed inte leder till utbetalning av ersättning. Under både 2009 och hittills under 2010 har mer än hälften av den totala ärendemängden lett till avslagsbeslut på ansökan om ersättning, enligt veckorapporterna från Alfa-kassan. Hanteringen av dessa ärenden ökar genomströmningstiderna för övriga ärenden.

4.3 Alfa-kassans åtgärder för att förkorta genomströmningstiderna

4.3.1 Alfa-kassans åtgärder inom området ledning och styrning

Alfa-kassan höll i januari 2009 ett extrainkallat styrelsemöte för att diskutera åtgärder med anledning av ökningen av ärenden. Beslut om rekryteringar och utökning av personalstyrkan har fattats av styrelsen, eftersom dessa åtgärder har genomförts utanför den fastslagna budgeten.

Under våren 2009 inledde Alfa-kassan ett projekt kallat KAK som står för "korta ansökningskön", med huvudsyfte att till sommaren förkorta kötiden för ärenden. För att kunna genomföra projektet fattade styrelsen beslut om att i maj 2009 minska öppettiderna i kundtjänst, från klockan 9-16 till klockan 8-12. Ett konkret effektmål sattes upp för projektet ("kötid för nya ersättningsärenden ska vecka 25 vara 8 veckor") och fyra projektmål formulerades:

1. Ta fram en modell för planering och uppföljning.
2. Ta fram en plan för att förkorta kötiderna för nya ersättningsärenden.
3. Utbilda kompletteringshandläggare.
4. Löpande följa upp uppnådda resultat.

I juli 2009 informerades IAF om att KAK2 hade inletts, en fortsättning på projektet att förkorta kötiderna. Projektets syfte var "verksamhetsutveckling av Alfa-kassans försäkringsverksamhet" och delades in i två etapper. Enligt Alfa-kassans veckorapport till IAF var projektets uppgift att "ta fram ett verktyg för planering och uppföljning". Verktøget skulle vara ett stöd för verksamheten. I projektet ingick också att följa upp och rapportera de resultat som uppnåddes. Vidare skulle man inom projektet "planera utbildning och föreslå effektivisering i arbetsprocesser/rutiner." Delmålen för etapp 1 var att ta fram stöd för planering och uppföljning, för utbildning, för förstärkning av resurser och för rekrytering. Ett ytterligare delmål var att ta fram modeller för ansvarsfördelning över olika ärendegrupper i datasystemet ("inkorgar") och för bemanningsplaneringen. Dessutom var två mål att utbildning skulle genomföras och resultat skulle följas upp veckovis. I etapp 2 skulle inom projektet tas fram "förslag till effektivisering i arbetsprocesser/rutiner för handläggning och förslag till förbättringar i systemstöd".

Alfa-kassan utvecklade under 2009 sin ledning och styrning av verksamheten, bland annat genom att formulera konkreta mål för handläggningen, som nämns i avsnitt 3 ovan. KAK-projektet är ett exempel på det. Sedan januari 2010 har ledningen för Alfa-kassan möte varje måndag. Dagen är vald för att insatser snabbt ska kunna sättas in vid behov. Till exempel kan personal flyttas mellan funktioner, vilket kräver MBL-förhandlingar som snabbt måste komma igång.

4.3.2 Alfa-kassans åtgärder inom personalområdet

Alfa-kassans främsta åtgärd för att förkorta genomströmningstiderna för ersättningsärenden är rekrytering av personal. Under 2009 utökades personalstyrkan med närmare 70 procent, i första hand vid kontoret i Sundbyberg, från 150 till 250 medarbetare. Majoriteten av de nya medarbetarna hyrdes in från bemanningsföretag och började efter ca 4 veckors utbildning arbeta i kundservice. För att öka effektiviteten skedde utbildningen av nya medarbetare stegvis. Steget efter kundservice är vidareutbildning till att så småningom börja arbeta som kompletteringshandläggare, vilket innebär andra arbetsuppgifter och utökad behörighet. I samband med utbildningen till handläggare anställde Alfa-kassan den från bemanningsföretag inhyrda personalen. Nästa steg i utbildningen är handläggare med behörighet att fatta beslut. Det tar enligt Alfa-kassans företrädare ungefär ett halvår att bli färdigutbildad beslutshandläggare.

På kvällar och helger under 2009 arbetade medarbetare från andra arbetslöshetskassor extra på Alfa-kassan. Alfa-kassans egen personal arbetade övertid under hela året. Dessutom frigjordes tid för handläggning av ärenden genom att hanteringen av returpost, utskrift och paketering av brev i början av 2009 lades ut på ett företag.

I augusti 2009 genomfördes ytterligare en större rekryteringsomgång vid Alfa-kassan. Vid de tre kontoren utanför Stockholm anställdes så kallade åtgärds-handläggare, med uppgift att arbeta med "åtgärdslistan" i ÄGA. Försøket med åtgärds-handläggare föll väl ut enligt de företrädare för Alfa-kassan som IAF har intervjuat, men även dessa handläggare har vidareutbildats till komplette-

ringshandläggare och sedermera till beslutshandläggare. Under februari 2010 ersättningsrekryterades medarbetare till Alfa-kassan och en ny utbildningsomgång drog igång. Samtidigt vidareutbildades personalen från kundservice till kompletteringshandläggare, och nya medarbetare ersättningsrekryterades till kundservice.

