IAF | Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen

2016:1

Tid från arbetslöshet till utbetalning

Kartläggning initierad av IAF

Dnr: 2015/115

Samtliga arbetslöshetskassor
Arbetslöshetskassornas samorganisation

Tid från arbetslöshet till utbetalning

Kartläggning initierad av IAF

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har låtit Arbetslöshetskassornas samorganisation (SO) faktagranska rapporten innan publicering.

Beslut i detta ärende har fattats av Jan-Olof Dahlgren, generaldirektör.

Ansvarig chef har varit Annelie Westman, chef för granskningsenheten.

Rapporten har utarbetats inom IAF av utredarna Jenny Eriksson (uppdragsledare), Urban Forsberg, Dan Svensson och Katrin Carlsson på granskningsenheten, Anja Folkesson på analysenheten och Elida Ramsten på rättsenheten.

I arbetet har även utredarna Charlotta Ekeström, Annica Höglund, Anna Östman och Miriam Ben Hadj Ali deltagit.

I den slutliga beredningen har generaldirektör Jan-Olof Dahlgren, enhetschef Annelie Westman, biträdande enhetschef Catarina Fredriksson, informationschef Kajsa Lundgren och utredarna Jenny Eriksson, Urban Forsberg, Dan Svensson och Katrin Carlsson deltagit.

Katrineholm den 20 januari 2016

Jan-Olof Dahlgren
Generaldirektör

Jenny Eriksson
Utredare

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen
Box 210
641 22 Katrineholm
www.iaf.se

Innehållsförteckning

Sammanfattning **5**

1 Inledning **7**
1.1 Uppdragets syften och frågeställningar 7
1.2 Rapportens disposition 8
1.3 Metod och genomförande 8
1.4 Avgränsningar 9
1.5 Urval av ärenden till ärendekartläggningen 10
1.6 Begrepp som är centrala för redovisningen i denna rapport 11

2 Regelverket **13**
2.1 Grundläggande regler 13
2.2 Ramtiden 13
2.3 Arbetsvillkoret 13
2.4 Kompletteringar 14
2.5 Information från andra myndigheter 14

3 Tidskrävande moment i arbetslöshetsförsäkringen **15**
3.1 De mest tidskrävande momenten 15
3.2 Längre genomströmningstider för grundbeloppsärenden 15
3.3 Kompletteringar 16
3.4 Handläggningstiden 16
3.5 Statistikverktyget QlikView 17

4 Genomströmningstiden fördelad på delmoment **18**
4.1 Den inledande tiden i ansökningsförfarandet 19
4.2 Ärendehandläggningstiden 19
4.3 Från beslut till utbetalning 23
4.4 Eventuella skillnader mellan kvinnor och män 23
4.5 Andra iakttagelser från ärendekartläggningen 24

5 Arbetslöshetskassornas samarbete med Försäkringskassan **26**
5.1 Beräkning av socialförsäkringsförmåner 26
5.2 Kontrollrutinen 26
5.3 LEFI Online 27

6 En digitaliserad hantering av arbetslöshetsförsäkringen **30**
6.1 Arbetsgivarportalen 30
6.2 Mina sidor 30
6.3 Snabbare utbetalning av arbetslöshetsersättning 31
6.4 QlikView 31
6.5 LEFI Online 32
6.6 VARPA 32

7 Lärdomar från Danmark ... 34
7.1 Införandet av ett danskt inkomstregister ... 34
7.2 Arbetsvillkoret ... 34
7.3 STAR:s funktion som tillsynsmyndighet ... 35
7.4 Akademikernes a-kasse ... 36
7.5 Samarbetet mellan arbetslöshetskassorna och Arbeidsformidlingen ... 37

8 Slutsatser ... 38
8.1 Vikten av likabehandling och förutsägbarhet ... 38
8.2 De tekniska framstegens positiva verkan på genomströmningstiden ... 40
8.3 Arbetslöshetskassorna och Försäkringskassan ... 40
8.4 Nuvarande och framtida regelverk ... 41
8.5 En frågeställning som inte kunnat besvaras inom uppdraget ... 41

9 Käll- och litteraturförteckning ... 42

10 Bilagor ... 43
Bilaga 1. Beräkning och tolkning av begreppet genomströmningstid ... 43
Bilaga 2. Urval ... 47
Bilaga 3. Enkätfrågor och svar ... 57
Bilaga 4. Kartläggningsmall ... 66

Sammanfattning

I denna rapport har IAF undersökt vilka möjligheter det finns att minska tiden mellan arbetslöshet och utbetalning, dels med nuvarande regelverk och tillgängliga IT-lösningar, dels med ett förändrat regelverk och nya IT-lösningar. IAF har kartlagt hur genomströmningstiden är fördelad mellan olika delmoment och vilka som är de mest tidskrävande momenten i handläggningen. IAF har också undersökt varför ärenden om ersättning enligt grundförsäkringen (grundbeloppsärenden) generellt har längre genomströmningstid än ärenden enligt inkomstbortfallsförsäkringen (inkomstrelaterade ärenden). Utifrån detta har IAF lämnat förslag på möjliga åtgärder.

Medianen för genomströmningstiden varierar hos de olika arbetslöshetskassorna. Under det första halvåret 2015 låg spannet för grundbeloppsärenden på 7–12 veckor medan inkomstrelaterade ärenden hade ett spann på 4–9 veckor.

Uppdraget inleddes med att IAF tog in information genom en enkät som riktade sig till alla arbetslöshetskassor. Med enkäten som grund sammanställdes sedan en granskningsmall. Därefter kartlades ett urval ärenden utifrån granskningsmallen. Resultatet av ärendekartläggningen har sedan analyserats.

I uppdraget har IAF också hämtat information från Danmark eftersom de har mycket kort tid mellan arbetslöshet och utbetalning av arbetslöshetsersättning.

Genomströmningstiden uppdelad i delmoment

Av tiden mellan arbetslöshet och utbetalning av arbetslöshetsersättning är

- cirka 30 procent tiden från beviljad ersättningsperiod till att det första dokumentet kommer in till arbetslöshetskassan
- cirka 60 procent tiden som ärendet finns hos arbetslöshetskassan fram till beslut
- cirka 10 procent tiden mellan beslut och utbetalning.

Tidskrävande moment i handläggningen

De mest tidskrävande delarna i handläggningen hos arbetslöshetskassorna är

- hantering av ofullständiga arbetsgivarintyg
- komplettering av underlag för beräkning av socialförsäkringsförmåner
- väntan på att den ersättningssökande skickar in begärd komplettering.

Grundbeloppsärenden jämfört med inkomstrelaterade ärenden

Tiden mellan första dagen i en beviljad ersättningsperiod till den dag då den första uppgiften dokumenterades i ärendet är 8 dagar längre för grundbeloppsärenden än för inkomstrelaterade ärenden. Ärendehandläggningstiden[1] är 7 dagar

[1] I denna rapport definierar IAF tiden från inkommandedag för första dokumenterade uppgiften i ärendet till dess att ett beslut fattas, som ärendehandläggningstiden. Se definition i avsnitt 1.6.

längre för grundbeloppsärenden än för inkomstrelaterade ärenden. Det har inte gått att utifrån resultatet av kartläggningen fastställa några säkra orsaker till detta. I enkäten har många svar pekat på förklaringar på individnivå. Det är, baserat på resultatet från enkäten och ärendekartläggningen, rimligt att anta att man skulle kunna förkorta genomströmningstiden för grundbeloppsärenden genom att göra särskilda insatser vad gäller information och utformningen av kompletteringarna för dessa ärenden.

Möjliga åtgärder

För att med dagens regelverk minska tiden mellan arbetslöshet och utbetalning kan IAF utifrån det som kommit fram i uppdraget se följande åtgärder:

- **Att tidigt och tydligt informera den som blivit arbetslös** om betydelsen av att så snart som möjligt skicka in en ansökan om arbetslöshetsersättning.
- **Att öka användningen av Försäkringskassans e-tjänst LEFI Online** hos arbetslöshetskassorna.
- **Att göra begäran om komplettering situationsanpassad,** tydlig och lätt att förstå med så kort, och mellan arbetslöshetskassorna enhetlig, svarstid som möjligt.

Framtiden

IAF har i uppdraget kunnat konstatera att de långa tiderna i mångt och mycket beror på att arbetslöshetsförsäkringen har blivit mycket komplex med tiden. Den parlamentariska socialförsäkringsutredningen har kommit med många förslag för att förenkla försäkringen. Det är rimligt att anta att det skulle innebära kortare tider om man i framtiden bestämde ersättningen enbart utifrån inkomst och inte som i dag även utifrån arbetad tid.

I Danmark är arbetsvillkoret annorlunda utformat jämfört med i Sverige. Utformningen gör det lättare för handläggare att kunna konstatera att arbetsvillkoret är uppfyllt.

Tiden från beslut till utbetalning har efter undersökningen minskat genom nya administrativa rutiner för begäran om statsbidrag[2]. En ökad digitalisering kommer sannolikt att medverka till att ytterligare korta tiden mellan arbetslöshet och utbetalning av arbetslöshetsersättning.

[2] För en beskrivning av statsbidragshanteringen, se IAF:s rapport 2015:17 *Återbetalning av statsbidrag*, s. 6.

1 Inledning

Arbetslöshetsförsäkringen ska underlätta och stimulera till omställning. IAF vill med denna rapport ge en samlad bild av hur arbetslöshetskassorna arbetar med försäkringen som en omställningsförsäkring. Med detta som bakgrund har IAF undersökt vilka moment i handläggningen som är särskilt tidskrävande.

Målet är att denna rapport ska kunna användas av arbetslöshetskassorna i deras arbete med att förkorta tiden från arbetslöshet till utbetalning. Effekten av att den arbetssökande så snart som möjligt, med bibehållen rättssäkerhet, får ett beslut om ersättning är att han eller hon då kan lägga sitt huvudsakliga fokus på att söka arbete. Detta bidrar till att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en effektiv omställningsförsäkring.

Med utgångspunkt i dagens utformning av arbetslöshetsförsäkringen och gällande regelverk kommer IAF i rapporten att belysa svårigheter och förbättringsområden inom försäkringen, eventuella framtida lösningar på dessa svårigheter och de förbättringsprojekt som redan har inletts. I rapporten nämns också exempel på bra lösningar som används på arbetslöshetskassorna idag.

1.1 Uppdragets syften och frågeställningar

Med utgångspunkt i IAF:s definition och beräkning av genomströmningstider[3] syftar denna rapport till att

- ✓ identifiera särskilt tidskrävande moment i handläggningen av ersättningsärenden utifrån perspektiven arbetslöshetskassornas handläggning, den ersättningssökandes agerande och tredje parts påverkan
- ✓ identifiera hur arbetslöshetskassorna hanterar dessa moment i handläggningen av ersättningsärenden
- ✓ lämna förslag på hur dessa moment skulle kunna hanteras inom nu gällande regelverk respektive med ett förändrat regelverk
- ✓ undersöka om tiden från arbetslöshet till utbetalning skiljer sig åt mellan kvinnor och män
- ✓ försöka hitta ett sätt att eliminera skillnaden mellan genomströmningstiden för grundbeloppsärenden och inkomstrelaterade ärenden[4].

Utifrån uppdragets syften har följande frågor behandlats:

- Vilka moment förlänger tiden från arbetslöshet till utbetalning?
- Hur hanterar arbetslöshetskassorna de moment som förlänger tiden från arbetslöshet till utbetalning?

---

[3] Genomströmningstiden är skillnaden mellan utbetalningsveckan för första karensdagen och den kassakortsvecka där den första karensdagen ingick. Se IAF:s promemoria *Beräkning och tolkning av begreppet genomströmningstid*, 2013-02-04.

[4] Med grundbeloppsärenden menas ärenden om ersättning enligt grundförsäkringen. Med inkomstrelaterade ärenden menas ärenden enligt inkomstbortfallsförsäkringen.

- Finns det förslag på elektroniska lösningar som skulle kunna minska tiden från arbetslöshet till utbetalning?
- Varför har grundbeloppsärenden längre genomströmningstid än inkomstrelaterade ärenden?
- Hur skiljer sig tiden från arbetslöshet till utbetalning mellan kvinnor och män?

1.2 Rapportens disposition

Rapportens inledande kapitel innehåller bland annat en metod- och urvalsbeskrivning. Därefter följer kapitel 2 där regelverket för arbetslöshetsförsäkringen och övriga författningar som ligger till grund för diskussionen i denna rapport beskrivs. Kapitel 3 redogör för den enkätundersökning som samtliga arbetslöshetskassor besvarat. Kapitel 4 beskriver resultatet från ärendekartläggningen som genomförts inom ramen för detta uppdrag, följt av kapitel 5 där arbetslöshetskassornas samarbete med Försäkringskassan behandlas. I kapitel 6 redovisas pågående digitaliseringsprojekt inom administrationen av arbetslöshetsförsäkringen. Kapitel 7 beskriver erfarenheter hämtade från det danska arbetslöshetsförsäkringssystemet. Kapitel 8 är en slutdiskussion där samtliga delar i detta uppdrag vävs samman.

1.3 Metod och genomförande

För att få en samlad bild av hur arbetslöshetskassorna arbetar med försäkringen som en omställningsförsäkring har IAF valt att under arbetets gång föra en dialog med Arbetslöshetskassornas samorganisation (SO)[5]. Delar av uppdragsgruppen har redan i uppstartsfasen träffat företrädare för SO för en inledande dialog. Detta har följts upp av ett möte i uppdragets mittskede efter att en enkät besvarats av samtliga arbetslöshetskassor och IAF hade inlett en ärendekartläggning på utvalda arbetslöshetskassor.

Försäkringskassan har en viktig roll som uppgiftslämnare vid bedömningen av en individs rätt till arbetslöshetsersättning. Redan i den inledande dialogen lyfte SO fram beräkningen av socialförsäkringsförmåner som ett särskilt tidskrävande moment. IAF har därför valt att under uppdragets gång föra en dialog även med företrädare för Försäkringskassan. Delar av uppdragsgruppen har träffat den person som är ansvarig för både kontrollrutinen och e-tjänsten LEFI Online, vilka båda tillhandahåller uppgifter om socialförsäkringsförmåner. Båda tjänsterna kommer att beskrivas utförligt i kapitel 5. I samband med ärendekartläggningen har IAF även fört samtal med de arbetslöshetskassor som använder LEFI Online.

---

[5] SO samordnar Sveriges arbetslöshetskassor och informerar samt utbildar om arbetslöshetsförsäkringen. SO tar även fram olika typer av stöddokument för att vägleda arbetslöshetskassorna i deras ärendehantering, exempelvis IT-stöd för att arbetslöshetskassorna ska kunna administrera försäkringen.

Samtliga arbetslöshetskassor har under sommaren 2015 besvarat en enkät som syftade till att ge en bild av hur de identifierar och hanterar de moment som förlänger tiden från arbetslöshet till ersättning. Enkäten riktade sig till den försäkringsansvarige eller motsvarande på respektive arbetslöshetskassa. Utrymme gavs även för fritextsvar för att möjliggöra nya infallsvinklar som inte täcktes av de givna svarsalternativen.

Med resultatet från enkäten som grund har IAF med en särskilt framtagen mall[6] kartlagt ärenden på utvalda arbetslöshetskassor. Resultatet från denna kartläggning kommer i rapporten endast att redovisas för arbetslöshetskassorna som kollektiv.

En annan faktor som har stor påverkan på tiden från arbetslöshet till utbetalning är den digitaliserade hanteringen av arbetslöshetsförsäkringen. IAF har därför valt att titta närmare på de förbättringsprojekt som

- inletts
- avslutats
- efterfrågas av arbetslöshetskassorna
- IAF kan se behov av.

Den parlamentariska socialförsäkringsutredningen (PSFU) har lämnat ett flertal förslag som har betydelse för tiden från arbetslöshet till utbetalning. Man lyfter fram att problem inte bäst åtgärdas genom dyrbara långsiktiga strukturella reformer utan istället genom att justera de problem vi har[7]. PSFU behandlar bland mycket annat frågan om en förenklad beräkning med hjälp av e-inkomst och paralleller dras till hur arbetslöshetsförsäkringen fungerar i Danmark där detta införts. IAF kan konstatera att tiden från arbetslöshet till utbetalning förkortats i och med införandet av e-Indkomst i Danmark. Detta har föranlett IAF att inom detta uppdrag besöka IAF:s danska motsvarighet, *Styrelsen för Arbejdsmarked og Rekruttering (*STAR*)*, och en dansk arbetslöshetskassa[8].

Ambitionen har varit att genom kontakt med inblandade aktörer skapa klarhet kring vilka de tidskrävande momenten i arbetslöshetsförsäkringen är och om det finns några delar i regelverket som bör ses över.

1.4 Avgränsningar

Utifrån det övergripande syftet med rapporten har IAF valt att kartlägga beviljade förstagångsprövade ärenden, dock inte utlandsärenden och företagar-ärenden vilka IAF tidigare har konstaterat uppvisar andra problem än majoriteten av ersättningsärendena.[9]

---

[6] Se bilaga 4

[7] SOU 2015:21 s. 62

[8] *Akademikernes a-kasse*

[9] IAF rapport 2010:16 samt 2011:5

1.5 Urval av ärenden till ärendekartläggningen

Ärendekartläggningen i det aktuella uppdraget har genomförts på 13 utvalda arbetslöshetskassor[10]. I detta avsnitt beskrivs den urvalsmetod som har använts i syfte att ge en generell bild av hur arbetslöshetskassorna handlägger förstagångsprövningar.