Som ett led i den organisationsförändring som Alfa-kassan genomförde under 2009 och 2010, som nämns i avsnitt 3, har kundservice-avdelningens funktion och arbetssätt utvecklats. Kundservice främsta arbetsuppgifter är att ta emot och besvara inkommande telefonsamtal och e-post. Ett nytt synsätt blev gällande och personalen vidareutbildades inom arbetslöshetsförsäkringen. Det nya synsättet innebär enligt Alfa-kassans företrädare att kundservice samtidigt som frågor besvaras och information lämnas, ska passa på att hantera så mycket som möjligt i ärendet i övrigt. Det kan till exempel handla om att begära kompletterande handlingar. På så sätt upplever Alfa-kassan att informationsvägarna har förkortats och kompletteringsförfarandet har effektiviserats.

4.3.3 Alfa-kassans åtgärder inom områdena arbetssätt och information

Alfa-kassan införde under vintern 2009/2010 en servicetelefon för arbetsgivare. Dit kan arbetsgivare ringa med frågor och få hjälp med att fylla i arbetsgivarintyget korrekt. Enligt Alfa-kassans företrädare har uppföljningar visat att de arbetsgivare som har ringt har varit nöjda, även om servicetelefonen inte har använts i den omfattning som Alfa-kassan hade förväntat sig.

Ytterligare åtgärder som Alfa-kassan har vidtagit gäller kösystemet och fördelningen av ärenden. I samband med att ärendehanteringssystemet ÄGA infördes beslutades att man skulle gå över till en gemensam kö för samtliga ärenden och handläggare på de fyra handläggningskontoren. Alfa-kassans företrädare uttrycker att det ur ett rättssäkerhetsperspektiv är bättre med en gemensam kö där handläggare, oavsett på vilket av kontoren de arbetar, hämtar det äldsta ärendet ur kön. Nästan samtliga ärenden behöver kompletteras och Alfa-kassan har provat olika rutiner för hur det kan göras effektivast. Enligt nuvarande rutin går de särskilda kompletteringshandläggarna igenom ärendena före beslutshandläggarna, och begär de kompletteringar av handlingar eller uppgifter i arbetsgivarintyget som behövs. Ett ärende som behöver kompletteras hamnar inte sist utan behåller sin plats i kön. En sökande har 14 dagar på sig att komplettera, därefter fattas beslut på befintligt underlag.

Alfa-kassan har även gjort förändringar i den information som riktas till personer som söker arbetslöshetsersättning från Alfa-kassan. Medlemsundersökningar uppges ha visat att webbplatsen är den viktigaste kanalen för att nå ut med information.

4.4 Förändring av genomströmningstider vid Alfa-kassan

IAF har inte kunnat följa upp den faktiska effekt som en enskild åtgärd som Alfa-kassan har vidtagit, kan ha haft på genomströmningstiderna. Däremot kan statistik på halvårsbasis ge en övergripande bild över hur genomströmningstiderna för ersättningsärenden har förändrats sedan 2008. I tabell 3 och 4 i bilaga 1 presenteras genomströmningstider och antal ärenden per halvår 2008 till 2010. Alfa-kassan hanterar en stor mängd ärenden, som nämns ovan, som avslås och som därmed inte leder till utbetalning av ersättning. Hanteringen av dessa ärenden tar tid och leder till ökade genomströmningstider för övriga ärenden.

Under andra halvåret 2008 var Alfa-kassans genomströmningstid för ärenden där inkomstrelaterad ersättning beviljats sju veckor och antalet ärenden var drygt 1 500. Genomströmningstiden för grundbeloppsärenden var för samma tidsperiod nio veckor och antalet ärenden närmare 4 400. Därefter skedde en kraftig ökning av både genomströmningstid och ärendemängd. Första halvåret 2009 ökade genomströmningstiden för inkomstrelaterad ersättning kraftigt, till 15 veckor, och antalet ärenden nästan fördubblades. Samma utveckling gäller för grundbeloppsärenden. Genomströmningstiden ökade till 16 veckor och ärendemängden mer än fördubblades.

IAF:s statistik över genomströmningstider för inkomstrelaterade ersättningsärenden vid Alfa-kassan för första halvåret 2010, visar att tiderna har minskat från 15 till 11 veckor jämfört med första halvåret året innan. Antalet ärenden var i princip det samma, ca 2 800. När det gäller grundbeloppsärenden har genomströmningstiden inte minskat relaterat till ärendemängd. Från första halvåret 2009 till första halvåret 2010 minskade antalet ärenden med en tredjedel, från drygt 9 200 till 6 200, medan genomströmningstiden minskade med två veckor, från 16 till 14 veckor.

På månadsbasis har genomströmningstiderna vid Alfa-kassan däremot minskat. IAF:s senaste statistik avser juni 2010. För den månaden var genomströmningstiden för inkomstrelaterade ersättningsärenden 9 veckor och för grundbeloppsärenden 12 veckor. Det kan jämföras med juni 2009 då genomströmningstiderna var 16 respektive 18 veckor.

Alfa-kassan har brutit ner genomströmningstiden i delmoment och har formulerat tidsmässiga mål för respektive moment, som nämns i avsnitt 3 ovan. Begreppet kötid avser den tid det tar från det att ett ärende inkommer till arbetslöshetskassan, till dess att en handläggare tar sig an ärendet för första gången och påbörjar handläggningen. Denna tid styr arbetslöshetskassan själv över och den kan på olika sätt påverkas direkt. Alfa-kassan har i veckorapporterna till IAF redovisat uppgifter om kötiden för nya ersättningsärenden. Dessa uppgifter ger ytterligare en bild över den förändring som har skett vid Alfa-kassan.

Sista veckan i mars 2009 var kötiden för nya ersättningsärenden i väntan på handläggning 10 veckor. I mitten av augusti 2009 nåddes den högsta nivån om 16-17 veckor för samtliga nya ersättningsärenden. Alfa-kassans mål var då att minska kötiden till fyra till sex veckor till årsskiftet. I början av 2010 hade kötiden minskat till sju veckor och i mitten av juni 2010 nåddes den hittills lägsta nivån om en vecka. Enligt Alfa-kassans senaste veckorapport till

IAF, avseende vecka 30 2010, har kötiden ökat till tre veckor. Målsättningen är att påbörja handläggningen samma dag som ett ärende inkommer till arbetslöshetskassan.³³

4.5 Mål för det fortsatta arbetet

Alfa-kassans arbete med omvärldsbevakning fortgår för att kunna anpassa verksamheten efter samhällsförändringar. Enligt den statusrapport som Alfa-kassan skickade till IAF den 31 maj 2010 är målen i verksamhetsplanen följande (kursivt visas de då aktuella uppgifterna för respektive mål):

- "Tillgänglighet på telefon ska vara att besvara minst 95 % av inkommande samtal inom 10 minuter. *Vecka 21, 89 %*
- Genomströmningstiden ska kortas under året och högst uppgå till 8 veckor (median) för inkomstrelaterad ersättning i december 2010. *Efter de två första veckorna i maj har vi en genomströmningstid för inkomstrelaterad ersättning på 10 veckor*
- Genomströmningstiden ska kortas under året och högst uppgå till 8 veckor (median) för grundbelopp i december 2010. *Efter de två första veckorna i maj har vi en genomströmningstid för grundbelopp på 13 veckor*
- Omprövningar ska vara färdigbehandlade efter högst 6 veckor. *Nuläge 6,5 veckor*
- Överklaganden ska vara Förvaltningsrätten tillhanda inom 1 vecka från ankomstdatum. *Nuläge inom 1 vecka*
- E-post ska bekräftas omgående som mottagen och besvaras inom 3 arbetsdagar. *75 % besvarade inom 3 arbetsdagar vecka 21*
- Inkommande handlingar som skannas ska vara tillgängliga för handläggning arbetsdagen efter ankomst till kassan. *Fastställt mål uppfyllt."*

IAF avslutar härmed det särskilda granskningsärendet gällande Alfa-kassans genomströmningstider. Dialogen mellan IAF och Alfa-kassan kommer dock att fortsätta.

³³ Enligt telefonsamtal med Alfa-kassans kassaföreståndare 2010-08-04.

5 Sammanfattande reflektioner

I föreliggande rapport redovisar IAF åtgärder som företrädare för de 13 intervjuade arbetslöshetskassorna uppger att respektive arbetslöshetskassa har vidtagit för att förkorta eller förebygga långa genomströmningstider för ersättningsärenden. Genomströmningstiden uttrycks i median och avser antalet veckor från den första veckan då en person redovisar arbetslöshet på sitt kassakort, och är berättigad till arbetslöshetsersättning, till första veckan för utbetalning av ersättning. Genomströmningstiden innefattar moment som arbetslöshetskassan själv styr över och kan påverka direkt, men även moment som involverar andra aktörer, i första hand ersättningssökande och arbetsgivare. Dessa senare moment kan arbetslöshetskassan påverka endast indirekt.

IAF:s intervjuundersökning visar att arbetslöshetskassornas åtgärder för att förkorta genomströmningstiderna har varierat. Arbetslöshetskassornas förutsättningar varierar vad gäller bland annat storlek, geografisk organisation och medlemmars branschtillhörighet, vilket är faktorer som har haft betydelse för vilka åtgärder man har vidtagit. Därtill har arbetslöshetskassornas egna bedömningar av vad som är relevanta åtgärder för att påverka genomströmningstiderna haft betydelse för val av åtgärd.

Ytterligare en faktor som har haft betydelse för valet av åtgärd är hur situationen såg ut på respektive arbetslöshetskassa, vad gäller arbetsbelastning, antal ärenden och genomströmningstider. Statistiken visar att det inte alltid finns ett samband mellan ärendevolymer och genomströmningstider. Tiderna påverkas även av andra faktorer än antalet ärenden, och av faktorer i samverkan. Personalstyrka, arbetssätt, tekniska förutsättningar och organisation är exempel på dessa andra faktorer. Det innebär att vissa arbetslöshetskassor har uppfattat att åtgärder som övertidsarbete, att befintlig personal har gått upp på heltid och rekrytering av nya medarbetare i olika omfattning har varit effektiva sätt att hantera arbetsbelastningen. Vissa arbetslöshetskassor har även, eller istället, gjort förändringar i arbetssätt, ärendefördelning eller organisation. Dessa arbetslöshetskassor har strävat efter att effektivisera verksamheten den vägen.