1.5.1 Vilka ärenden ingår i ärendekartläggningen?

Rampopulationen i ärendekartläggningen består av ersättningsökande som fick sin första arbetslöshetsersättning under första halvåret 2015. Därför ingår enbart beviljade ersättningsärenden i ärendekartläggningen.

I rampopulationen ingår inte de personer som har blivit avstängda från ersättning på grund av att de har sagt upp sig själva eller skilts från arbetet på grund av otillbörligt uppförande. Det är svårigheter vad gäller dessa ärendetyper som gör det svårt att korrekt beräkna genomströmningstiden.[11]

De ärenden där arbetslöshetskassan har beviljat en ersättningsperiod för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program, så kallad dagpenninghandläggning, ingår inte i urvalet för ärendekartläggningen eftersom utbetalningen i dessa ärenden sker i form av aktivitetsstöd från Försäkringskassan och IAF därför inte kan följa ärendet hela vägen.

IAF har bedömt att samtliga 28 arbetslöshetskassor utifrån syftet med rapporten inte behövde granskas. Istället har de 13 arbetslöshetskassor som tillsammans täcker in drygt 90 procent av de inkomstrelaterade ärendena under första halvåret 2015 valts ut. Samma arbetslöshetskassor har använts för kartläggningen av grundbeloppsärenden där de täcker in 97 procent av alla ärenden. Även om IAF enbart kan uttala sig om just dessa 13 arbetslöshetskassor totalt sett, så bör det ändå ge en jämförelsevis bra bild av hur samtliga arbetslöshetskassor handlägger ersättningsärenden.

Av den statistik som IAF får från arbetslöshetskassorna framgår att de arbetslöshetskassor som uteslutits totalt sett har samma medianvärde för genomströmningstiden som de arbetslöshetskassor som ingår i kartläggningen vad gäller inkomstrelaterade ärenden. För grundbeloppsärenden är medianen åtta veckor för de som ingår och nio veckor för de övriga. Den slutgiltiga rampopulationen består av 41 338 inkomstrelaterade ärenden och 8 544 grundbeloppsärenden.

1.5.2 Proportionellt stratifierat urval

Urvalet gjordes som ett proportionellt stratifierat urval (PSU) där IAF har slumpat ut ärenden för varje arbetslöshetskassa i proportion till hur stor andel av alla ärenden som respektive arbetslöshetskassa står för. En arbetslöshetskassa

---

[10] Alfa-kassan, Vision, AEA, HRAK, GS, Kommunals, Unionens, IF Metalls, Handelsanställdas, Byggnads, Transportarbetarnas, SEKOs och Fastighetsanställdas arbetslöshetskassa.

[11] IAF:s promemoria *Beräkning och tolkning av begreppet genomströmningstid*, 2013-02-04.

med exempelvis 20 procent av alla ärenden i rampopulationen får stå för 20 procent av de ärenden som ingår i kartläggningen. Anledningen till denna urvalsmetod är att arbetslöshetskassorna skiljer sig åt, exempelvis i genomströmningstid. Ett PSU gör då att variansen inom totalpopulationen blir lägre än vid ett obundet slumpmässigt urval (OSU).[12]

1.6 Begrepp som är centrala för redovisningen i denna rapport

Genomströmningstid: Skillnaden mellan utbetalningsveckan för första karensdagen och den kassakortsvecka där den första karensdagen ingick.

Handläggningstid: Ett vanligt förekommande begrepp som dock saknar en enhetlig definition på arbetslöshetskassorna. Se avsnitt 3.4.

Ärendehandläggningstid: I denna rapport definierar IAF tiden från inkommandedag för första dokumenterade uppgiften i ärendet till dess att ett beslut fattas, som ärendehandläggningstiden.

Antal dagar: I de fall då en tidsperiod anges i antal dagar omfattas även helgdagar.

Ramtid: De tolv kalendermånader under vilka en ersättningssökande behöver uppfylla ett arbetsvillkor för att bli beviljad en ersättningsperiod.

Ersättningsperiod: Den period om 300 ersättningsdagar som en ersättnings-sökande tilldelas i de fall en ansökan om ersättning beviljas.

Normalarbetstid: Det genomsnittliga antal timmar som en ersättningssökande arbetat per vecka under ramtiden. Denna ligger bland annat till grund för nivån av den ersättning som betalas ut.

Arbetsvillkor: Rätt till ersättning vid arbetslöshet har en sökande som under en ramtid av tolv månader omedelbart före arbetslöshetens inträde

1. haft förvärvsarbete i minst 6 månader och utfört arbetet under minst 80 timmar per kalendermånad, eller

2. haft förvärvsarbete i minst 480 timmar under en sammanhängande tid av 6 kalendermånader och utfört arbetet under minst 50 timmar under var och en av dessa månader.

Överhoppningsbar tid: Ett arbetsvillkor ska uppfyllas inom de senaste tolv månaderna före arbetslösheten. Denna period kan i vissa fall förlängas genom så kallad överhoppningsbar tid, exempelvis föräldraledighet eller studier på heltid. Detta betyder att arbete som ligger längre tillbaka än tolv månader kan

[12] Se bilaga 2 för mer information om beräkning av urval och fördelning av ärenden mellan arbetslöshetskassor.

medräknas i arbetsvillkoret. Den överhoppningsbara tiden kan längst vara i fem år. [13]

Medlemsvillkoret: Medlemsvillkoret uppfyller den som har varit och fortsatt är ansluten till/medlem i en arbetslöshetskassa under minst tolv sammanhängande månader.

Grundbelopp: Ersättning enligt grundförsäkringen lämnas med ett belopp per dag, även kallat dagpenning. Detta bestäms utifrån sökandens normalarbetstid och det belopp som regeringen fastställer. Grundbeloppet utbetalas till de som uppfyller ett arbetsvillkor men inte ett medlemsvillkor.

Inkomstrelaterad ersättning: Ersättning enligt inkomstbortfallsförsäkringen lämnas med ett belopp per dag, även kallat dagpenning. Detta bestäms utifrån sökandens genomsnittliga inkomst per dag under ramtiden, normalarbetstid och det högsta respektive lägsta belopp som regeringen fastställer. Inkomstrelaterad ersättning utbetalas till de som uppfyller ett medlemsvillkor, under vilket ett arbetsvillkor ska vara uppfyllt.

Komplettering: Med komplettering avses muntliga och skriftliga utgående kontakter som arbetslöshetskassan har tagit för att inhämta uppgifter som är nödvändiga för utredningen.

[13] Med undantag för medföljande enligt 16c § ALF

2 Regelverket

I kapitlet ges en kort redogörelse för det regelverk som är relevant för denna rapport.

2.1 Grundläggande regler

De villkor i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF) som är relevanta för förstagångsprövade ärenden är 1–34 §§ samt 38–42 §§. En förstagångsprövning är ett ärende där den ersättningsökande inte har rätt att återknyta till en tidigare period med arbetslöshetsersättning.

2.2 Ramtiden

I arbetslöshetskassans utredningsskyldighet vid prövning av rätten till arbetslöshetsersättning ingår att utreda vad personen har gjort under ramtiden. Ramtiden räknas normalt tolv hela månader bakåt från det datum då den ersättningssökande anmäler sig på Arbetsförmedlingen. Viss tid kan dock bortses från vid beräkning av ramtiden, exempelvis tid när man har studerat på heltid, varit sjuk eller varit föräldraledig. I de fallen kan den tolvmånadersperiod inom vilken arbetsvillkoret ska uppfyllas förlängas med samma antal månader som handläggaren kunnat bortse ifrån. Den tiden är så kallad överhoppningsbar tid, som mest får fem år hoppas över[14]. Först efter att arbetslöshetskassan har fastställt ramtiden kan den beräkna arbetsvillkor, normalarbetstid, normalinkomst och dagsförtjänst för den som söker ersättning.[15]

2.3 Arbetsvillkoret

För att uppfylla ett arbetsvillkor måste den som söker ersättning under ramtiden ha förvärvsarbetat i minst sex kalendermånader. Alla sex månader måste innehålla minst 80 arbetade timmar per månad. Om den sökande inte uppfyller detta villkor finns även en alternativregel, som innebär att den sökande måste ha utfört förvärvsarbete i minst 480 timmar under sex sammanhängande kalendermånader. Alla månader måste då innehålla minst 50 arbetade timmar. Om det behövs kan upp till två månader av föräldrapenning eller totalförsvarsplikt räknas in i arbetsvillkoret.[16]

2.3.1 Arbetsgivarintyget

Arbetsgivarintyget är den viktigaste källan till information kring om den ersättningssökande uppfyller ett arbetsvillkor. IAF har i uppgift att fastställa vilka uppgifter som arbetsgivarintyget ska innehålla samt att godkänna blankettens utformning. Detta framgår av 30 § andra stycket förordning (1997:835) om arbetslöshetsförsäkring.

---

[14] Med undantag för medföljande enligt 16c § ALF

[15] 15a–18 §§ ALF

[16] 12–15 §§ ALF

Som förvärvsarbete räknas också

- betald semester
- ledighet som betalas av arbetsgivaren (inte sjuklön)
- tid med avgångsvederlag
- arbete hos offentlig arbetsgivare
- anställning inom Samhall
- anställning med lönebidrag
- anställningsstöd (inte särskilt anställningsstöd)[17].

2.4 Kompletteringar

Förvaltningslagen är inte direkt tillämplig på arbetslöshetskassornas verksamhet. Det är dock en etablerad uppfattning att förvaltningslagens regler bör ses som ett rättesnöre även för arbetslöshetskassorna. När det gäller handläggning av ärenden finns aktuella regler främst i 4–7 §§ i förvaltningslagen. En stor del i handläggningen innebär att se till att ärendet är tillräckligt utrett. En viktig regel i detta sammanhang finns i 7 § första mening: ”Varje ärende där någon enskild är part skall handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts”. I 7 § sägs också att den som handlägger ska överväga möjligheten att vända sig direkt till aktuell myndighet för att få uppgifter. Komplettering görs genom att handläggare bedömer vad som behövs för att kunna fatta ett materiellt riktigt beslut. Den information som saknas hämtas antingen in från den ersättningssökande eller genom att arbetslöshetskassan tar kontakt med den myndighet som har de uppgifter som saknas. Förvaltningslagen saknar bestämmelser med exakta tidsangivelser för kompletteringar. När tiden för en komplettering ska bestämmas ska det ske med beaktande av 7 § första mening.

2.5 Information från andra myndigheter

För att arbetslöshetskassorna ska kunna utreda arbetsvillkoret finns regler i 22, 22a och 23 §§ förordningen (1997:835) om arbetslöshetsförsäkring (ALFFo) om vilken information som Centrala studiestödsnämnden, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ska lämna till en arbetslöshetskassa.

Värt att notera i detta sammanhang är att 114 kap. socialförsäkringsbalken (SFB) innehåller regler som ger arbetslöshetskassorna rätt till så kallad direktåtkomst till de uppgifter som kommer från Försäkringskassan. Denna rätt är, till skillnad mot vad som gäller för socialnämnder, inte förenad med några särskilda villkor.

I sammanhanget måste man alltid beakta reglerna i personuppgiftslagen (1998:204) (PUL), bland annat i 31 §, som anger delar av vad den personuppgiftsansvarige ska göra.

---

[17] 13–14 §§ ALF

3 Tidskrävande moment i arbetslöshets-försäkringen

Den enkät som IAF har genomfört inom ramen för detta uppdrag har haft ett tudelat syfte. Dels har den undersökt ett antal faktorer som direkt eller indirekt kan antas ha påverkan på tiden från arbetslöshet till utbetalning, dels har den legat till grund vid utarbetandet av granskningsmallen för ärendekartläggningen. Resultatet från enkäten redovisas i detta kapitel.[18]

3.1 De mest tidskrävande momenten

Arbetslöshetskassorna har i enkäten besvarat frågan vilka som är de tre mest tidskrävande momenten i handläggningen av förstagångsprövade ärenden. Resultatet visar att arbetslöshetskassorna bedömer följande tre moment som allra mest tidskrävande:

- *Hanteringen av ofullständiga arbetsgivarintyg*
  Samtliga arbetslöshetskassor bedömer att detta är ett av de tre mest tidskrävande momenten.
- *Komplettering av underlag för beräkning av socialförsäkringsförmåner*
  82 procent av arbetslöshetskassorna angav detta som ett av de tre mest tidskrävande momenten.
- *Väntan på att den ersättningssökande skickar in begärd komplettering*
  79 procent av arbetslöshetskassorna bedömer att detta är ett av de tre mest tidskrävande momenten.

3.2 Längre genomströmningstider för grundbeloppsärenden

Data i ASTAT[19] för första halvåret 2015 visar tydligt att genomströmningstiden för grundbeloppsärenden generellt sett är längre än genomströmningstiden för inkomstrelaterade ärenden. I enkäten har IAF frågat arbetslöshetskassorna vilka faktorer som orsakar detta. Svaren har varierat en del, men många av arbetslöshetskassorna pekade på att de som ansöker om grundbelopp ofta är personer som

- har svagare incitament att snabbt genomföra sin ansökan om arbetslöshetsersättning av olika anledningar
- har svårare att klara av ansökningsförfarandet, bland annat har de svårt att skilja på de olika intyg som efterfrågas
- har haft många korta anställningar hos olika arbetsgivare vilket får till följd att det tar tid att få in ett korrekt beslutsunderlag.

Resultatet av enkäten ger anledning till överväganden om hur denna grupp bäst informeras.

---

[18] För detaljerad information om enkätfrågorna och arbetslöshetskassornas svar, se bilaga 3.
[19] IAF:s databas på individnivå om ersättningstagare från arbetslöshetskassorna.

3.3 Kompletteringar

I enkäten har IAF ställt ett antal frågor om hur arbetslöshetskassan tar in den information som ligger till grund för ett ersättningsbeslut. Av svaren framgår följande:

- Det finns en stor spridning mellan arbetslöshetskassorna vad gäller i vilken grad de själva kontaktar arbetsgivare, Försäkringskassan och andra berörda aktörer vid komplettering av ärenden.
- 14 av 28 arbetslöshetskassor uppskattar att de själva kontaktar arbetsgivare och Försäkringskassan i mer än hälften av ärendena.
- Många arbetslöshetskassor efterlyser en elektronisk överföring av uppgifter från Försäkringskassan.
- Arbetslöshetskassorna uppskattar att handläggningen innefattar beräkning av socialförsäkringsförmåner i 63 procent av ärendena.
- Den kompletteringstid som de olika arbetslöshetskassorna lämnar varierar mellan 7 och 28 dagar.
- Huvuddelen av arbetslöshetskassorna ger 14 dagars kompletteringstid.

Det är rimligt att anta att tiden från arbetslöshet till utbetalning påverkas av sättet som kompletteringar görs och den kompletteringstid som ges. Antagligen kan tid vinnas om man kan förtydliga och effektivisera kompletteringarna. IAF ser också en stor vinst i att minska behovet av kompletteringar.

3.4 Handläggningstiden

I enkäten har IAF undersökt dels hur arbetslöshetskassorna definierar handläggningstid, dels om de har någon klart preciserad målbild vad gäller denna. Resultatet visade följande:

- 15 av 28 arbetslöshetskassor definierar handläggningstid som tiden mellan det att den första handlingen i ärendet kom in till arbetslöshetskassan och det att man fattar ett beslut i ärendet[20].
- 20 av 28 arbetslöshetskassor hade ett klart preciserat mål vad gäller handläggningstid.
- Arbetslöshetskassornas målbild för handläggningstiden varierar mellan 1 dag och 8 veckor.
- Medianvärdet för arbetslöshetskassornas målbild för handläggningstiden låg på 3,5 veckor.

Att arbetslöshetskassorna inte har en enhetlig definition av handläggningstid försvårar jämförelser dem emellan. Att målbilden och definitionen av handläggningstid varierar som den gör motverkar målet att de ersättningssökande ska ges en likabehandling oavsett vilken arbetslöshetskassa de får ersättning från.

[20] I denna rapport har IAF valt att definiera detta som ärendehandläggningstid, se avsnitt 1.6.

3.5 Statistikverktyget QlikView

Statistik i olika former utgör ett viktigt inslag i allt förbättringsarbete. IAF har därför undersökt i vilken utsträckning som arbetslöshetskassorna har tillgång till statistikverktyget *QlikView*. Det visade sig att samtliga arbetslöshetskassor har tillgång till programmet. Flera kassor har dock påpekat att statistiken som man kan få fram av olika skäl är mindre tillförlitlig än vad som är önskvärt. För mer information om QlikView se avsnitt 6.4.

4 Genomströmningstiden fördelad på delmoment

I detta kapitel redovisas resultatet från den ärendekartläggning som IAF genomfört på 13 utvalda arbetslöshetskassor[21]. Ärendekartläggningen har fördelats på grundbeloppsärenden och på inkomstrelaterade ärenden. Syftet har varit att ge en genomsnittlig bild av hur en förstagångprövning hanteras. Resultaten ska därför tolkas som en generaliserad bild av genomströmningstiden hos de inkluderade 13 arbetslöshetskassorna under våren 2015.[22]

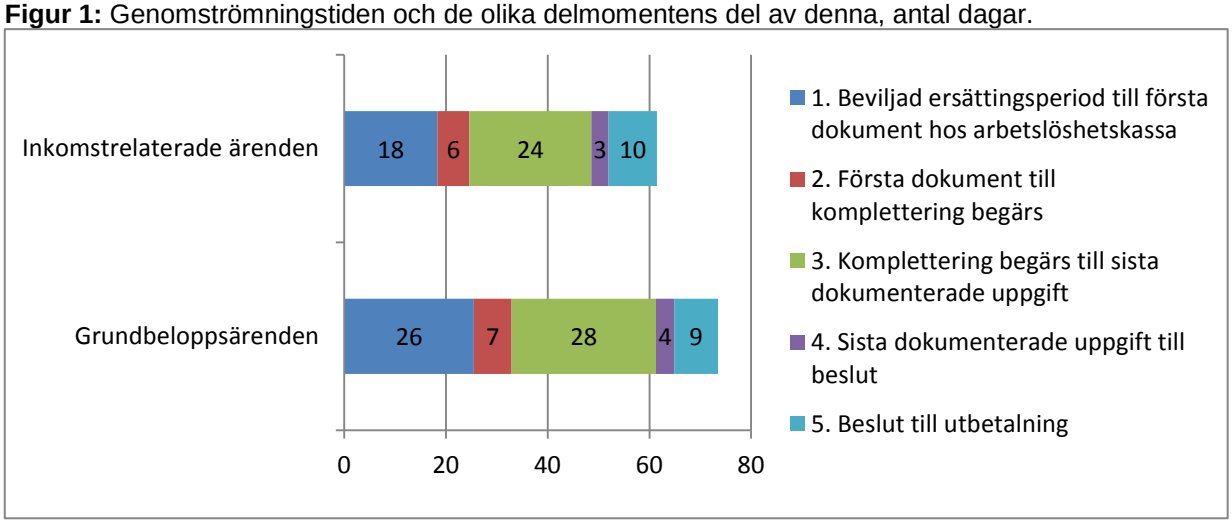
I vissa fall har enbart delar av de kartlagda ärendena analyserats, exempelvis där en viss typ av komplettering undersökts närmare. Dessa resultat kan inte generaliseras utan ger endast en bild av de ärenden som kartlagts.

Vid ärendekartläggningen har genomströmningstiden delats upp i fem olika delmoment:

1. Från första dagen i en beviljad ersättningsperiod till inkommandedag[23] för första dokumenterade uppgift i ärendet.
2. Från inkommandedag för första dokumenterade uppgift i ärendet till att en första komplettering begärs.
3. Från det att en första komplettering begärs till inkommandedag för sista dokumenterade uppgift i ärendet.
4. Från inkommandedag för sista dokumenterade uppgift i ärendet till att beslut fattas.
5. Från att beslut fattats till att en utbetalning av ersättning sker.

Tidsfördelningen mellan de fem delmomenten framgår av figur 1.

Figur 1: Genomströmningstiden och de olika delmomentens del av denna, antal dagar.



[21] Alfa-kassan, Vision, AEA, HRAK, GS, Kommunals, Unionens, IF Metalls, Handelsanställdas, Byggnads, Transportarbetarnas, SEKOs och Fastighetsanställdas arbetslöshetskassa.

[22] I bilaga 2 finns alla resultat med konfidensintervall.

[23] Den dag då en handling kommer in till arbetslöshetskassan.

Av figur 1 framgår att genomströmningstiden för grundbeloppsärenden är cirka två veckor längre än för inkomstrelaterade ärenden.

4.1 Den inledande tiden i ansökningsförfarandet

Det första delmomentet som studerats i denna ärendekartläggning utgör perioden från första dagen i en beviljad ersättningsperiod till inkommandedag för första dokumenterade uppgift i ärendet. Detta är ett tidsspann som arbetslöshetskassorna endast till viss del kan påverka eftersom tiden före det att den första dokumenterade uppgiften ankommer till arbetslöshetskassan ur handläggningsperspektiv blir en period med liten eller ingen aktivitet.

Figur 1 visar att det första delmomentet i regel är längre för grundbeloppsärenden än för inkomstrelaterade ärenden. I genomsnitt skiljer det drygt en vecka mellan ärendekategorierna. När det gäller grundbeloppsärenden tar det i genomsnitt 26 dagar. Motsvarande tid för inkomstrelaterade ärenden är 18 dagar.

Det är rimligt att anta att tidig och tydlig information från arbetslöshetskassan till den som söker ersättning skulle kunna förkorta momentet. Eftersom detta delmoment står för en relativt stor del av genomströmningstiden skulle en förkortad tidsperiod här kunna ge en märkbar effekt.

4.2 Ärendehandläggningstiden

Det andra, tredje och fjärde delmomentet motsvarar det som i denna rapport benämns ärendehandläggningstid. Dessa tre delmoment tar upp olika stor del av genomströmningstiden. Figur 1 visar att delmoment tre står för den största tidsåtgången.

Det andra delmomentet utgörs av perioden från inkommandedag för första dokumenterade uppgift i ärendet till att en första komplettering begärs. Av figur 1 framgår att tiden för detta delmoment är något längre för grundbeloppsärenden än för inkomstrelaterade ärenden.

Det tredje delmomentet är perioden från det att en första komplettering begärs till inkommandedag för sista dokumenterade uppgift i ärendet. En stor del av detta delmoment består av kompletteringar och kontroll av inkomna handlingar hos arbetslöshetskassan. Figur 1 visar att delmomentet tar i snitt 24 dagar för inkomstrelaterade ärenden och 28 dagar för grundbeloppsärenden. I båda fallen motsvarar detta runt en tredjedel av genomströmningstiden.

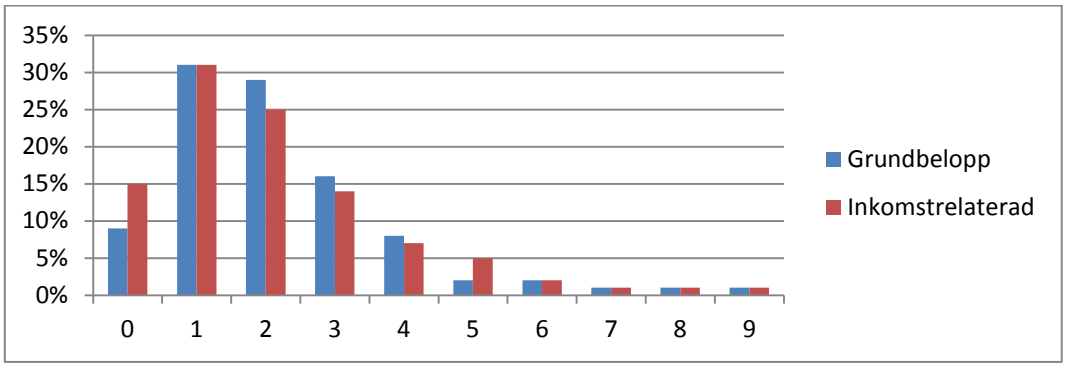
Det fjärde delmomentet utgörs av perioden från inkommandedag för sista dokumenterade uppgift i ärendet till att beslut fattas. Av figur 1 framgår att detta delmoment är en dag längre för grundbeloppsärenden än för inkomstrelaterade ärenden.

4.2.1 Hur vanligt är det med kompletteringar?

En eller flera kompletteringar har gjorts i 92 procent av grundbeloppsärendena och i 85 procent av de inkomstrelaterade ärendena. I genomsnitt har två

kompletteringar per ärende gjorts, både vad gäller grundbeloppsärenden och inkomstrelaterade ärenden. Figur 2 visar fördelningen av kompletteringarna.

Figur 2: Totalt antal utgående kompletteringar, andel i procent.



Av figur 2 kan man utläsa att sex av tio grundbeloppsärenden behöver kompletteras mer än en gång. Motsvarande siffra för inkomstrelaterade ärenden är cirka fem av tio. Av den enkät som föregick ärendekartläggningen framkom att just inhämtandet av kompletteringar anses vara ett tidskrävande inslag i handläggningen. Dessa kompletteringar görs framför allt per brev, via *Mina sidor* eller per telefon.

4.2.2 Hur ser fördelningen mellan skriftliga och muntliga kompletteringar ut?

Utifrån antagandet att muntliga kompletteringar i många fall kan vara mer effektiva ur tidssynpunkt har IAF i denna ärendekartläggning valt att se på fördelningen mellan just muntliga och skriftliga kompletteringar. Skriftliga och muntliga kompletteringar kan i ett och samma ersättningsärende ha kombinerats.

Tabell 1: Andel ärenden som har kompletterats skriftligen och/eller muntligen, andel i procent

Samtliga kompletterade ärenden	Skriftliga kompletteringar	Muntliga kompletteringar
Grundbeloppsärenden	94	41
Inkomstrelaterade ärenden	94	36

Av tabell 1 framgår att av de ärenden som har kompletteras, så har nästan alla kompletterats skriftligen, både grundbeloppsärenden och inkomstrelaterade ärenden. Muntliga kompletteringar förekommer något oftare i grundbeloppsärenden. Tabellen visar även att arbetslöshetskassorna gjorde en muntlig komplettering i cirka fyra av tio kompletterade ärenden.

Som tidigare nämnts behöver de flesta ärenden på såväl grundbeloppsnivå som inkomstrelaterad nivå kompletteras mer än en gång. Detta kan bero på ett flertal saker, exempelvis att ny information tillkommer i ärendet eller att den

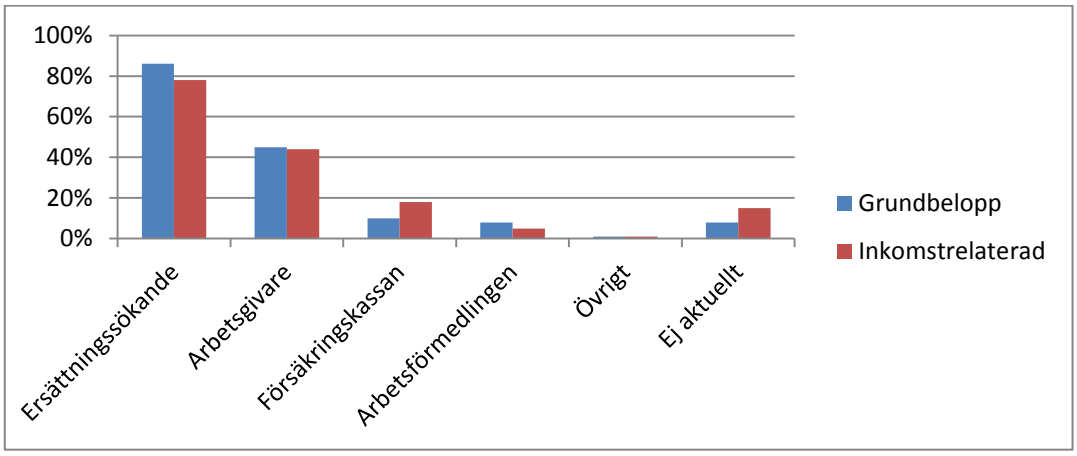
ersättningssökande inte har uppfattat informationen i kompletteringen korrekt och därför inte skickat in en fullständig komplettering.

Figur 1 på sidan 18 visar att den tid det tar att handlägga grundbeloppsärenden är knappt en vecka längre än för inkomstrelaterade ärenden. Det går inte att utifrån ärendekartläggningen visa på en tydlig anledning till varför så är fallet. Man kan dock se att grundbeloppsärenden kompletteras i något större utsträckning, och att det oftare efterfrågas uppgifter från den som söker ersättning. Detta skulle kunna antyda att delmomentet med kompletteringar påverkar genomströmningstiden i ganska stor utsträckning.

4.2.3 Vad efterfrågas i den första kompletteringen?

IAF har undersökt vad som efterfrågas i den första kompletteringen som gjorts i de ärenden där detta har varit aktuellt.

Figur 3: Efterfrågad information vid första komplettering, andel i procent



Figur 3 visar att de tre mest förekommande typerna av kompletteringar gällde

- information från den ersättningssökande
- information från arbetsgivare
- information från Försäkringskassan.

Information från den ersättningssökande rör till stor del generella förfrågningar om intyg eller uppgift om en icke intygad period under ramtiden. En annan vanlig komplettering är begäran om kassakort.

Information från arbetsgivare rör uteslutande information om ett tidigare insänt arbetsgivarintyg eller annat intyg om arbete, som behöver kompletteras ytterligare. IAF har undersökt hur ofta arbetsgivarintyg har kompletterats.

Tabell 2: Andel ärenden av totalt antal ärenden som kompletterats med arbetsgivarintyg, andel i procent

Andel som kompletterat med arbetsgivarintyg	Grundbelopp	Inkomstrelaterad
Ja	45	46
Nej	55	54

Av tabell 2 framgår att närmare hälften av alla grundbeloppsärenden och inkomstrelaterade ärenden behövde kompletteras med uppgifter kopplade till ett arbetsgivarintyg.

I vissa fall har den ersättningssökande av olika anledningar svårigheter att få ett arbetsgivarintyg. Av den enkät som utgjort bakgrund för kartläggningen framgår att arbetslöshetskassorna i dessa fall använder sig av andra alternativ för att intyga arbete. I tabell 3 presenteras i vilken utsträckning arbete intygas med ett annat intyg än arbetsgivarintyg.

Tabell 3: Andel ärenden där arbete intygats med annat intyg än arbetsgivarintyg, andel i procent

Annat intyg än arbetsgivarintyg	Grundbelopp[24]	Inkomstrelaterad
Nej	97	96
Lönespecifikation	2	2
Anställningsavtal	1	0
Beslut om lönegaranti	1	1
Annat	1	1

Tabell 3 visar att de kartlagda ärenden där arbete intygats med ett annat intyg än arbetsgivarintyg svarar för en mycket liten del.

Information från Försäkringskassan innebär att ärendet behöver kompletteras med specificerad information om utbetalade socialförsäkringsförmåner. I den enkät som IAF har gjort inom detta uppdrag framkom att komplettering av uppgifter om socialförsäkringsförmåner från Försäkringskassan ses som ett av de mest tidskrävande momenten.

[24] I de fall då totalen inte överensstämmer med 100 procent beror detta på att decimaler har avrundats endera uppåt eller nedåt i det statistiska underlaget.

Tabell 4: Andel ärenden som kompletterats från Försäkringskassan, andel i procent

Andel som kompletterat från Försäkringskassan	Grundbelopp	Inkomstrelaterad
Ja	21	32
Nej	79	68

Tabell 4 visar att drygt en femtedel av grundbeloppsärendena behövde kompletteras med information från Försäkringskassan. Motsvarande andel för inkomstrelaterade ärenden var cirka en tredjedel.

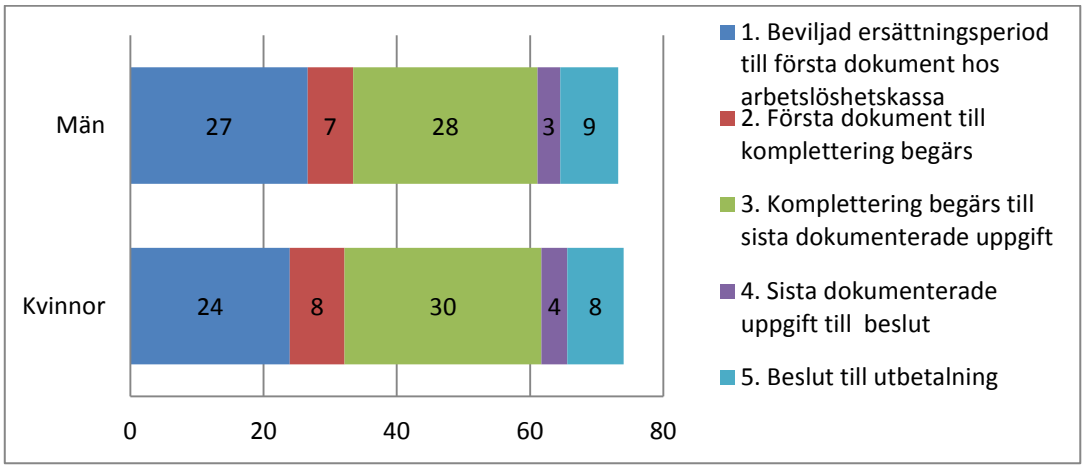
4.3 Från beslut till utbetalning

Det femte delmomentet, tiden från beslut till utbetalning, ligger på något över en vecka för såväl grundbeloppsärenden som inkomstrelaterade ärenden. Detta delmoment har sannolikt kortats ner till följd av de förändrade utbetalnings-rutiner som beskrivs mer i detalj i avsnitt 6.3.

4.4 Eventuella skillnader mellan kvinnor och män

IAF har även haft som syfte att se om det finns några skillnader mellan kvinnor och män i den tid det tar från arbetslöshet till utbetalning.