IAF konstaterar vidare att det varierar mellan arbetslöshetskassorna hur man uppfattar sin möjlighet att påverka de moment som innebär att den ersättningssökande och arbetsgivare ska inkomma med uppgifter eller handlingar i ärendet. Det är en av de faktorer som har betydelse för vilka åtgärder arbetslöshetskassorna har valt att vidta inom informationsområdet. Vissa arbetslöshetskassor har förändrat innehåll och språk i breven till sökande eller har jobbat mycket med att förtydliga informationen på webbplatsen. Andra arbetslöshetskassor har strävat efter att hitta andra vägar att nå ut med information till sökande och ibland även till arbetsgivare, till exempel genom informationsmöten på arbetsplatser.

IAF noterar att arbetslöshetskassorna i flera fall har vidtagit åtgärder inom samma områden, men har valt olika riktningar. Det gäller till exempel telefon-tider, där några arbetslöshetskassor har förlängt telefontiden medan andra

har förkortat den, båda varianterna i syfte att öka effektiviteten i handläggningen. Det gäller även kösystemet för inkommande ärenden och fördelningen av ärenden. Några arbetslöshetskassor upplever att en gemensam kö är det effektivaste, medan andra har valt flera köer eller ärendefördelning utifrån vissa datum. Under intervjuerna framkom fler exempel på arbetslöshetskassornas olika uppfattning om vilka åtgärder som behövs och kan vidtas för att förkorta genomströmningstiden.

När det gäller vilka genomströmningstider för beslut om ersättning som grundas helt eller delvis på arbete i ett annat EU/EES-land eller Schweiz, konstaterar IAF att genomströmningstiderna för EU/EES-ärenden är avsevärt längre än i samtliga ersättningsärenden. Det gäller både för ärenden med inkomstrelaterad ersättning och för grundbeloppsärenden. Antalet EU/EES-ärenden är dock för lågt för att påverka nivån för de totala genomströmningstiderna över ett år för samtliga arbetslöshetskassor. Det gäller både ärenden där inkomstrelaterad ersättning och där grundbeloppet har beviljats. Däremot påverkas genomströmningstiden för 2009 för vissa arbetslöshetskassor av tiden för EU/EES-ärenden. När det gäller respektive månad under 2009 är förändringen av genomströmningstiden per arbetslöshetskassa större, upp till tre respektive fem veckor på enstaka arbetslöshetskassor. Genomströmningstiden uttrycks i ett medianvärde som är ett känsligt mått när observationerna är få. IAF konstaterar därför att EU/EES-ärendens påverkan på en arbetslöshetskassas genomströmningstider blir beroende av hur många EU/EES-ärenden arbetslöshetskassan har, hur stor andel av den totala ärendemängden dessa ärenden utgör och hur stor den totala ärendemängden är.

Avslutningsvis bör det noteras att den tid det tar innan en sökande får ett beslut på sin ansökan om arbetslöshetsersättning är en av de aspekter som arbetslöshetskassorna har att ta hänsyn till i sin handläggning. Flera av de företrädare för arbetslöshetskassorna som IAF har intervjuat inom ramen för detta uppdrag, har framhållit att rättssäkerheten i handläggning och beslutsfattande inte får påverkas negativt av de åtgärder som vidtas för att förkorta genomströmningstiderna. I sammanhanget har även komplexiteten i regelverket kring arbetslöshetsförsäkringen nämnts. Enligt förvaltningslagens bestämmelser ska varje ärende där någon enskild är part handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

IAF:s mätning av genomströmningstiden är ett led i IAF:s tillsynsuppdrag och syftar till att arbetslöshetskassorna ska ha en rättssäker och effektiv verksamhet. Denna rapport utgör IAF:s första del i uppdraget att redovisa vilka åtgärder som arbetslöshetskassorna har vidtagit för att förkorta genomströmningstiderna, enligt regeringens regleringsbrev. IAF ska göra motsvarande redovisning för helåret 2010 i årsredovisningen för 2010.

Bilaga 1

Tabell 1: Inkomstrelaterad ersättning, genomströmningstid i veckor och antal ärenden 2008 och 2009 samt förändringen mellan åren.

Arbetslöshetskassa	Genomströmningstid, veckor			Antal ärenden		
	2008	2009	Förändring	2008	2009	Relativ förändr.
AEA	5	6	1	7845	12339	57%
Alfa-kassan	8	15	7	3282	6335	93%
Bensinhandlarnas	7	7	0	93	119	28%
Byggnadsarbetarnas	7	8	1	3933	11129	183%
Elektrikernas	6	12	6	229	1551	577%
Farmacitjänstemännens	6	7	1	70	125	79%
Fastighetsanställdas	7	7	0	1501	2029	35%
Finans- och Försäkringsbranschens	5	5	0	460	775	68%
GS	6	7	1	1994	6051	203%
Hamnarbetarnas	6	6	0	42	115	174%
Handelsanställdas	7	7	0	5042	8136	61%
Hotell- och Restauranganställdas	8	8	0	2484	3384	36%
IF Metalls	5	5	0	9600	41375	331%
Journalisternas	6	6	0	302	469	55%
Kommunalarbetarnas	7	7	0	10564	14098	33%
Ledarnas	7	6	-1	1103	2227	102%
Livsmedelsarbetarnas	6	6	0	1325	1899	43%
Lärarnas	9	10	1	2021	2859	41%
Musikernas	10	11	1	68	63	-7%
Pappersindustriarbetarnas	5	6	1	404	866	114%
SEKO:s	7	6	-1	2157	3866	79%
Skogs- och Lantbrukstjänstemännens	5	6	1	23	49	113%
SKTF:s	6	6	0	1717	2208	29%
Småföretagarnas	9	12	3	2688	3593	34%
STs	5	9	4	1277	1098	-14%
Svensk Handels och Arbetsgivarnas	8	9	1	671	777	16%
Sveriges arbetares	5	5	0	401	604	51%
Sveriges fiskares	14,5	13	-1,5	34	44	29%
Säljarnas	6	5	-1	319	560	76%
Teaterverksammas	9	8	-1	380	479	26%
Transportarbetarnas	7	6	-1	2520	5009	99%
Unionens	8	7	-1	11370	24235	113%
Samtliga arbetslöshetskassor	7	7	0	75919	158466	109%

Källa: IAF:s databas A-stat

Tabell 2: Grundbelopp, genomströmningstid i veckor och antal ärenden 2008 och 2009 samt förändringen mellan åren.

*Uppgift om genomströmningstid redovisas inte för arbetslöshetskassor med färre än 10 ärenden.

Arbetslöshetskassa	Genomströmningstid, veckor			Antal ärenden		
	2008	2009	Förändring	2008	2009	Relativ förändr.
AEA	6	8	2	686	1231	79%
Alfa-kassan	11	18	7	9351	18278	95%
Bensinhandlamas	*	*	*	2	3	50%
Byggnadsarbetarnas	9	11	2	322	1006	212%
Elektrikernas	10	17,5	7,5	21	192	814%
Farmacitjänstemännens	8,5	8	-0,5	12	17	42%
Fastighetsanställdas	9	9	0	209	247	18%
Finans- och Försäkringsbranschens	7	7	0	30	65	117%
GS	8	10	2	231	464	101%
Hamnarbetarnas	*	*	*	3	3	0%
Handelsanställdas	10	10	0	497	812	63%
Hotell- och Restauranganställdas	9	10	1	347	429	24%
IF Metalls	7	8	1	1277	3243	154%
Journalisternas	7,5	7	-0,5	34	51	50%
Kommunalarbetarnas	9	10	1	1401	1694	21%
Ledamas	11,5	8	-3,5	18	85	372%
Livsmedelsarbetarnas	7	8	1	190	225	18%
Lärarnas	11	13	2	154	185	20%
Musikernas	*	*	*	3	4	33%
Pappersindustriarbetarnas	8	8	0	33	51	55%
SEKO:s	11	8	-3	190	327	72%
Skogs- och Lantbrukstjänstemännens	*	*	*	1	5	400%
SKTF:s	8	7	-1	86	126	47%
Småföretagarnas	10	14	4	156	222	42%
STs	7	11	4	48	65	35%
Svensk Handels och Arbetsgivarnas	10	12	2	14	17	21%
Sveriges arbetares	6	6,5	0,5	43	66	53%
Sveriges fiskares	*	*	*	3	2	-33%
Säljarnas	6	8	2	15	40	167%
Teaterverksammas	12	13	1	74	57	-23%
Transportarbetarnas	8	8	0	216	576	167%
Unionens	10	10	0	537	1426	166%
Samtliga arbetslöshetskassor	10	15	5	16204	31214	93%

Källa: IAF:s databas A-stat

Tabell 3: Inkomstrelaterad ersättning, genomströmningstid i veckor och antal ärenden första och andra halvåret 2008 och 2009 samt första halvåret 2010.

Datauppgifter för helåren 2008 och 2009 och för halvåren 2008, 2009 och första halvåret 2010 har hämtats ur A-stat vid olika tillfällen. Då uppgifterna i A-stat kan ändras över tid innebär det att det finns en marginell skillnad i summan av antalet ärenden på halvårsbasis jämfört med uppgiften för helåret. Skillnaden på 15 ärenden för uppgifter om inkomstrelaterad ersättning under 2008 är "störst" (75 919 för helårsuppgifter och 75 934 om man summerar halvårsuppgifterna).

Arbetslöshetskassa	Genomströmningstid, veckor					Antal ärenden				
	2008:1	2008:2	2009:1	2009:2	2010:1	2008:1	2008:2	2009:1	2009:2	2010:1
AEA	5	5	5	7	7	3700	4146	5568	6772	6202
Alfa-kassan	10	7	15	16	11	1751	1532	2751	3584	2821
Bensinhandlamas	7	6	9	7	10	36	57	57	62	36
Byggnadsarbetarnas	7	6	8	9	8	2201	1732	7656	3473	4380
Elektrikernas	6	7	12	12	6	97	132	579	972	682
Farmacitjänstemännens	6	6	7	6	5	30	40	45	80	92
Fastighetsanställdas	7	7	7	7	8	753	748	1089	940	1073
Finans- och Försäkringsbranschens	4	5	5	6	5	189	271	386	389	313
GS	6	5	8	6	5	810	1187	3637	2416	1518
Hamnarbetarnas	6	6	7	6	9	17	25	54	61	22
Handelsanställdas	7	7	7	8	8	2529	2517	4189	3948	3292
Hotell- och Restauranganställdas	8	8	8	9	9	1223	1261	1651	1732	1633
IF Metalls	6	5	5	6	5	3494	6107	23383	17988	7359
Journalisternas	6	5	7	6	6	146	156	212	257	215
Kommunalarbetarnas	7	7	7	8	10	5156	5409	6259	7839	7498
Ledarnas	6	7	6	6	5	491	613	1063	1164	937
Livsmedelsarbetarnas	6	6	6	6	6	664	661	932	967	757
Läramas	8	9	8	11	10	731	1291	817	2041	1146
Musikernas	10,5	9,5	12	10	9	40	28	33	30	45
Pappersindustriarbetarnas	6	5	5	6	5	188	216	455	411	175
SEKO:s	8	6	7	6	6	1188	970	2182	1684	2469
Skogs- och Lantbrukstjänstemännens	*	6	6	7	8	9	14	21	28	22
SKTF:s	6	5	6	6	6	824	893	1056	1152	1021
Småföretagarnas	9	8	10	13	9	1301	1387	1579	2014	1779
STs	5	5	7	14	11	681	597	633	465	786
Svensk Handels och Arbetsgivarernas	8	8	9	10	9	313	358	378	399	291
Sveriges arbetares	6	5	5	5	5	220	181	340	264	225
Sveriges fiskares	14	18	9	14	9	19	15	10	34	38
Säljarnas	5	6	6	5	5	152	167	272	288	223
Teaterverksammas	9	8	8	9	8	158	222	199	280	204
Transportarbetarnas	7	6	6	6	6	1203	1317	2801	2208	1885
Unionens	7	8	7	8	6	4878	6492	11249	12987	10255
Samtliga arbetslöshetskassor	7	7	6	7	7	35192	40742	81536	76929	59394