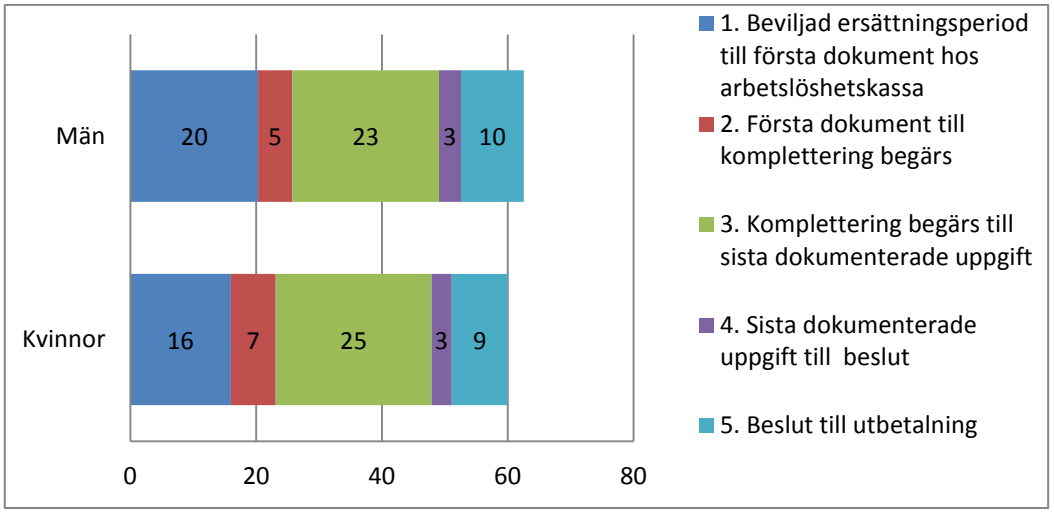
Figur 4: Genomströmningstid för grundbeloppsärenden fördelat på män och kvinnor, antal dagar.



Figur 4 visar att genomströmningstiden är lika för män och kvinnor vad gäller grundbeloppsärenden. Även vad gäller de olika delmomenten uppvisas endast mindre variationer. Delmoment ett tenderar att ta något längre tid för män, medan delmoment två, tre och fyra är något längre för kvinnor.

För inkomstrelaterade ärenden uppvisas samma tendenser som hos grundbeloppsärendena.

Figur 5: Genomströmningstid för inkomstrelaterade ärenden fördelat på män och kvinnor, antal dagar.



Figur 5 visar att delmoment ett är något längre för män, medan de följande tre delmomenten är längre för kvinnor. Genomströmningstiden skiljer endast i mindre omfattning vad gäller de inkomstrelaterade ärendena. Eftersom det statistiska underlaget i ärendekartläggningen uppdelat på kön endast är baserat på en del av populationen, så gäller dessa resultat endast de ärenden som kartlagts. De skillnader som eventuellt finns mellan kvinnor och män beror sannolikt på de olika arbetslöshetskassornas andel kvinnor och män samt deras olika verksamhetsområden.

4.5 Andra iakttagelser från ärendekartläggningen

Under ärendekartläggningen har IAF gjort ett antal iakttagelser med koppling till tiden från arbetslöshet till utbetalning.

- Flertalet arbetslöshetskassor skriver generellt formulerade kompletteringsbrev trots att de från kontrollrutinen[25] kan utläsa vilka perioder den ersättningssökande har fått tillgodoräkningsbara socialförsäkringsförmåner utbetalda.

Figur 6: Exempel på formulering i ett kompletteringsbrev från ärendekartläggningen

Om du har fått sjukpenning, föräldrapenning eller annan ersättning utbetald från Försäkringskassan ska du be dem om ett intyg om detta. Av intyget ska framgå hur mycket som betalats ut per dag och månad, samt vilken sorts ersättning som betalats ut. Intyg för april 2014 och oktober 2014 behöver vi.

[25] Se förklaring i avsnitt 5.2

- Personer med lång genomströmningstid har i vissa fall inledningsvis prövats som företagare. Under handläggningens gång har man sedan kommit fram till att detta inte är ett företagsengagemang som påverkar personens ansökan om arbetslöshetsersättning och att det därför ska prövas som ett vanligt förstagångsärende. Eftersom en prövning av ett företagarärende innebär fler inblandade aktörer tenderar dessa att ta längre tid.

- En del arbetslöshetskassor lämnar inte ut telefonnummer till ansvarig handläggare. Detta innebär ofta att frågor och svar samt information passerar ett antal personer innan det når den ansvariga handläggaren.

- Under ärendekartläggningen blev det tydligt att flera arbetslöshetskassor upplever det som ett fördröjningsmoment när den ersättningssökande inte förstår att kassakortet måste skickas in innan ett beslut kan fattas. Alla de arbetslöshetskassor som ingick i ärendekartläggningen, med undantag för AEA, uppger till IAF att deras arbetsrutin är att aldrig fatta ett beslut innan det första kassakortet har inkommit.

5 Arbetslöshetskassornas samarbete med Försäkringskassan

Under den inledande dialogen med SO uppgav de att det saknas ett väl fungerande teknikstöd mellan Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna. Detta gör handläggningen av socialförsäkringsförmåner till en tidskrävande process vilket förlänger ett ärendes genomströmningstid. Detta bekräftades ytterligare i enkäten där 82 procent av arbetslöshetskassorna angav komplettering av underlag för beräkning av socialförsäkringsförmåner som ett av de tre mest tidskrävande momenten.

Ett flertal arbetslöshetskassor efterlyste i enkätens fritextsvar ett stöd för att inhämta underlag till beräkning av socialförsäkringsförmåner. Några arbetslöshetskassor uppgav att de använde eller avsåg att börja använda e-tjänsten LEFI Online.

Den 4 september 2015 träffade delar av uppdragsgruppen Försäkringskassan för att diskutera möjligheterna för ett förbättrat teknikstöd mellan Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna.[26] IAF kommer i detta kapitel att redogöra för vad som framkommit i frågan under uppdragets gång.

5.1 Beräkning av socialförsäkringsförmåner

Vid beräkning av normalarbetstid ska man utöver arbetad tid även räkna med tid en person har fått ersättning från Försäkringskassan i form av graviditetspenning, föräldrapenningsförmån, sjukpenning, rehabiliteringspenning, smittbärarpenning eller närståendepenning enligt socialförsäkringsbalken, se 32b § ALF.

5.2 Kontrollrutinen

När de handlägger ärenden kan arbetslöshetskassorna använda sig av den så kallade *kontrollrutinen* i ärendehanteringssystemet ÄGA. Arbetslöshetskassan kan genom denna, gentemot Försäkringskassan, kontrollera om en ersättningssökande fått sådana socialförsäkringsförmåner utbetalda under en viss tidsperiod som påverkar rätten till arbetslöshetsersättning. Informationen i *kontrollrutinen* syns omedelbart hos arbetslöshetskassan och visar vilken typ av förmån som den ersättningssökande har fått, vilken period det gäller, hur många dagar den avser, om den är avslutad eller inte och omfattningen på den utbetalda förmånen.

Genom *kontrollrutinen* kan arbetslöshetskassan få information om huruvida den ersättningssökandes ramtid kan komma att förlängas genom överhoppningsbar tid samt om ärendet kan behöva kompletteras med information om utbetalt belopp, samt vilka datum utbetalningen avser, för de socialförsäkringsförmåner som kan tillgodoräknas i ärendet hos arbetslöshetskassan.

---

[26] I mötet deltog från Försäkringskassans sida den ansvarige för kontrollrutinen samt e-tjänsten LEFI Online, Markus Bill.

Kontrollrutinen innehåller alltså inte belopp som utbetalats och visar heller inte förmåner per kalendermånad. Det innebär att informationen behöver kompletteras i de fall beräkningen hos arbetslöshetskassan rör inkomstrelaterad ersättning.

5.3 LEFI Online

Under utredningsarbetet uppmärksammades IAF på att Försäkringskassan tillhandahåller en e-tjänst som kallas LEFI Online. Denna e-tjänst har sin grund i regeringsuppdraget och lagstiftningen kring ”Utökat elektroniskt informations-utbyte”, som trädde i kraft 1 januari 2009[27]. Vissa arbetslöshetskassor uttryckte i enkäten att de använde LEFI Online, andra att det var på gång, andra verkade inte känna till e-tjänsten.

5.3.1 Vad är LEFI Online?

LEFI Online står för LEverera FörmånsInformation och är en e-tjänst för uppgiftsutlämnande från Försäkringskassan. E-tjänsten är bland annat avsedd att kunna användas av arbetslöshetskassorna och gör det möjligt för handläggare att på maskinell väg få tillgång till relevant information från Försäkringskassan. Det är kostnadsfritt för arbetslöshetskassorna att ansluta sig till LEFI Online. Handläggaren loggar in med sitt privata bankID för att få tillgång till e-tjänsten.

5.3.2 Vilken information kan man få?

Den information som kan hämtas via LEFI Online omfattar bland annat sjukpenning, tillfällig föräldrapenning, föräldrapenning, sjukersättning och graviditetspenning. Av informationen via LEFI Online kan man direkt utläsa vilken period som ersättningen avsett och vilken omfattning ersättningen haft (det vill säga hur stor andel av dag som ersättningen avser). Till skillnad från kontrollrutinen kan man även utläsa vilka belopp som betalats ut.

5.3.3 Vilka begränsningar finns?

En begränsning i systemets användbarhet ligger i att det endast går att söka information två år bakåt i tiden. En annan svårighet är att Försäkringskassan använder brutna kalendermånader vid beräkning och redovisningen av de socialförsäkringsförmåner som har betalats ut. Detta gör att även på de arbets-löshetskassor som anslutit sig till LEFI Online, så kan handläggaren behöva ta kontakt med Försäkringskassan. Ytterligare en omständighet som är relevant, men som inte går att utläsa ur uppgifterna från LEFI Online, är för vilka veckodagar som föräldrapenning betalts ut inom den period för vilken man ansökt om föräldrapenning.

---

[27] *LEFI Online, Elektroniskt informationsutbyte Allmän information* på www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/lefi_online

5.3.4 Vilka erfarenheter finns det på arbetslöshetskassorna?

Den 1 november 2015 hade AEA och SEKO:s arbetslöshetskassa anslutit sig till systemet, enligt IAF:s uppgifter. AEA uppskattar att behovet av kontakter mellan handläggare på arbetslöshetskassan och handläggare på Försäkringskassan har minskat med cirka 75 procent genom LEFI Online.[28] Även SEKO:s arbetslöshetskassa upplever att man har stor nytta av LEFI Online.

5.3.5 Hur ser framtiden ut för LEFI Online?

Försäkringskassan och SO har ett nu pågående arbete som bland annat syftar till att förbättra informationen om föräldrapenning så att de nuvarande bristerna försvinner. Man behöver också tackla problematiken kring brutna månader. Det ligger såväl i Försäkringskassans som i arbetslöshetskassornas intresse att åstadkomma dessa förbättringar. Frågan om finansieringen av dessa förbättringar är dock inte helt löst och storleken på dessa kostnader är avgörande för frågan om när man ska kunna åstadkomma förbättringarna.

Försäkringskassan anser att det är möjligt att bygga en modul som dels kan användas innan det nya ärendehanteringssystemet VARPA[29] är klart, dels senare integreras i VARPA. Fördelen med en integrering i VARPA är att de nödvändiga uppgifterna om utbetalningar inom socialförsäkringen kommer in i handläggningssystemet med automatik och kan därmed behandlas digitalt utan fördröjning.

5.3.6 Rättsliga aspekter på användandet av e-tjänsten

Det framgår av 22 § ALFFo att Försäkringskassan har skyldighet att lämna vissa uppgifter till arbetslöshetskassorna som de behöver för att handlägga ärenden om arbetslöshetsersättning. Arbetslöshetskassorna har enligt kapitel 114 i socialförsäkringsbalken rätt till direktåtkomst till dessa uppgifter. Arbetslöshetskassornas rätt till direktåtkomst är inte förenad med några särskilda villkor.

Under genomförandet av uppdraget har det framförts en del farhågor om att det skulle kunna finnas juridiska problem med att arbetslöshetskassorna använder tjänsten LEFI Online. Farhågorna verkar ha väckts av ett mål i Högsta förvaltningsdomstolen (HFD). Målet rör socialnämndernas användning av LEFI Online.

Socialnämnderna har, liksom arbetslöshetskassorna, enligt kapitel 114 i socialförsäkringsbalken rätt till direktåtkomst till uppgifter från Försäkringskassan. Dock är socialnämndernas rätt till direktåtkomst, till skillnad mot arbetslöshetskassornas rätt till direktåtkomst, förenad med det särskilda villkoret att Försäkringskassan måste ha försäkrat sig om att handläggare hos

---

[28] Uppgavs i samtal med försäkringsansvarige på AEA, Susanne Klaiber, i samband med ärendekartläggning den 15 oktober 2015.

[29] Mer informationer om VARPA finns i avsnitt 6.6.

socialnämnden bara kan ta del av uppgifter om personer som är aktuella i ärenden hos nämnden.

HFD hade att bedöma om LEFI Online var att betrakta som direktåtkomst. Om man kom fram till att det var direktåtkomst var nästa fråga om Försäkringskassan hade försäkrat sig om att handläggare hos socialnämnd bara kan ta del av uppgifter om personer som är aktuella i ärenden hos nämnden.

HFD kom i sitt domslut fram till att LEFI Online inte är att betrakta som direktåtkomst varför frågan föll om huruvida Försäkringskassan hade försäkrat sig om att handläggare hos socialnämnd bara kan ta del av uppgifter om personer som är aktuella i ärenden hos nämnden.

Eftersom arbetslöshetskassorna har rätt till direktåtkomst och eftersom denna rätt, till skillnad mot vad som gäller för socialnämnderna, inte är förenad med några särskilda villkor kan man konstatera att målets utgång inte direkt påverkade arbetslöshetskassornas användning av LEFI Online.

När arbetslöshetskassorna använder LEFI Online måste de, som alltid när man behandlar personuppgifter, ta hänsyn till reglerna i 31 § personuppgiftslagen.

6 En digitaliserad hantering av arbetslöshetsförsäkringen

Offentlig verksamhet har i stor utsträckning börjat digitaliseras och stora framsteg har gjorts i att digitalisera hanteringen av arbetslöshetsförsäkringen under det senaste året. I detta kapitel avser IAF att redogöra för de förbättringsprojekt som har inletts och som vid publiceringen av denna rapport till stor del redan har genomförts. Arbetslöshetskassorna har i enkäten lyft fram många av dessa som viktiga digitala lösningar för framtiden.

6.1 Arbetsgivarportalen

För att underlätta för såväl arbetsgivare som ersättningssökande har arbetslöshetskassorna tagit fram tjänsten *arbetsgivarintyg.nu* – även kallad *Arbetsgivarportalen.* På denna webbplats beskriver man stegen i processen enligt följande:

- Arbetsgivaren fyller i
  Arbetsgivaren fyller i uppgifter om anställningen, lön och arbetad tid och signerar med e-legitimation. Du får då mejl eller sms när intyget är klart.

- Arbetstagaren kontrollerar
  Logga in med e-legitimation för att hämta och kontrollera intyget. Skulle något vara fel hör du av dig till arbetsgivaren som ändrar uppgifterna och skickar intyget på nytt. Arbetstagaren skickar till a-kassan.

  När alla uppgifter är rätt skickar du intyget vidare. Du anger vilken a-kassa du ska ansöka hos, arbetsgivarintyg.nu ser till att det kommer fram.

- Klart
  Intyget finns nu hos a-kassan.[30]

Arbetsgivaren får genom ett ifyllnadsstöd hjälp med att fylla i arbetsgivarintyget på ett korrekt sätt och meddelas om något verkar fel. Den ersättningssökande måste godkänna arbetsgivarintyget inom två veckor. För större arbetsgivare som utfärdar många intyg ges möjlighet att skapa ett konto som kopplas till tjänsten. Kanslichefen på SO kommenterar: ”De arbetslösa är beroende av sina arbetsgivarintyg och vi vet att alla upplever att det är krångligt med dagens pappersblanketter. Därför är vi nöjda med att ha tagit fram en lösning som förenklar och kortar ledtiderna för hanteringen av arbetsgivarintygen.”[31]

6.2 Mina sidor

Vid en ansökan har den ersättningssökande möjligheten att använda sig av *Mina sidor*, under förutsättning att han eller hon har en e-legitimation. Via denna

---

[30] www.arbetsgivarintyg.nu

[31] Melker Ödebrink, kanslichef på SO, i Aftonkuriren den 2 september 2015

digitaliserade tjänst kan den ersättningssökande fylla i formulär, blanketter och kassakort, kommunicera med handläggare på arbetslöshetskassan och få information om utbetalningar.

De intyg som fylls i via *Mina sidor* inkommer i ÄGA snart efter att de har sänts. Det förkortar ledtiden i kommuniceringen mellan ersättningsökande och arbetslöshetskassan.

I kombination med att *Arbetsgivarportalen* lanserats finns nu en möjlighet till en fullt digitaliserad ersättningsansökan. I det uppföljande samtalet med SO den 28 september 2015 framkom att ungefär 80 procent av ersättningstagarna använder sig av *Mina sidor*.