Källa: IAF:s databas A-stat

Tabell 4: Grundbelopp, genomströmningstid i veckor och antal ärenden första och andra halvåret 2008 och 2009 samt första halvåret 2010.

Datauppgifter för helåren 2008 och 2009 och för halvåren 2008, 2009 och första halvåret 2010 har hämtats ur A-stat vid olika tillfällen. Då uppgifterna i A-stat kan ändras över tid innebär det att det finns en marginell skillnad i summan av antalet ärenden på halvårsbasis jämfört med uppgiften för helåret. För uppgifter om grundbeloppet är skillnaden endast 2 ärenden båda åren.

*Uppgift om genomströmningstid redovisas inte för arbetslöshetskassor med färre än 10 ärenden.

Arbetslöshetskassa	Genomströmningstid, veckor					Antal ärenden				
	2008:1	2008:2	2009:1	2009:2	2010:1	2008:1	2008:2	2009:1	2009:2	2010:1
AEA	7	6	7	10	11	309	377	676	555	613
Alfa-kassan	12	9	16	20	14	4985	4367	9179	9097	6180
Bensinhandlarnas	*	*	*	*	*	0	2	0	3	3
Byggnadsarbetarnas	9	8	10	17	12	171	151	756	250	326
Elektrikernas	*	8	14	22	11	6	15	90	102	43
Farmacitjänstemännens	*	*	*	*	*	5	7	8	9	4
Fastighetsanställdas	10	9	9	11	10	104	105	168	79	143
Finans- och Försäkringsbranschens	*	6	7	8	10	9	21	46	19	15
GS	8	7	10	11	10	100	131	351	113	106
Hamnarbetarnas	*	*	*	*	*	1	2	1	2	1
Handelsanställdas	9	10	9	12	12	252	247	541	271	302
Hotell- och Restauranganställdas	10	9	9,5	10	12	172	175	250	179	243
IF Metalls	7	7	7	13	12	470	807	2615	628	233
Journalisternas	7	8	7	7	8	15	19	23	28	19
Kommunalarbetarnas	9	9	9	10	13	658	743	933	761	836
Ledarnas	*	8	7	9	8	6	12	53	32	33
Livsmedelsarbetarnas	8	7	8	11	9	91	98	148	77	80
Lärarnas	14	11	13	13	13	43	111	59	126	82
Musikernas	*	*	*	*	*	2	1	0	4	6
Pappersindustriarbetarnas	8	7,5	8	9	*	11	22	41	10	8
SEKO:s	12	9	8	12	9	107	83	253	74	135
Skogs- och Lantbrukstjänstemännens	*	*	*	*	*	0	1	2	3	0
SKTF:s	8	8	7	7,5	8	33	53	70	56	90
Småföretagarnas	12	8	11	15	11	67	89	102	120	121
STs	7	7	9	17	16	23	25	41	24	38
Svensk Handels och Arbetsgivarnas	*	*	*	*	*	7	7	9	8	5
Sveriges arbetares	5,5	7	7	6	7,5	18	25	41	25	22
Sveriges fiskares	*	*	*	*	*	1	2	0	2	6
Säljarnas	6	*	5	9	7	10	5	12	28	21
Teaterverksammas	13	11	12	14	11	30	44	26	31	33
Transportarbetarnas	9	7	7	9	10	111	105	380	196	205
Unionens	10	10	9	11	10	200	337	827	599	558
Samtliga arbetslöshetskassor	11	9	14	18	13	8017	8189	17701	13511	10510

Källa: IAF:s databas A-stat

Tabell 5: EU/EES-ärenden, inkomstrelaterad ersättning för helåren 2008 och 2009 och för första halvåret 2010. Genomströmningstider och antal ärenden där inkomstrelaterad ersättning har beviljats och där arbete i annat EU- eller EES-land eller i Schweiz har räknats med i arbetsvillkoret.

Uppgifter på halvårsbasis redovisas inte för EU/EES-ärenden på grund av det relativt låga antalet ärenden.