6.3 Snabbare utbetalning av arbetslöshetsersättning

Mot bakgrund av att fler och fler fyller i sina kassakort elektroniskt via *Mina sidor* beslöt sig SO för att utreda möjligheten att förkorta ledtiden till utbetalning av arbetslöshetsersättning. Tillsammans med Arbetsförmedlingen, Swedbank[32] och driftleverantören påbörjades ett projekt som gick ut på att utbetalning skulle kunna ske samma vecka som kassakortet inkom till arbetslöshetskassan. I detalj innebär det att Arbetsförmedlingen ger möjlighet till att statsbidragsansökan kan lämnas fram till 09.00 på tisdagar i stället för 15.00 på måndagar som tidigare. De kassakort som finns registrerade hos arbetslöshetskassan en måndag kan i och med detta läggas till grund för ersättning som betalas ut på torsdagen samma vecka. Tidigare har utbetalningen skett torsdagen veckan därpå.

Implementeringen har skett i följande steg:

1) Test i produktion på AEA, följt av ytterligare två arbetslöshetskassor
2) Utvärdering och beslut
3) I produktion på samtliga arbetslöshetskassor

Det första steget inleddes i slutet av januari 2015. Den 19 oktober 2015 var den nya utbetalningsrutinen i produktion på samtliga arbetslöshetskassor. I IAF:s uppföljande möte med SO lyftes detta fram som ett framgångsrikt projekt som förkortat ledtiden fram till utbetalning av arbetslöshetsersättning.

6.4 QlikView

Statistikverktyget *QlikView* har i den enkät som IAF genomfört inom detta uppdrag lyfts fram av flertalet arbetslöshetskassor som ett användbart verktyg, bland annat för att få fram det genomsnittliga antalet kompletteringar under en bestämd period. Med hjälp av *QlikView* kan arbetslöshetskassorna följa upp sin verksamhet för att lättare kunna uppnå sina mål. Såväl SO som enkäten bekräftar att samtliga arbetslöshetskassor har tillgång till *QlikView*. IAF har dock fått indikationer om att arbetslöshetskassorna använder detta verktyg i varierande

[32] Den bank som sköter utbetalningarna av arbetslöshetsersättning.

omfattning och flera arbetslöshetskassor har påpekat att den statistik som man kan få fram av olika skäl är mindre tillförlitlig än vad som är önskvärt.

6.5 LEFI Online

E-tjänsten LEFI Online är en automatiserad onlinetjänst. Den möjliggör för kommuner, försäkringsbolag och myndigheter att få åtkomst till information från Försäkringskassan som behövs för handläggning av ärenden.[33]

För närmare information om tjänsten och hur den används på arbetslöshets-kassorna, se avsnitt 5.3.

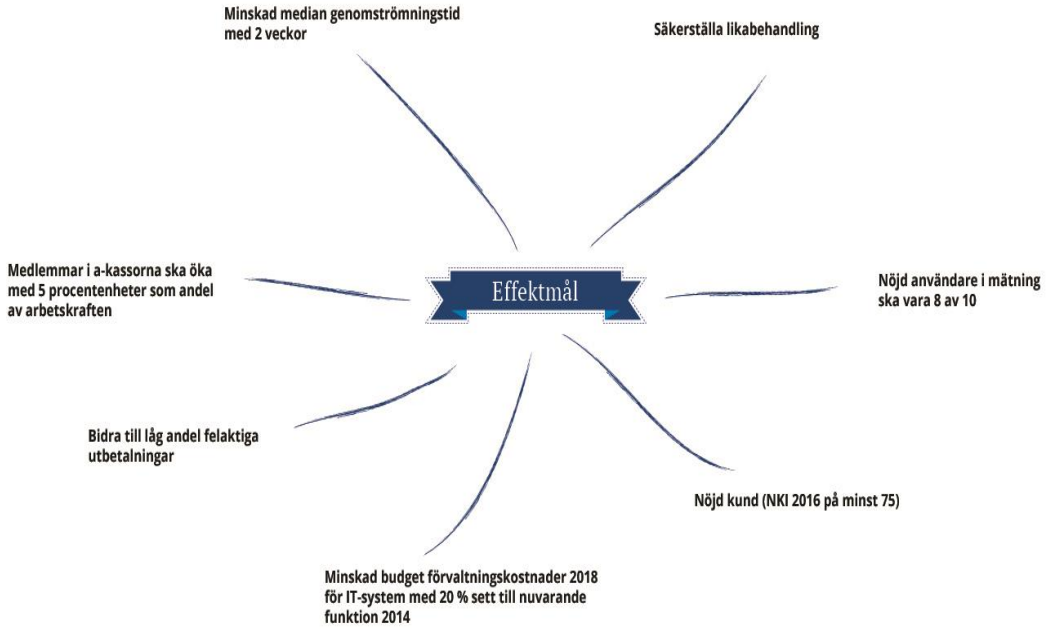
6.6 VARPA

Det pågår ett stort utvecklingsarbete av ett nytt ärendehanteringssystem för arbetslöshetskassorna med arbetsnamnet VARPA. Utöver det nya systemet har SO betonat att VARPA är ett verksamhetsprojekt där nya arbetssätt ska stödjas av ett antal e-tjänster. Arbetet med VARPA satte igång 2013 och är förankrat i ett antal projektgrupper och referensgrupper, bland annat i en referensgrupp bestående av minst en representant från varje arbetslöshetskassa.

6.6.1 Varför införs det nya ärendehanteringssystemet?

Det är arbetslöshetskassorna som gemensamt har bestämt att införa Varpa. Effektmålen för arbetet beskrivs enligt följande:

Figur 7: Effektmål med VARPA[34]



[33] www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/lefi_online/allmanna_nyheter

[34] SO:s presentation av VARPA för IAF den 7 september 2015

Figur 7 visar hur ett av effektmålen är att minska genomströmningstidens median med två veckor. SO har varit tydliga med att arbetet med VARPA utgår ifrån en stor del automatisering och utökad elektronisk kommunikation för att vinna tid.

6.6.2 När kan arbetslöshetskassorna börja använda VARPA?

Enligt nuvarande tidsplan ska VARPA sättas i drift under 2017 på samtliga arbetslöshetskassor. Många arbetslöshetskassors avtal med nuvarande ärendehanteringssystem[35] går ut vid årsskiftet 2016/2017 och det ursprungliga målet var därför att driftsätta ärendehanteringssystemet i samband med detta. Planen är att under utvecklingsarbetets gång fasa ut ÄGA samtidigt som man fasar in VARPA.

[35] ÄGA och OAS

7 Lärdomar från Danmark

Den danska försäkringsmodellen tas ofta upp som ett exempel på en snabb hantering av arbetslöshetsersättning. I Danmark har man sedan några år tillbaka infört e-Indkomst i beräkningen av ersättningsrätten.[36]

7.1 Införandet av ett danskt inkomstregister

Elektronisk registrering av månadsuppgifter från arbetsgivare, vilket man i Danmark kallar för e-Indkomst, implementerades helt inom arbetslöshets-försäkringen i maj 2011. Lagen om inkomstregister trädde i kraft den 1 juni 2006 som ett resultat av att man 2001/2002 fattade ett principbeslut om att Danmark skulle vara ett föregångsland it-mässigt.

En stor fråga som föregick införandet av inkomstregistret var kravet som ställdes på arbetsgivare att ändra sina lönesystem, så att de kunde leva upp till lagkraven. Systemen skulle anpassas och fungera tillsammans, vilket det fanns svårigheter med. Administrativt fick det heller inte kosta arbetsgivarna mer än vad det gjort innan inkomstregistret infördes. IAF:s danska motsvarighet *Styrelsen för Arbejdsmarked og Rekruttering* (STAR) uppger att det största problemet var, och fortfarande är, att arbetsgivarna inte registrerar korrekt antal arbetade timmar.

Att arbetsgivaren kan gå tillbaka och ändra sina uppgifter i inkomstregistret lyfter STAR fram som en brist, eftersom tidigare beviljade ersättningsperioder påverkas av ändringarna. STAR rekommenderar därför IAF och Sverige att se över dessa problem redan i ett tidigt stadium.

De uppgifter som inte framgår av inkomstregistret måste den som söker ersättning själv intyga på heder och samvete.

7.2 Arbetsvillkoret

För att i Danmark uppfylla ett arbetsvillkor krävs att den ersättningssökande varit sysselsatt som arbetstagare i minst 52 veckor (1 924 timmar) inom en treårsperiod för heltidsförsäkrade och minst 34 veckor (1 258 timmar) för deltidsförsäkrade.[37]

STAR beskrev hur ett arbetsvillkor uppfylls genom att man har arbetat i 12 månader inom de senaste tre åren. Om det råder någon tveksamhet kring en viss månad kan handläggaren gå längre tillbaka i tiden och välja att en annan månad ska ingå i ramtiden.

---

[36] Samtliga hänvisningar till de uppgifter som lämnats av företrädare för STAR och Akademikernes a-kasse härrör från det möte som IAF genomförde med Akademikernes a-kasse den 23 september 2015 och med STAR den 24 september 2015.

[37] SOU 2015:21 s. 312–313

7.2.1 På vilket sätt skiljer sig det svenska arbetsvillkoret från det danska?

I Sverige är det endast överhoppningsbar tid som möjliggör för en handläggare att gå längre tillbaka i tiden än de tolv månader som närmast föregår arbetslöshetens inträde. Urvalet och flexibiliteten kring ramtidens månader skiljer sig därmed åt, trots att man beräknar ersättningen på samma antal månader. Den högre graden av flexibilitet i det danska systemet effektiviserar handläggningen.

7.2.2 På vilket sätt skiljer sig e-Indkomst från föreslagen e-inkomst?

Enligt nuvarande regelverk beräknas den svenska dagpenningen för inkomstrelaterad ersättning på arbetade timmar såväl som inkomst, samma uppgifter som samlas in i Danmarks e-Indkomst. Enligt det förslag som presenterats i den parlamentariska socialförsäkringsutredningen ska e-inkomst-uppgifterna i Sverige endast redovisa inkomstuppgifter och inte arbetade timmar. Svårigheten att få arbetsgivarna att på ett korrekt sätt rapportera in arbetade timmar till skatteverket, vilket STAR lyfte fram som en av de största utmaningarna, kommer enligt utredningens förslag att undvikas.

7.3 STAR:s funktion som tillsynsmyndighet

Utöver funktionen som tillsynsmyndighet, i likhet med IAF:s uppdrag, granskar STAR arbetslöshetskassornas internkontroll. I samband med att inkomstregistret infördes beslutades att arbetslöshetskassorna kvartalsvis ska göra inkomst-kontroller på sina medlemmar. Målet med kvartalskontrollerna är att så tidigt som möjligt identifiera och stoppa källor till felutbetalningar. Tidigare löpte felutbetalningar under långa perioder och ledde till återkrav av stora summor trots att felen ofta inte var medvetna från ersättningstagarens sida.

För att bli aktuell för kvartalskontroll måste personen ha varit arbetslös i alla tre månaderna. Om skillnaden mellan vad personen uppger på sitt kassakort och de timmar som arbetsgivaren uppger i inkomstregistret överskrider 37 timmar (motsvarande heltid i Danmark) kan en sanktion vara aktuell.

Då arbetslöshetskassorna genomfört kvartalskontrollen skickar de uppgifterna elektroniskt till STAR. I rapporteringen ingår

- antal ärenden som kontrollerats
- antal kontrollärenden (manuell kontroll)
- antal felutbetalningar
- antal sanktioner och effekt
- antal ärenden under utredning.

Utöver kvartalskontrollerna granskar STAR årligen 700 utvalda ärenden. Dessa ärenden motsvarar personer med full ersättning som samtidigt fått ut lön. Idag kontrollerar STAR ärenden från 2013.

7.3.1 Dagpengekommissionen

Den 19 oktober 2015 offentliggjordes Dagpengekommissionens utredning[38] med syftet att utreda om dagpenningsystemet går att förenkla och anpassa till det register som finns. STAR såväl som Akademikernes a-kasse lyfte fram detta som en mycket betydelsefull utredning. IAF har i detta uppdrag inte haft möjlighet att följa upp resultatet av denna utredning.

7.4 Akademikernes a-kasse

Akademikernes a-kasse har som enda danska arbetslöshetskassa ett tvång på att ansöka om ersättning digitalt. Inga brev skickas från arbetslöshetskassan utan allt sker digitalt via hemsidan.

7.4.1 Hur går ansökningsförfarandet till?

Medlemmen loggar in på sin sida och skriver in det datum som han eller hon blivit arbetslös. Efter några minuters sökning hittar registret de anställningar som finns på personen. Övriga relevanta uppgifter fyller medlemmen själv i och intygar på heder och samvete att de stämmer.

7.4.2 Vad består handläggningen av?

Om processen av någon anledning hindras skickas ett meddelande om krav på manuell handläggning. Handläggaren som får meddelandet kan se på en processkarta var felet ligger. Om inga hinder upptäcks fattas ett beslut automatiskt och ett brev skickas till medlemmen med information om dagpenning. Arbetslöshetskassan har under en timme efter det att beslutet fattats möjlighet att ändra det manuellt. Den genomsnittliga tiden från att en person anmäler sig via hemsidan till att ett beslut fattas uppskattar Akademikernes a-kasse till 1–2 dagar och cirka 30 procent av ärendena löper igenom helt utan manuell handläggning.

7.4.3 Vad har förändrats sedan införandet av inkomstregistret?

De danska arbetslöshetskassorna har i samband med att inkomstregistret infördes behövt utöka sin internkontroll jämsides med kravet på de kvartalsvisa inkomstkontrollerna. Akademikernes a-kasse uppger att 700–800 ärenden per kvartal kräver manuell handläggning då uppgifterna inte stämmer. Akademikernes a-kasse har tillsatt en ny controlleravdelning med anledning av införandet av e-Indkomst dit 4–5 medarbetare har rekryterats. Denna avdelning arbetar bland annat med arbetslöshetskassans internkontroll, ett arbete som tidigare utfördes av STAR.

---

[38] *Dagpengekommissionens samlede anbefalinger* (oktober 2015).

7.5 Samarbetet mellan arbetslöshetskassorna och Arbeidsformidlingen

Sedan en regleringsändring i juli 2015 ska de danska arbetslöshetskassorna samordna regelbundna möten med de arbetssökande tillsammans med Arbeidsformidlingen. Tidigare hölls separata möten med Arbeidsformidlingen och arbetslöshetskassan. För att förenkla för den enskilde ska detta samtal nu ske med båda parter på samma gång och arbetslöshetskassorna behöver finnas på plats i hela landet. I och med detta finns en ingående branschkännedom hos de danska arbetslöshetskassorna. Eftersom detta är en ekonomisk fråga som slår hårt mot de små arbetslöshetskassorna förutspår Akademikernes a-kasse fler fusioner i Danmark.

8 Slutsatser

IAF kan konstatera att såväl arbetslöshetskassorna som SO arbetar aktivt med att på olika sätt förkorta tiden från arbetslöshet till utbetalning. I denna rapport har IAF, inom ramen för uppdragets syfte, försökt hitta områden med en tydlig förbättringspotential. Ambitionen har också varit att ge spridning åt de goda lösningar som redan finns på arbetslöshetskassorna.

8.1 Vikten av likabehandling och förutsägbarhet

I IAF:s uppdrag ligger att främja rättssäkerhet och effektivitet i arbetslöshetsförsäkringen. I begreppet rättssäkerhet ligger såväl likabehandling som förutsägbarhet. Dessa två begrepp är intimt sammankopplade med varandra – utan likabehandling ingen förutsägbarhet. Det är därför av stor vikt att åstadkomma likabehandling inom arbetslöshetsförsäkringen.

Inom detta uppdrag har IAF kunnat konstatera att tiden från arbetslöshet till utbetalning som helhet inte skiljer sig nämnvärt åt mellan kvinnor och män. Ärendekartläggningen visar endast mindre variationer i längden på vissa av delmomenten.

8.1.1 Likabehandling mellan arbetslöshetskassorna

Enkätundersökningen visar att arbetslöshetskassornas interna målbild för handläggningstid varierar, liksom deras definition av begreppet handläggningstid. Som IAF redan har konstaterat är detta svårt att förena med en likabehandling av de ersättningssökande. I förlängningen riskerar detta att bidra till skillnader mellan arbetslöshetskassorna i tid mellan arbetslöshet och utbetalning, vilket drabbar den som söker ersättning.

Att arbetslöshetskassorna sinsemellan lämnar markant olika kompletteringstider är svårt att förena med en likabehandling av de ersättningssökande. Att få till stånd en likabehandling i detta avseende kan vara en fråga att diskutera inom ramen för arbetslöshetskassornas gemensamma arbete.

Enligt nu gällande regelverk är kassakortet att se som själva ansökan om ersättning (se 9 kap1 § IAFFS 2014:5). Samtliga arbetslöshetskassor med undantag för AEA följer denna regel. En sådan avvikelse från gällande regler bidrar inte till likabehandlingen av de ersättningssökande. Flera arbetslöshetskassor har berättat för IAF att det utgör ett fördröjningsmoment när den ersättningssökande inte förstår att kassakortet måste skickas in innan ett beslut kan fattas. Några arbetslöshetskassor skickar ett särskilt informationsbrev till den ersättningssökande när det endast är kassakortet som saknas i ärendet. Handläggarna på dessa arbetslöshetskassor gör samtidigt klart alla beräkningar. När kassakortet kommer in kan beslutet fattas utan att handläggaren behöver gå igenom ärendet på nytt. En arbetslöshetskassa har dock betonat vikten av att inte registrera beslutet eftersom uppgifterna då går vidare till *Mina sidor* och beslutet därmed är överklagansbart. IAF kan se fördelar med detta arbetssätt, givet att man inte genomför registreringen innan kassakortet kommit in.