Arbetslöshetskassa	Genomströmningstid		Antal ärenden	
	2008	2009	2008	2009
AEA	8	10	77	182
Alfa-kassan	11	18	233	346
Byggnadsarbetarnas	11	15	230	474
Elektrikernas	16	22	11	33
Fastighetsanställdas	13	9	10	29
GS	11	14	23	46
Handelsanställdas	14	14	57	94
Hotell- och Restauranganställdas	15	13	90	71
IF Metalls	11	14	107	237
Kommunalarbetarnas	13	15	133	107
Ledarnas	11	15	19	33
Livsmedelsarbetarnas	10	16	18	21
Lärarnas	*	11	7	13
SEKO:s	11	13	49	59
Sveriges arbetares	12	14	13	15
Säljarnas	*	9	0	11
Teaterverksammas	11,5	12	42	62
Transportarbetarnas	12,5	13	60	56
Unionens	13	11	116	301
Samtliga arbetslöshetskassor	12	14	1322	2217

Källa: IAF:s databas A-stat

Tabell 6: EU/EES-ärenden, grundbelopp för helåren 2008 och 2009 och för första halvåret 2010. Genomströmningstider och antal ärenden där grundbelopp har beviljats och där arbete i annat EU- eller EES-land eller i Schweiz har räknats med i arbetsvillkoret.

Uppgifter på halvårsbasis redovisas inte för EU/EES-ärenden på grund av det relativt låga antalet ärenden.

Arbetslöshetskassa	Genomströmningstid		Antal ärenden	
	2008	2009	2008	2009
AEA	11	13	18	48
Alfa-kassan	15	23	473	833
Byggnadsarbetarnas	*	16	9	66
Elektrikernas	*	24	0	10
GS	*	20,5	1	12
Handelsanställdas	*	16	7	23
Hotell- och Restauranganställdas	15,5	17	22	32
IF Metalls	*	16	2	14
Kommunalarbetarnas	12	16	22	29
SEKO:s	14	*	10	8
Teaterverksammas	23	20	16	11
Unionens	*	14	9	49
Samtliga arbetslöshetskassor	15	22	598	1160

Källa: IAF:s databas A-stat

Bilaga 2

Specifikation över urvalskriterierna för arbetslöshetskassorna i intervjuundersökningen.

Urvalskriterier

1. A-kassor med mycket långa genomströmningstider (15 v. eller mer) någon månad 2009.
2. De fem a-kassor med störst ökning av genomströmningstiden någon månad 2009 jämfört med samma månad 2008.
3. De fem a-kassor med flest ärenden under någon månad 2009.
4. De fem a-kassor med störst ökning av antalet ärenden någon månad 2009 jämfört med samma månad 2008.

Arbetslöshetskassa	Urvalskriterier
AEA	3. 1 274 ärenden i juli 2009
Arbetslöshetskassan Alfa	1. 20 veckors genomströmningstid i augusti 2009 2. 186 % ökning av genomströmningstiden i augusti 2009 jämfört med samma månad 2008
Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa	3. 1 797 ärenden i april 2009 4. 535 % ökning av antalet ärenden i april 2009 jämfört med samma månad 2008
Elektrikernas arbetslöshetskassa	1. 15 veckors genomströmningstid i augusti 2009 2. 200 % ökning av genomströmningstiden i april 2009 jämfört med samma månad 2008 4. 1 220 % ökning av antalet ärenden i september 2009 jämfört med samma månad 2008
GS arbetslöshetskassa	4. 584 % ökning av antalet ärenden i juni 2009 jämfört med samma månad 2008
IF Metalls arbetslöshetskassa	3. 4 883 ärenden i april 2009 4. 1 052 % ökning av antalet ärenden i april 2009 jämfört med samma månad 2008
Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa	3. 1 604 ärenden i november 2009
Lärarnas arbetslöshetskassa	1. 16 veckors genomströmningstid i december 2009
Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassa	2. 100 % ökning av genomströmningstiden i september 2009 jämfört med samma månad 2008 4. 467 % ökning av antalet ärenden i juli 2009 jämfört med samma månad 2008
Småföretagarnas arbetslöshetskassa	1. 15 veckors genomströmningstid i augusti och september 2009
STs arbetslöshetskassa	1. 17 veckors genomströmningstid i november 2009 2. 200 % ökning av genomströmningstiden i december 2009 jämfört med samma månad 2008
Teaterverksammas arbetslöshetskassa	1. 16 veckors genomströmningstid i november 2009 2. 113 % ökning av genomströmningstiden i december 2009 jämfört med samma månad 2008
Unionens arbetslöshetskassa	3. 2 902 ärenden i oktober 2009

Bilaga 3

Faktauppgifter om de 13 arbetslöshetskassor som IAF har intervjuat.

Medlemsuppgifterna avser 2010-05-31, uppdateras av arbetslöshetskassorna med viss fördröjning och kan revideras i efterhand, källa: www.iaf.se. Uppgift om antalet ersättningsstagare avser 2010-05-31, källa: Statistikdatabasen på www.iaf.se.

Akademikernas erkända arbetslöshetskassa (AEA)

Antal medlemmar: 616 690. Antal ersättningstagare: 10 082.

AEA försäkrar i Sverige verksamma akademiker. Kraven för att bli medlem är akademisk utbildning på minst 180 högskolepoäng (120 akademiska poäng i det gamla poängsystemet). Arbetslöshetskassans kontor ligger i Stockholm.