Arbetslöshetskassorna skriver i många fall generellt formulerade kompletteringsbrev. IAF rekommenderar att man istället skriver riktade kompletteringsbrev med tydliga instruktioner om vilka perioder man behöver intyg för.

De arbetslöshetskassor som inte lämnar ut direktnummer till ansvarig handläggare bör överväga att göra det. Om information ska vidarebefordras mellan flera personer innan den når den ansvarige handläggaren ökar risken för att det ska uppstå missförstånd. Följdfrågor riskerar också att ta längre tid att få besvarade eftersom de inte kan ställas i omedelbar anslutning till det att informationen lämnas eller tas emot. Effekten av detta blir en onödig förlängning av tiden mellan arbetslöshet och utbetalning.

Det är viktigt att SO:s roll som samordnare är tydlig. Att enskilda arbetslöshetskassor går sin egen väg och driver separata frågor riskerar att andra, oftast mindre, arbetslöshetskassor inte får ta del av nyttig information som påverkar genomströmningstiden och deras medlemmars villkor. Att arbetslöshetskassor hamnar utanför informationsflödet kan vara både ineffektivt och rättsosäkert.

8.1.2 Likabehandling mellan grundbeloppsärenden och inkomstrelaterade ärenden

Den stora skillnaden i tid mellan grundbeloppsärenden och inkomstrelaterade ärenden ligger i det första och det tredje delmomentet.[39] Sannolikt beror det till stor del på hur den ersättningssökande själv agerar, det vill säga hur lång tid som passerar innan man skickar in sin ansökan och hur fort man svarar på kompletteringar. Även andra faktorer spelar in i den fördröjning som detta delmoment kan leda till, exempelvis kan det bero på svårigheter att få arbetsgivarintyg från arbetsgivare. Tiden skulle eventuellt kunna påverkas genom att arbetslöshetskassorna anpassar informationen i samband med grundbeloppsärenden.

Särskilt anmärkningsvärt är skillnaden i tid för det första delmomentet. IAF ser stora vinster i att man redan på Arbetsförmedlingen uppmanar den som söker ersättning att så snart som möjligt skicka in handlingar till arbetslöshetskassan. En samsyn mellan arbetslöshetskassorna och Arbetsförmedlingen om vilken information som ska lämnas eller att på olika sätt utveckla rutinen kring informationsutskicket skulle kanske kunna förkorta denna del av genomströmningstiden.[40]

---

[39] Delmoment ett: Från första dagen i beviljad ersättningsperiod till inkommandedag för första dokumenterade uppgift i ärendet.

Delmoment tre: Från det att en första komplettering begärs till inkommandedag för sista dokumenterade uppgift i ärendet.

[40] IAF har inom detta uppdrag inte haft möjlighet att gå närmre in på vad som informeras om vid inskrivning på Arbetsförmedlingen.

8.2 De tekniska framstegens positiva verkan på genomströmningstiden

Den digitaliserade hanteringen av arbetslöshetsförsäkringen ger goda möjligheter till att förkorta tiden från arbetslöshet till utbetalning. De förändrade och förbättrade utbetalningsrutinerna har redan innan denna rapport publiceras gjort att det femte[41] och sista delmomentet har förkortats. Detta får dock störst påverkan på dem med pågående ersättning. För att den förändrade rutinen ska få genomslag krävs att den ersättningssökande redovisar sina kassakort elektroniskt. Att de ersättningssökande i allt högre grad sköter sin ansökan om arbetslöshetsersättning elektroniskt speglas i hur många som använder sig av *Mina sidor*. Detta var även mycket tydligt på den danska arbetslöshetskassa som IAF besökte inom ramen för detta uppdrag.

Närmare hälften av de kartlagda ärendena har behövt kompletteras med uppgifter kopplat till ett arbetsgivarintyg. Det är ett känt problem bland arbetslöshetskassorna att arbetsgivarintyg upplevs som omständliga och svåra att fylla i av framförallt mindre arbetsgivare, en konsekvens av ett komplicerat regelverk. Lanseringen av *Arbetsgivarportalen* har gjorts med förhoppningen att den ska underlätta för arbetsgivare att fylla i och på digital väg skicka in arbetsgivarintyg till arbetslöshetskassorna. *Arbetsgivarportalen* är sannolikt ett sätt att lättare få in intyg från mindre arbetsgivare, som upplever det som betungande att utfärda intygen.

8.3 Arbetslöshetskassorna och Försäkringskassan

Att handlägga ersättningsärenden som innefattar en beräkning av socialförsäkringsförmåner är tidskrävande. Av enkätsvaren framgår att arbetslöshetskassorna uppskattar att beräkning av socialförsäkringsförmåner ingår i 63 procent av ärendena. Ärendekartläggningen visar dock att det förekommit i 21 procent av grundbeloppsärendena och i 32 procent av de inkomstrelaterade ärendena. Oavsett frekvens av denna typ av ärenden så uppfattar arbetslöshetskassorna detta som ett av de tre mest tidskrävande momenten. Ett problem som flera av arbetslöshetskassorna pekade på är de långa telefonköerna hos Försäkringskassans kundcenter för partners, väntetider på upp till en timme har nämnts. Väntetiderna kan antas vara en bidragande faktor till att arbetslöshetskassorna i många fall väljer att ta in informationen via ett kompletteringsbrev i stället för att vända sig direkt till Försäkringskassan.

LEFI Online är ett fungerande teknikstöd för informationsutbyte mellan Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna. Enligt den arbetslöshetskassa som först började använda LEFI Online[42] har detta medfört en klar tidsvinst även om e-tjänstens utformning inte är optimal för arbetslöshetskassorna. Även om

---

[41] Delmoment fem: Från att beslut fattats till att utbetalning av ersättning sker.
[42] AEA

e-tjänsten inte uppfyller allt som man kan önska sig så ser IAF fördelar med att arbetslöshetskassorna använder LEFI Online.

8.4 Nuvarande och framtida regelverk

Den nu gällande arbetslöshetsförsäkringen har med tiden fått en utformning som gör den komplex och svår att förstå. Detta leder till en omfattande uppgiftslämnarbörda för arbetsgivare med flera, ökad administration och långa handläggningstider. Den parlamentariska socialförsäkringsutredningen har kommit med ett antal förenklande förslag vilka IAF har ställt sig bakom. Ambitionen var att göra arbetslöshetsförsäkringen såväl som sjukförsäkringen mer förutsägbar för den sökande. Utredningen har bland annat kommit fram med ett förslag om att ersättningsrätten ska baseras på ett inkomstvillkor.

Förutsättningarna för att uppfylla ett arbetsvillkor skiljer sig på flera sätt mellan Sverige och Danmark. I Danmark är arbetsvillkoret att man ska ha arbetat 12 månader under den senaste treårsperioden. I Sverige är kravet att man ska ha arbetat minst 6 månader inom den senaste tolvmånadersperioden. Det är lättare för handläggaren att utreda ett arbetsvillkor som ska täcka en tredjedel av tiden man tittar på i jämförelse med att utreda ett arbetsvillkor som ska täcka minst hälften av den undersökta tiden, vilket är fallet i Sverige. Motivet till att arbetslöshetsförsäkringen innehåller arbetsvillkor är att försäkringen endast ska omfatta personer som har en reell anknytning till arbetsmarknaden. Om man vill förändra arbetsvillkoret efter dansk modell måste man fundera över i vilken utsträckning det skulle påverka ersättningstagarnas anknytning till arbetsmarknaden.

8.5 En frågeställning som inte kunnat besvaras inom uppdraget

En tanke från början var att undersöka hur det kommer sig att de kortaste respektive de längsta genomströmningstiderna på varje enskild arbetslöshetskassa skiljer sig så mycket åt. Detta har inte entydigt kunnat besvaras inom uppdraget på grund av den begränsade mängd ärenden som har kunnat undersökas. För att på ett tillfredställande sätt kunna besvara detta behöver en mer detaljerad och omfattande granskning av skillnaderna mellan dessa ärenden genomföras.

9 Käll- och litteraturförteckning

Författningar och övriga rättskällor

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF)

Förordning (1997:835) om arbetslöshetsförsäkring (ALFFo)

Socialförsäkringsbalken (SFB)

Personuppgiftslagen (1998:204) (PUL)

Förvaltningslagen (1986:223) (FL)

SOU 2015:21 *Mer trygghet och bättre försäkring*

Rapporter och promemorior

IAF:s regeringsrapport (2015:20) *Arbetslöshetskassornas sanktioner, 2014 och första kvartalet 2015.*

IAF:s rapport (2015:17) *Återbetalning av statsbidrag.*

IAF:s rapport (2010:5) *Arbetsgivarintyget – analys och förslag till förändringar.*

IAF:s rapport (2010:16) *Redovisning av arbetslöshetskassornas åtgärder för att minska genomströmningstiderna.*

IAF:s rapport (2008:9) *Arbetslöshetskassornas handläggningstider.*

Särtryck ur IAF:s årsredovisning för 2010 (2011:5) *Arbetslöshetskassornas åtgärder under 2010 för att minska genomströmningstiderna.*

IAF:s promemoria (2011, reviderad 2013) *Beräkning och tolkning av begreppet genomströmningstid.*

Underlagspromemoria från Arbetslöshetskassornas samorganisation (SO) till den parlamentariska socialförsäkringsutredningen (2011) *Administrativt betungande problem i arbetslöshetsförsäkringen.*

Dagpengekommissionen (oktober 2015) *Dagpengekommissionens samlede anbefalinger.*

Elektroniska källor

www.iaf.se

www.samorg.org

www.arbetsgivarintyg.nu

www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/lefi_online

www.aftonkuriren.se/?p=92561 (artikel om Arbetsgivarportalen)

10 Bilagor

Bilaga 1. Beräkning och tolkning av begreppet genomströmningstid

”IAF redovisar sedan maj 2009 statistik över arbetslöshetskassornas genomströmningstider. Genomströmningsstatistiken togs fram i syfte att vara en enhetlig indikator för arbetslöshetskassornas handläggningstider. IAF valde följande definition av genomströmningstiden:

Genomströmningstid = Antalet veckor från den första veckan en person har redovisat arbetslöshet på sitt kassakort till den vecka personen får sin första utbetalning från arbetslöshetskassan.

Eftersom IAF saknar fullständiga uppgifter om arbetslöshetskassornas interna handläggning, men har tillgång till uppgifter om samtliga utbetalningar från arbetslöshetskassorna, valde IAF att beräkna genomströmningstiden för ärenden där den sökande har beviljats ersättning. En anledning till att endast inkludera de ärenden där ersättning beviljats och exkludera de ärenden där personens rätt till ersättning har avslagits är att avslagen inte registreras med samma kvalitet av arbetslöshetskassorna, vilket innebär att IAF saknar fullständigt underlag för avslagsärenden.

IAF har även valt att endast beräkna genomströmningstiden för de personer som är nya ersättningstagare. I normalfallet tar det längre tid att handlägga ett nytt ärende (s.k. förstagångsprövning) i jämförelse med ett ärende där personen fortsätter på en tidigare beviljad ersättningsperiod (s.k. nyprövning). Att även inkludera denna grupp i beräkningen av arbetslöshetskassornas genomströmningstider skulle leda till att uppgifterna blir mer beroende av den ärendesammansättning som arbetslöshetskassan handlagt.

För att statistiken ska bli mer jämförbar mellan arbetslöshetskassorna redovisas statistiken uppdelad på personer med inkomstrelaterad ersättning och personer med grundbelopp. Genomströmningstiden för personer med grundbelopp är generellt längre i jämförelse med personer med inkomstrelaterad ersättning. Om dessa grupper inte särredovisas skulle genomströmningsstatistiken i hög grad påverkas av relationen mellan antalet beslut gällande grundbelopp respektive inkomstrelaterad ersättning. För att IAF ska kunna fastställa om personen har blivit beviljad inkomstrelaterad ersättning eller grundbelopp måste han eller hon ha fått arbetslöshetsersättning utbetald. Detta är ytterligare ett skäl till att endast individer som fått arbetslöshetsersättning utbetald ingår i genomströmningsstatistiken.

I statistiken ingår inte de personer som har blivit avstängda från ersättning på grund av att de har sagt upp sig själva eller skilts från arbetet på grund av otillbörligt uppförande. Detta då IAF saknar uppgifter om när avstängningsdagarna avräknas, vilket leder till att dessa ärenden skulle få en felaktigt beräknad genomströmningstid.

Då arbetslöshetsförsäkringen är en veckoförsäkring samt att ersättning inte betalas ut mer än en gång per vecka redovisas genomströmningstiden i antal

veckor. Personens genomströmningstid beräknas som skillnaden mellan utbetalningsveckan för första karensdagen och den kassakortsvecka där den första karensdagen ingick.[43] Personen ingår sedan i beräkningarna av arbetslöshetskassornas genomströmningsstatistik för den månad då personen för första gången fick arbetslöshetsersättning utbetald i form av dagpenning.

Beräkning av arbetslöshetskassornas genomströmningstid

IAF redovisar medianvärdet samt den första och tredje kvartilen av genomströmningstiderna för de personer som fått ersättning från respektive kassa samt för samtliga ersättningstagare.

Median är det tal som storleksmässigt ligger i mitten av en ordnad talserie. Om det finns ett jämnt antal tal i talserien är medianen det genomsnittliga värdet av de två tal som ligger i mitten av den ordnade talserien. Den första kvartilen är det tal som delar av en ordnad talserie så att 25 procent av observationerna har ett mindre värde och 75 procent har ett högre värde. Den tredje kvartilen är det tal som delar av en ordnad talserie så att 75 procent av observationerna har ett mindre värde och 25 procent har ett högre värde.

Exempel 1

Genomströmningstiderna för personer som fick sin första utbetalning av arbetslöshetsersättning under en månad var: 3, 4, 7, 10 samt 52 veckor. Medianen, d v s genomströmningstiden, för personerna var 7 veckor men genomsnittet för deras genomströmningstid var däremot 15,2 veckor. Om personen som hade en genomströmningstid på tio veckor istället hade haft en genomströmningstid på 51 veckor så skulle medianen för arbetslöshetskassans genomströmningstid fortfarande ha varit 7 veckor, medan den genomsnittliga genomströmningstiden skulle ha ökat till 23,4 veckor.

Exempel 2

Genomströmningstiderna för personer som fick sin första utbetalning av arbetslöshetsersättning under en månad var: 3, 4, 7, 8, 10 samt 52 veckor. Medianen, d v s genomströmningstiden, för personerna var 7,5 veckor men medelvärdet för personernas genomströmningstid var 14 veckor.

Detta innebär att medianvärden är mindre känsliga för enskilda extremvärden i jämförelse med medelvärden. Genomströmningstiden mätt som medianvärde är robust mot enskilda avvikelser såsom att en person inte skickar in sina kassakort eller handlingar, ett annat lands institution dröjer med att skicka in handlingar eller att ärendet avgörs i domstol.

---

[43] I Astat finns även uppgifter om utbetalningstillfälle för de kassakort som endast resulterade i att karensdagar avräknats. Dessa kassakort innebär inte att personen har fått ersättning utbetald i form av dagpenning.

IAF redovisar genomströmningstiderna uppdelade per arbetslöshetskassa samt för samtliga arbetslöshetskassor. För att undvika att några enstaka ärenden påtagligt ska påverka en enskild arbetslöshetskassas genomströmningstid redovisas statistik enbart för arbetslöshetskassor med fler än tio ärenden. Även de ärenden som finns hos arbetslöshetskassor med 10 ärenden eller färre ingår dock i beräkningen av samtliga kassors totala genomströmningstid.

Exempel på hur genomströmningstiden beräknas

Exempel 3

En person har under en tidigare ersättningsperiod arbetat heltid under sex månader och uppfyller därmed ett nytt arbetsvillkor. När personens ersättningsperiod tar slut påbörjas en ny ersättningsperiod som inleds med karensdagar. Personens ärende kommer inte att räknas med i genomströmningsstatistiken, då personen har uppfyllt ett nytt arbetsvillkor under tidigare ersättningsperiod och statistiken av genomströmningstider bara omfattar nya ersättningstagare.

Exempel 4

En person slutar från sin anställning på egen begäran, utan godtagbara skäl, och anmäler sig på Arbetsförmedlingen. När arbetslöshetskassan handlägger ärendet avstängs personen från ersättning och kommer därför inte att räknas med i genomströmningsstatistiken. Om personen hade haft godtagbara skäl till att avsluta sin anställning, och därigenom inte hade avstängts från ersättning, skulle han eller hon däremot ha medräknats i genomströmningsstatistiken.

Exempel 5

En person har arbetslöshetsersättning till och med vecka 1, 2010, och arbetar sedan heltid till och med vecka 10 samma år. Från vecka 11 söker personen åter arbetslöshetsersättning, som beviljas. Eftersom personen fortsätter på en pågående ersättningsperiod medräknas han eller hon inte i genomströmningsstatistiken (personen har däremot redan ingått i genomströmningsstatistiken när han eller hon påbörjade sin ersättningsperiod).