Arbetslöshetskassan Alfa (Alfa-kassan)

Antal anslutna: 75 201. Antal ersättningstagare: 13 541.

Alfa-kassan betalar ut ersättning till sökande som är anslutna till Alfa-kassan och till sökande som inte är vare sig anslutna eller medlemmar i någon annan arbetslöshetskassa. Arbetslöshetskassan har kontor i Sundbyberg, Borås, Ljusdal och Hemse.

Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 100 952. Antal ersättningstagare: 7 092.

Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa försäkrar byggnadsarbetare och anställda och företagare inom måleriyrket i Sverige.

Arbetslöshetskassans huvudkontor ligger i Stockholm. Därutöver finns sex verksamhetskontor i Umeå, Söderhamn, Borlänge, Solna, Halmstad och Helsingborg.

Elektrikernas arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 23 907. Antal ersättningstagare: 959.

Elektrikernas arbetslöshetskassa försäkrar byggnadselektriker, kraftverkspersonal och radio/TV-elektroniktekniker. Arbetslöshetskassans kontor ligger i Stockholm.

GS arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 57 923. Antal ersättningstagare: 4 263.

GS arbetslöshetskassa försäkrar anställda inom grafisk produktion och inom träförädlingsindustrin, skogsbruket och därmed sammanhängande verksamheter.

Arbetslöshetskassan har kontor i Stockholm, Nässjö och Östersund.

IF Metalls arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 304 454. Antal ersättningstagare: 23 646.

IF Metalls arbetslöshetskassa försäkrar anställda inom bland annat verkstadsindustri, järn-, stål- och metallverk och gruvföretag, kemi-, läkemedel-, textil- och konfektions-, tvätt-, färg-, glas-, och byggnadsämnesbranschen. Arbetslöshetskassans huvudkontor ligger i Stockholm. Därutöver finns 52 lokala avdelningar för handläggning.

Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 517 057. Antal ersättningstagare: 24 993.

Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassas verksamhetsområde är begränsat till anställda hos kommuner, landsting, församlingar och hos andra arbetsgivare som i huvudsak bedriver skatte- och avgiftsfinansierad samhällsservice samt anställda inom naturbruksområdet. Arbetslöshetskassan har ett huvudkontor i Stockholm och åtta regionala enheter.

I årsredovisningen för 2009 skrivs följande: "A-kassans omställningsprogram påbörjades i maj 2008 och avslutades i september 2009. Syftet med programmet har varit att verkställa styrelsens beslut om personalminskning mot bakgrund av vikande medlemsantal och färre

antal ersättningstagare. Antalet a-kassehandläggare skulle minska från 170 heltidstjänster till 132 under perioden.”

Lärarnas arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 175 820. Antal ersättningstagare: 2 861.

Lärarnas arbetslöshetskassas verksamhetsområde omfattar anställda och företagare som arbetar som lärare, studie- och yrkesvägledare, skolledare eller kyrkomusiker.

Arbetslöshetskassan har kontor i Stockholm, Linköping, Växjö, Vänersborg och Falun.

Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 17 403. Antal ersättningstagare: 712.

Pappersindustriarbetarnas arbetslöshetskassa försäkrar anställda inom pappers-, trämassa- och cellulosaindustrin. Arbetslöshetskassans kontor ligger i Stockholm.

Småföretagarnas arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 119 557. Antal ersättningstagare: 3 911.

Småföretagarnas arbetslöshetskassas verksamhetsområde omfattar företagare, företagares make eller maka och övriga familjemedlemmar som arbetar inom små- och medelstora företag verksamma i Sverige. Vidare omfattas personer i ledande ställning inom med arbetslöshetskassan samverkande näringslivsorganisationer.

Arbetslöshetskassans kontor ligger i Stockholm.

STs arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 74 160. Antal ersättningstagare: 1 595.

STs arbetslöshetskassas verksamhetsområde omfattar personer som är anställda hos stat, kommun, landsting, företag eller inrättning vars verksamhet utgörs av samhällsservice och helt eller delvis finansieras av skatter eller avgifter. Även personer i verksamheter som bedrivs på uppdrag av staten samt anställda inom understödsföreningar omfattas.

Arbetslöshetskassans kontor ligger i Stockholm.

Fusion: Arbetslöshetskassan SeA gick upp i STs arbetslöshetskassa den 1 januari 2009.

Teaterverksammas arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 6 826. Antal ersättningstagare: 765.

Teaterverksammas arbetslöshetskassas verksamhetsområde omfattar personer som är yrkesverksamma inom svensk scenkonst, film, radio, television och därmed jämförlig verksamhet samt musiker och korister yrkesverksamma i svenska symfoniorkestrar, kammarensembler, musikteatrar, teaterföretag, statlig och regional musikverksamhet.

Arbetslöshetskassans kontor ligger i Stockholm.

Unionens arbetslöshetskassa

Antal medlemmar: 515 836. Antal ersättningstagare: 20 771.

Unionens arbetslöshetskassas verksamhetsområde omfattar de som arbetar inom det teknik och kunskapsbaserade området av arbetsmarknaden och till dem som är anställda tjänstemän vid företag inom handel, transport, övrig servicenäring och inom närstående områden. Arbetslöshetskassan har ett kontor i Malmö och ett i Stockholm.

Fusion: Sifs och HTF:s arbetslöshetskassor gick samman och bildade Unionens arbetslöshetskassa den 1 januari 2008.