Exempel 6

En person anmäler sig på Arbetsförmedlingen och söker ersättning som beviljas från och med vecka 1, 2010. Fem karensdagar utgår för vecka 1 och två karensdagar och tre ersättningsdagar utgår för vecka 2. Utbetalningen för dessa veckor sker vecka 9, 2010. Personen räknas med i genomströmningsstatistiken för mars 2010 (vecka 9, 2010 är första veckan i mars 2010). Genomströmningstiden för personen blir 9 – 1 d v s 8 veckor.

Exempel 7

En person anmäler sig på Arbetsförmedlingen och söker arbetslöshetsersättning från och med vecka 1, 2010. Personen har fått avgångsvederlag för perioden vecka 1 till och med vecka 3. Personens ansökan om ersättning avslås därmed för dessa tre veckor. Fem karensdagar utbetalas för vecka 4 och två karensdagar

och tre ersättningsdagar utbetalas för vecka 5. Utbetalningen för dessa veckor sker under vecka 9, 2010.

Personen räknas med i genomströmningsstatistiken för mars (eftersom vecka 9, 2010, är första veckan i mars 2010) då han eller hon som ny ersättningstagare fick arbetslöshetsersättning utbetald denna månad. Genomströmningstiden blir 9 – 4 d v s 5 veckor.

Om personen endast hade fått karens som betalats ut under mars (vecka 9, 2010) och den första utbetalningen av arbetslöshetsersättning hade inträffat i april (vecka 14, 2010) skulle personen ha räknats med i genomströmningsstatistiken för april 2010. Genomströmningstiden skulle dock blivit densamma, d v s 5 veckor.

Om personen hade påbörjat en heltidsanställning innan alla sju karensdagar hade utgått och ersättning från den nya ersättningsperioden därför inte hade betalats ut skulle personen inte ha ingått i genomströmningsstatistiken.”

Bilaga 2. Urval

Storleken på urvalet

Utifrån syftet att undersöka både grundbeloppsärenden och inkomstrelaterade ärenden har IAF gjort två urval, ett för respektive grupp.

För att räkna ut hur stort urval som behövdes användes följande formel:

$$n \geq \frac{1}{\frac{m^2}{4 \times p_0 \times q_0} + \frac{1}{N}}$$

Där

p_o = andel i procent med viss egenskap,

$q_0 = 1 - p_0$ = andel i procent utan viss egenskap

m = önskad absolut felmarginal i procent

N = antal objekt i population

p_o antogs vara 50 procent och den önskade absoluta felmarginalen var 5 procent. N=8544 ärenden för grundbeloppsärenden och N=41138 för inkomstrelaterade ärenden.

IAF använde en signifikansnivå på 5 procent, vilket innebär 5 procents risk att de statistiska slutsatserna inte stämmer.

Enligt ovanstående formel och uppgifter blev urvalsstorleken för grundbelopp 382 ärenden och för inkomstrelaterad ersättning 396 ärenden (vid avrundning och summering av de kassor som ingår landar det på 395).

Sedan gjordes ett proportionellt stratifierat urval där ett slumpmässigt urval drogs för varje kassa efter dess andel av det totala antalet ärenden för de 13 kassorna.

Om h = löpnummer för respektive arbetslöshetskassa, av totalt $H = 13$

blev urvalsantalet för varje arbetslöshetskassa:

$$n_h = \frac{N_h}{N} n$$

Fördelningen av urvalet

Grundbeloppsärenden

Arbetslöshetskassa	N_h	n_h
Unionens	746	33
Kommunalarbetarnas	1228	55
Akademikernas	521	23
IF Metalls	460	21

Handelsanställdas	431	19
Byggnadsarbetarnas	357	16
Alfa	3494	156
Hotell- och Restauranganställdas	457	20
Transportarbetarnas	258	12
SEKO:s	159	7
Vision	123	6
GS	109	5
Fastighets	201	9
Totalt	**8544**	**382**

Inkomstrelaterade ärenden

Arbetslöshetskassa	$\mathbf{N_h}$	$\mathbf{n_h}$
Unionens	8736	84
Kommunalarbetarnas	7435	72
Akademikernas	4821	46
IF Metalls	4650	45
Handelsanställdas	2830	27
Byggnadsarbetarnas	2522	24
Alfa	2017	19
Hotell- och Restauranganställdas	1910	18
Transportarbetarnas	1836	18
SEKO:s	1492	14
Vision	1012	10
GS	955	9
Fastighets	922	9
Totalt	**41138**	**395**

Beräkning av resultat och felmarginal

Resultatet presenteras i form av beräknade andelar och medelvärden. För att kunna visa konfidensintervall för de skattade värdena har även felmarginalen beräknats. Alla resultat inklusive konfidensintervall presenteras längre ned i denna bilaga.

Resultatet beräknades för var och en av arbetslöshetskassorna till en total väntevärdesriktig skattning av andelar och medelvärden samt dess felmarginal.

Andelar har beräknats enligt följande formel: $\hat{p} = \sum_{h=1}^{H} \frac{N_h}{N} \hat{p}_h$

och statistiska felmarginalen för $\hat{p}$:

$$1{,}96 \times \sqrt{\sum_{h=1}^{H} \left(1 - \frac{n_h}{N_h}\right) \left(\frac{N_h}{N}\right)^2 \frac{\hat{p}_h(1-\hat{p}_h)}{n_h - 1}}$$

N_h = antal ärenden i populationen som tillsammans summerar till

N = totalt antal ärenden i populationen för alla arbetslöshetskassor
n_h = antal ärenden i urvalet för respektive arbetslöshetskassa (exklusive bortfall) som tillsammans summerar till

n = totalt antal ärenden i urvalet för samtliga arbetslöshetskassor (exklusive bortfall)
$\hat{p}_h$ = andelsskattning för respektive arbetslöshetskassa

Medelvärden har beräknats enligt följande formel:

$$\overline{X}_{st} = \sum_{h=1}^{H} W_h \overline{X}_h$$

Medelvärdenas statistiska felmarginal:

$$1{,}96 \times \sqrt{\sum_{h=1}^{H} \left(1 - \frac{n_h}{N_h}\right) \left(\frac{N_h}{N}\right)^2 \frac{s_h^2}{n_h}}$$

$W_h = \frac{N_h}{N}$ = andel ärenden av den totala populationen för varje arbetslöshetskassa

$\overline{X}_h$ = skattat medelvärde per arbetslöshetskassa

s_h^2 = den skattade variansen för respektive arbetslöshetskassa

Bortfall

Ett fåtal ärenden föll bort på grund av övertäckning. Dessa består av ärenden där ersättningsperioden började med utbetalningar från Försäkringskassan, vilka ger en felaktig bild av genomströmningstiden. Bortfallet har sammanställts per kassa i tabellen som följer.

Arbetslöshetskassa	Grundbelopp	Inkomstrelaterade
Byggnads	1	5
GS		1
Vision	1	
Totalt	2	6

Det största bortfallet finns hos Byggnads inkomstrelaterade ärenden där bortfallet representerar 5 av 24 ärenden, det vill säga 21 procent. Vid sammanställningen av kartläggningen har resultaten därför fått viktas om. Totalt sett har 6 av 395 inkomstrelaterade ärenden fallit bort vilket motsvarar 1,5 procent.

Resultat från ärendekartläggningen med konfidensintervall

Fråga 1. Har kassan behövt göra någon form (skriftlig eller muntlig) av komplettering av ärendet innan beslut?		
Grundbelopp	Beräknad andel, %	Konfidensintervall
Ja	92	88–95
Nej	8	5–12
Inkomstrelaterad ersättning	Beräknad andel, %	Konfidensintervall
Ja	85	82–88
Nej	15	12–18

Handläggningstid – antal dagar från att första dokumentet inkom till kassan till att beslut tas.	**Beräknat antal dagar, medel**	**Konfidensintervall**
Grundbelopp	39	36–43
Inkomstrelaterad ersättning	34	30–37
Handläggningstid – andel av den totala genomströmningstiden	Beräknad andel, %	Konfidensintervall
Grundbelopp	52	50–54
Inkomstrelaterad ersättning	52	50–54

Fråga 4. Vad saknas vid första komplettering, info från:		
Grundbelopp	Uppskattade andelar, %	Konfidensintervall
1. Den enskilde	86	82–90
2. Arbetsförmedlingen	8	7–9
3. Arbetsgivaren	45	42–48
4. Försäkringskassan	10	9–12
5. Övrigt	1	0–1
6. Ej aktuellt	8	7–10
Inkomstrelaterad ersättning	Uppskattade andelar, %	Konfidensintervall
1. Den enskilde	78	75–81
2. Arbetsförmedlingen	5	4–5
3. Arbetsgivaren	44	42–46
4. Försäkringskassan	18	17–20
5. Övrigt	1	1–2
6. Ej aktuellt	15	14–16

Fråga 7, 8. Genomsnittligt antal skriftliga och muntliga utgående kompletteringar i ärendet, inklusive påminnelser.	Antal, medel	Konfidensintervall
Grundbelopp	2	2,0–2,3
Inkomstrelaterad ersättning	2	1,8–2,2

Fråga 7. Antal utgående skriftliga kompletteringar i ärendet, inklusive påminnelser	Antal begärda kompletteringar	Andel av ärenden, %	Konfidensintervall
Grundbelopp	0	14	12–15
	1	41	38–44
	2	26	24–28
	3	11	10–12
	4	6	5–7
	5	1	1–2
	6	1	0–1
	7	1	0–2
Inkomstrelaterad ersättning	0	20	18–21
	1	43	40–45
	2	21	19–22
	3	10	9–11
	4	4	4–5
	5	1	0–1
	6	1	1–1
	7	0	0–0
	8	1	0–1

Fråga 8. Antal utgående muntliga kompletteringar i ärendet, inklusive påminnelser	Antal begärda kompletteringar	Andel av ärenden, %	Konfidens-intervall
Grundbelopp	0	67	64–70
	1	22	20–24
	2	7	5–8
	3	3	2–4
	4	1	0–1
	5	1	0–1
Inkomstrelaterad ersättning	0	65	62–67
	1	23	21–25
	2	7	6–8
	3	4	4–5
	4	1	0–1
	5	0	0–0

Fråga 7&8. Antal utgående skriftliga och muntliga kompletteringar i ärendet, inklusive påminnelser	Antal begärda kompletteringar	Andel av ärenden, %	Konfidens-intervall
Grundbelopp	0	9	7–10
	1	31	29–34
	2	29	27–32
	3	16	14–18
	4	8	7–9
	5	2	1–3
	6	2	1–2
	7	1	1–1
	8	1	1–1
	9	1	0–1
Inkomstrelaterad ersättning	0	15	14–16
	1	31	29–33
	2	25	23–26
	3	14	13–16
	4	7	6–8
	5	5	4–6
	6	2	1–2
	7	1	0–1
	8	1	0–1
	9	1	0–1
	11	0	0–0

Fråga 9. Är socialförsäkringsförmåner aktuellt i beräkningen?		
Grundbelopp	Beräknad andel, %	Konfidensintervall
Ja	21	19–23
Nej	79	77–81
Inkomstrelaterad ersättning		
Ja	32	31–34
Nej	68	66–69

Fråga 11. Behöver ärendet kompletteras med något kopplat till ett arbetsgivarintyg?		
Grundbelopp	Beräknad andel, %	Konfidensintervall
Ja	45	43–48
Nej	55	52–57
Inkomstrelaterad ersättning		
Ja	46	44–48

Nej	54	52–56
Fråga 12. Har andra intyg än arbetsgivarintyg använts för att intyga arbete?		
Grundbelopp	Beräknad andel, %	Konfidensintervall
1. Ja, lönespecifikation	2	1–2
2. Ja, anställningsavtal	1	0–1
3. Ja, beslut om lönegaranti	1	0–1
4. Ja, annat	1	0–1
5. Nej	97	93–101
Inkomstrelaterad ersättning		
1. Ja, lönespecifikation	2	2–3
2. Ja, anställningsavtal	0	0–0
3. Ja, beslut om lönegaranti	1	1–1
4. Ja, annat	1	1–1
5. Nej	96	93–100

Genomströmningstiden fördelat på olika delperioder

Genomströmningstiden fördelat på olika delperioder, dagar		
Grundbelopp	Beräknat antal dagar, medel	Konfidensintervall
Beviljad arbetslöshet till första dokument hos arbetslöshetskassa	25,5	22–29
Första dokument till komplettering begärs	7,4	6–9
Komplettering begärs till sista dokumenterade uppgift	28,4	25–32
Sista dokumenterade uppgift till beslut	3,6	3–4
Beslut till utbetalning	8,6	8–9
Inkomstrelaterad ersättning	Beräknat antal dagar, medel	Konfidensintervall
Beviljad arbetslöshet till första dokument hos arbetslöshetskassa	18,3	16–21
Första dokument till komplettering begärs	6,3	6–7
Komplettering begärs till sista dokumenterade uppgift	24	21–27
Sista dokumenterade uppgift till beslut	3,4	3–4
Beslut till utbetalning	9,5	9–10

Delpopulationer

Följande tabeller visar information om delpopulationer. På grund av för få ärenden kan dessa inte generaliseras, utan de ger enbart information om de specifika ärenden som undersökts i kartläggningen. De har därför inget konfidensintervall.

Fråga 4. Typ av komplettering där det endast krävdes komplettering en gång. Flera olika typer av kompletteringar kan dock ha krävts vid tillfället.	**Andel av ärenden, summan överstiger 100 % (eftersom vissa krävde flera kompletteringar i första begäran), %**
Grundbelopp	
1. Den enskilde	91
2. Arbetsförmedlingen	3
3. Arbetsgivaren	37
4. Försäkringskassan	7
5. Övrigt	1
Inkomstrelaterad ersättning	
1. Den enskilde	85
2. Arbetsförmedlingen	2
3. Arbetsgivaren	40
4. Försäkringskassan	16
5. Övrigt	2

Fråga 4. Handläggningstid och kompletteringstid baserat på typ av komplettering som krävdes vid första tillfället. Enbart ärenden med 1 begäran om komplettering.

Grundbelopp	Antal ärenden	Handläggningstid, medel antal dagar	Från begäran om komplettering till sista dokumenterade uppgift, medel antal dagar
1. Den enskilde	111	29	18
2. Arbetsförmedlingen	4	14	9
3. Arbetsgivaren	45	35	14
4. Försäkringskassan	6	68	45
5. Övrigt	1	6	6
Inkomstrelaterad ersättning			
1. Den enskilde	102	25	13
2. Arbetsförmedlingen	3	17	9
3. Arbetsgivaren	48	27	23
4. Försäkringskassan	18	26	18
5. Övrigt	2	24	5

Fråga 7 & 8. Kompletterade ärenden	Ärendet har kompletterats med skriftliga kompletteringar, %	Ärendet har kompletterats med muntliga kompletteringar, %
Grundbelopp	94	41
Inkomstrelaterade	94	36

Fråga 10. Andelar ärenden per kontakttyp	**Beräknad andel, %**
Grundbelopp	
1. Samtal med FK Kundcenter för partner	29
2. Brev till sökande	33
1 & 2. Båda ovanstående	8
5. Annat sätt	30
Inkomstrelaterad ersättning	
1. Samtal med FK Kundcenter för partner	21
2. Brev till sökande	50
1 & 2. Båda ovanstående	13
5. Annat sätt	16

Fråga 10. Handläggningstid och kompletteringstid fördelat på hur handläggaren har fått info från Försäkringskassan

Grundbelopp	Antal ärenden	Handläggnings-tid, medel antal dagar	Från begäran om komplettering till sista dokumenterade uppgift, medel antal dagar
1. Samtal med FK Kundcenter för partner	18	43	32
2. Brev till sökande	26	63	46
1 & 2. Båda ovanstående	9	71	55
5. Annat sätt	27	29	20
Inkomstrelaterad ersättning			
1. Samtal med FK Kundcenter för partner	27	35	24
2. Brev till sökande	63	39	31
1 & 2. Båda ovanstående	19	44	31
5. Annat sätt	16	17	12

Fråga 15. Ansluten/icke ansluten till Alfa-kassan				
Grundbelopp	Antal	Andel i %	Medel hand-läggningstid i dagar	Beviljad arbetslöshet till första dokument inkom till arbetslöshetskassa
1. Ansluten	25	16	36	12
2. Ej ansluten	119	76	31	33
3. Anslöt sig i samband med ansökan	12	80	20	39
Inkomstrelaterad ersättning, bara anslutna	19	100	27	10

Fördelning kvinnor och män i urvalet	**Andel kvinnor**	**Andel män**
Grundbelopp	0,4	0,6
Inkomstrelaterad ersättning	0,47	0,53
Delperioder fördelade på kvinnor och män	Dagar, medel	
Grundbelopp	Kvinnor	Män
Beviljad arbetslöshet till första dokument hos a-kassa	23,9	26,6
Första dokument till komplettering begärs	8,2	6,8
Komplettering begärs till sista dokumenterade uppgift	29,5	27,7
Sista dokumenterade uppgift till beslut	3,9	3,4
Beslut till utbetalning	8,5	8,7
Inkomstrelaterad ersättning	Kvinnor	Män
Beviljad arbetslöshet till första dokument hos a-kassa	16,0	20,3
Första dokument till komplettering begärs	7,1	5,4
Komplettering begärs till sista dokumenterade uppgift	24,8	23,3
Sista dokumenterade uppgift till beslut	3,2	3,5
Beslut till utbetalning	8,9	10,0
Delperioder fördelade på kvinnor och män	Andel av genomströmningstiden, %	
Grundbelopp	Kvinnor	Män
Beviljad arbetslöshet till första dokument hos a-kassa	31	32
Första dokument till komplettering begärs	12	11
Komplettering begärs till sista dokumenterade uppgift	38	36
Sista dokumenterade uppgift till beslut	6	5
Beslut till utbetalning	14	15
Inkomstrelaterad ersättning	Kvinnor	Män
Beviljad arbetslöshet till första dokument hos a-kassa	27	29
Första dokument till komplettering begärs	12	9
Komplettering begärs till sista dokumenterade uppgift	37	34
Sista dokumenterade uppgift till beslut	5	7
Beslut till utbetalning	19	21

Bilaga 3. Enkätfrågor och svar

1. I vilken utsträckning använder ni SO:s handläggarstöd i handläggningen av förstagångsprövade ersättningsärenden?

Fråga 1	Antal	Procent av total
I stort sett alltid	15	54
I hög utsträckning	4	14
Ibland	6	21
I låg utsträckning	2	7
I stort sett aldrig	1	4

2. Vilka tre moment i handläggningen av förstagångsärenden är mest tidskrävande? Utlandsärenden och företagsärenden ingår inte. Det är viktigt att ange tre alternativ. Om ni inte kan hitta de tre mest tidskrävande momenten bland exemplen ska ni i fritext ange de moment som är mest tidskrävande.

Fråga 2	Antal	Procent av total
Hanteringen av ofullständiga arbetsgivarintyg	28	100
Hanteringen av ofullständig *Anmälan om arbetslöshet*	5	18
Arbetet med att få in korrekta eller ännu inte inskickade kassakort	5	18
Komplettering av underlag för beräkning av socialförsäkringsförmåner	23	82
Väntan på att den ersättningssökande skickar in begärd komplettering	22	79
Annat	1	4

3. I vilken utsträckning uppskattar ni att ni själva (inte den ersättningssökande) kontaktar arbetsgivaren vid inhämtande av kompletterande uppgifter?

Fråga 3	Antal	Procent av total
10 %	2	7
20 %	3	11
30 %	2	7
40 %	1	4
50 %	6	21
60 %	6	21
70 %	3	11
80 %	3	11
90 %	1	4
100 %	1	4

Medelvärde: 53 procent

4. I vilken utsträckning godkänner ni lönespecifikationer som underlag för beslut?

Fråga 4	Antal	Procent av total
I stort sett alltid	2	7
I stort sett aldrig	4	14
I vissa fall	22	79

Specificera i vilka fall:
Om det framstår som tydligt att den sökande endast med stora svårigheter kan framförskaffa ett arbetsgivarintyg.
Tex vid konkurs tillsammans med ett ofullständigt arbetsgivarintyg där komplettering inte görs korrekt.
Exempelvis: – när vi inte kan få arbetsgivarintyg om arbetsplatsen/arbetsgivaren har avvecklats eller gått i konkurs – arbetsgivaren eller representant för denne, går inte att nå – arbetsgivaren eller representant för denne, förstår inte hur arbetsgivarintyget ska fyllas i trots specifik information från kassan – arbetsgivaren eller representant för denne, vägrar att fylla i ett arbetsgivarintyg
När det absolut inte går att få ett arbetsgivarintyg.
När det inte går att få in ett arbetsgivarintyg. Vi kompletterar med anställningsavtal och kontrolluppgift.
Om vi inte kan få in arbetsgivarintyg, exempelvis på grund av konkurs. Eftersom vår a-kassa har stora arbetsgivare är det sällan vi har problem att få in arbetsgivarintyg.
När det inte går att få ett annat underlag såsom arbetsgivarintyg.
När medlemmen av någon anledning inte kan få ett arbetsgivarintyg.
När kassan inte kan få in korrekta arbetsgivarintyg ex. vid konkurs, när arbetsgivaren vägrar fylla i ett arbetsgivarintyg eller när arbetsgivaren inte är nåbar.
Där det är omöjligt att få in arbetsgivarintyg.
Om det är svårt att få in arbetsgivarintyg. Om medlemmen själv inte lyckats få arbetsgivarintyg från arbetsgivaren begär kassan intyget direkt från arbetsgivaren, om arbetsgivaren ändå inte skickar in intyg godkänns lönespecifikationer.
Om det inte är möjligt att få in ett arbetsgivarintyg, alternativt om vi fått in ett arbetsgivarintyg som inte är komplett och uppgiften vi saknar framgår av lönespecifikationen.
I de fall då medlemmen inte har någon möjlighet att få fram arbetsgivarintyg eller inte kan få ut ett intyg med korrekta uppgifter. Det kan variera från fall till fall vilket underlag som då istället är tillräckligt för att vi ska kunna göra en rimligt korrekt beräkning.
När det inte går att få arbetsgivarintyg pga att arbetsgivaren inte är tillgänglig, t ex efter en konkurs.
När arbetsgivarintyg inte går att få in, eller om arbetsgivarintyget är fel eller okomlett.
Om det har förelegat svårigheter att skaffa fram acceptabla arbetsgivarintyg.
När inte arbetsgivaren finns längre eller går att nå.
Om arbetsgivaren gått i konkurs. Medlem är i tvist med arbetsgivaren.
Om det, som 47 § ALF säger, medför stora svårigheter för sökanden att skaffa ett arbetsgivarintyg, så kan vi istället godkänna lönespecifikationer som underlag.
I de fall det är omöjligt att komma i kontakt med Arbetsgivaren, kan vara av olika anledningar ex konkurs.

20 (22)

5. När ni kompletterar uppgifter på Anmälan om arbetslöshet, i vilken utsträckning uppskattar ni att ni kontaktar den ersättningssökande på annat sätt än genom ett kompletteringsbrev?

Fråga 5	Antal	Procent av total
10 %	7	25
20 %	1	4
30 %	2	7
40 %	3	11
50 %	5	18
60 %	5	18
70 %	1	4
80 %	3	11
90 %	0	0
100 %	1	4

Medelvärde: 44 procent

6. I vilken utsträckning ändrar ni ett kassakort manuellt efter kontakt med den ersättningssökande?

Fråga 6	Antal	Procent av total
I stort sett alltid	1	4
I hög utsträckning	2	7
Ibland	4	14
I låg utsträckning	5	18
I stort sett aldrig	16	57

7. I vilken utsträckning uppskattar ni att handläggningen innefattar beräkningar av socialförsäkringsförmåner från Försäkringskassan?

Fråga 7	Antal	Procent av total
10 %	0	0
20 %	10	0
30 %	2	7
40 %	3	11
50 %	7	25
60 %	2	7
70 %	6	21
80 %	4	14
90 %	4	14
100 %	0	0

Medelvärde: 63 procent

8. I vilken utsträckning uppskattar ni att ni själva (inte den ersättningssökande) kontaktar Försäkringskassan för att inhämta kompletterande uppgifter?

Fråga 8	Antal	Procent av total
10 %	3	11
20 %	2	7
30 %	1	4
40 %	2	7
50 %	5	18
60 %	4	14
70 %	4	14
80 %	1	4
90 %	3	11
100 %	3	11

Medelvärde: 57 procent

9. Hur lång kompletteringstid lämnar ni vanligtvis?

Fritextsvar från respektive arbetslöshetskassa i antal dagar. 7–28 dagar

9.□Hur lång kompletteringstid lämnar ni vanligtvis?
14 dagar
14 dgr
14 dagar
– 14 dagar + 14 dagar vid påminnelse
14 dagar.
14 dagar
21 dagar.
Tre veckor.
Två veckor
14 dagar.
7 dagar + 3 dagar för att inkommande post ska ha kommit in i ÄGA. Då ska ärendet beslutas, om inte anstånd meddelats eller att det finns särskilda skäl att påminna den sökande, t.ex. om del av komplettering inkommit.
3 veckor
3 veckor vid första begäran om komplettering 2 veckor vid eventuell påminnelse
Två veckor enligt våra brev, men tre veckor innan ärendet ändras till komplettering ej inkommen i ÄGA.
20 dagar
14 dagar Påminnelsen är 10 dagar
3 veckor
Första gången 4 veckor, sen påminnelse två veckor.
Vi lämnar två veckor på första begäran (kompletteringen) och två veckor på påminnelsen (kompletteringen). Därefter ska vi ta beslut. Om vi i Qlikview söker ut ärenden "Anställd" med förstagångsprövning under perioden januari - juni 2015 har vi i snitt 6 kompletteringar per ärende. Det inkluderar alla brev vi sänt med begäran om komplettering och återskick som vi gjort i ärendet, men inte de kompletteringar som vi tar per telefon.
14 dagar

20 (28)

10. För ni statistik över hur många kompletteringar som görs i varje enskilt ärende? Med en (1) komplettering avser IAF i denna enkät ett brev eller en telefonkontakt där information begärs från den ersättningssökande, oavsett antal uppgifter som efterfrågas?

Fråga 10	Antal	Procent av total
Ja	3	11
Nej	25	89

10a. Om Ja, hur många kompletteringar gjorde ni i genomsnitt per ärende under första halvåret 2015 innan beslut kunde fattas?

Fråga 10a	Antal	Procent av total
0	0	0
1	1	33
2	1	33
3	1	33
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	0	0
10 eller fler	0	0

Medelvärde: 2 kompletteringar

10b. Om Nej, hur många kompletteringar uppskattar ni att ni gjort i genomsnitt per ärende under första halvåret 2015 innan beslut kunde fattas?

Fråga 10a	Antal	Procent av total
0	0	0
1	1	4
2	13	52
3	5	20
4	0	0
5	3	12
6	2	8
7	1	4
8	0	0
9	0	0
10 eller fler	0	0

Medelvärde: 4 kompletteringar

11. Befintlig statistik visar att genomströmningstiderna (enligt IAF:s definition) genomgående är längre för grundbeloppsärenden jämfört med inkomstrelaterade ärenden. Vad ser ni som den främsta förklaringen till detta?

11.□Befintlig statistik visar att genomströmningstiderna (enligt IAF:s definition, se följebrev) genomgående är längre för grundbeloppsärenden jämfört med inkomstrelaterade ärenden. Vad ser ni som den främsta förklaringen till detta?
Företrädesvis yngre medlemmar är aktuella för grundbelopp vid Elektrikernas a-kassa. Dessa saknar vana av att ansöka om ersättning eller andra förmåner. Vidare är incitamenten för att ansöka om grundbelopp inte lika höga som för inkomstrelaterad ersättning, mot bakgrund av att grundbeloppet knappast löser en sökandes försörjning i sin helhet. Sammantaget blir väntetiderna för grundbeloppsärenden längre. Handläggningstiden - enligt nedanstående definition - är dock densamma för sökande med grundbelopp och inkomstrelaterad ersättning.
Att medlemmarna tror att de inte är berättigad till ersättning om de ej varit medlemmar i ett år, alt så unga att de inte bryr sig om att skicka in. Detta även då de yngre oftast gått in i Jobbgarantin för ungdomar och kanske inte ser sambandet med akassa och FK.
Vi har ytterst få ärenden rörande grundbelopp och saknar därför erfarenhet i frågan. Vi har max ett ersättningsärende per år som rör grundbelopp och har inte märkt av någon skillnad i förhållande till att administrera inkomstrelaterade ärenden.
Troligvis finns flera förklaringar som samverkar. Förutom utlandsärenden som inte ska beaktas i enkätundersökningen, kan det exempelvis handla om: 1 a) det tenderar att finnas fler yngre i den grupp som söker och får grundersättning. En upplevelse är att gruppen yngre ersättningssökande inte alltid har lika bråttom att få sin ersättning, vilket kan bero på att de fortfarande bor i föräldrahemmet och/eller inte är försörjningspliktiga för andra. b) En annan upplevelse är att gruppen yngre ersättningssökande har svårare att klara av själva ansökningsförfarandet, och förstår exempelvis inte alltid skillnaderna mellan olika intyg som efterfrågas, t.ex. anställningsavtal, arbetagivarintyg, skriftliga omdömen m.m. Det kan leda till att fel typer av intyg skickas in. 2) det förekommer också övergångar från ALFA kassan eller andra kassor i samband med ersättningsansökan. I dessa fall blir medlemsärendet primärt till ersättningsärendet. I dessa ärenden blir det aktuellt att inhämta övergångsuppgifter och eventuellt andra uppgifter som har skickats till den överlämnande kassan.
Hos Säljarnas a-kassa har vi så få med grundbelopp så de märks tydligt i statistiken. Det tycks vara 66% handläggningstid för 1-4 veckor på inkomstrelaterad och 20 % för 1-4 veckor på grund. I några fall behöver de ansöka om ersättning hos Alfa-kassan först och då tar det längre tid. Därmed blir genomströmningstiden hos oss längre.
Vi särbehandlar inte olika medlemmar. Det beror snarare på att de medlemmar som får enbart grundbelopp inte är lika snabba på att svara. Vi upplever det som om de inte har samma kontroll över vad som gäller.
Vi vet inte, vi har inte många grundbeloppsärenden. En gissning är att det kan ha att göra med att sökande som får grundbelopp ofta är unga och kanske har sämre koll på reglerna. Eftersom det rör sig om mindre summor kanske de inte heller har samma incitament att få ärendet klart snabbt.
Vi ser ingen uppenbar förklaring. Vid en kontroll ser vi att kassakorten ofta kommer in sent, men det är en trend som även borde gälla för inkomstrelaterade ärenden. Nämnas bör också att vi av naturliga skäl har rätt få ärenden som rör anställda och grundbelopp. Svaret på 10 a) är en uppskattning. Statistiken vi bör blir missvisande eftersom vi ofta lägger ärendet i kompletteringsläge i systemet för att invänta något. Detta bokförs som en komplettering men är egentligen ingen komplettering.

Många sökande är unga, utlandsfödda eller företagare. En del grupper som förmodligen har svårare att förstå vad som ska skickas in och även har svårare att få fram intyg från tex arbetsgivare.
Vår uppfattning är att dessa personer ofta är sämre rustade inför sin arbetslöshet.
Sökande skickar inte komplett underlag för sin sysselsättning under ramtiden, handlingarn skickas till kassan ca två veckor efter att sökande anmält sig på arbetsförmedlingen vilken innebär att vi "tappar" två veckor.
Vi har också konstaterat det hos vår a-kassa men har ännu inte gjort någon analys av orsaken. Vi har dock pratat om att göra detta.
Upplever inte att det är någon större skillnad vad gäller våra ärenden.
Nyare medlemmar som inte har vana av a-kassa, de är också yngre och har mer sällan arbetat i 12 månader. Det är då troligare att vi inte får in korrekta uppgifter direkt och alltså måste komplettera.
Detta beror troligen på att ärendena är av annan beskaffenhet. Här handlar det ofta om medlemmar som haft kortare anställningar, eventuellt flera på deltid parallellt. Det blir då fler AI som måste kompletteras.
Ledarnas a-kassa har mycket få grundbeloppsärenden. Men vi uppskattar att det inte är någon skillnad mellan dessa och inkomstrelaterade ärenden.
Vet ej
Kan bero på att det är företagarärenden (ingen eller låg inkomst i företaget) eller eu/ees-ärenden?
I en del ärenden som leder till grundbelopp så söker personen medlemskap samtidigt som den ansöker om ersättning vilket gör att vi inte riktigt kommer igång med handläggningen lika snabbt.
Detta kan bero på att det i många av ärendena med grundbelopp tar relativt lång tid innan arbetslöshetskassan har fått in ett fullständigt beslutsunderlag.

20 (28)

12. Hur definierar ni begreppet handläggningstid?

12.□Hur definierar ni begreppet handläggningstid?
Den tid ärendet ligger hos kassan i väntan på handläggning (beslut eller begäran om komplettering). Målsättningen för Elektrikernas a-kassa är att handläggningstiden för en inkommen handling inte ska vara längre än 1 dag.
Från det att handling inkommer till att ärendet är klart.
Från det att vi tar emot första handlingen i ärendet tills dess att vi fattar ett beslut i ärendet.
Tiden från det att den första handlingen kommer in (oberoende av typ) till dess att kassan fattat beslut.
Enligt IAF:s definition. Antalet veckor från den första veckan en person har redovisat arbetslöshet på sitt kassakort till den vecka personen får sin första utbetalning från arbetslöshetskassan.
Från det att ärendet kommer in till dess att ärendet är klart. Sen beror viss del av tiden inte på oss. Från det att vi har skickat en komplettering tills dess att vi får ett svar.
På samma sätt som IAF definierar begreppet Genomströmningstid.
Vi kallar våra "reaktionstider" för handläggningstid och tittar då på hur lång tid det tar att påbörja ett nytt ärende respektive hur lång tid det tar att hantera svar som kommit in i ett ärende. Därför blir fråga 13 a) inte relevant. Vår målbild är att hantera nya ärenden inom fem dagar och svar som kommer inom en dag.
Från ankomstdatum till påbörjad handläggning
Tid som ärendet ligger för handläggning på a-kassan.
Från det att en första handling inkommer till att beslut tas.
Från den dag ärendet kom in till den dag vi fattar beslut.
Från anmälan på Arbetsförmedlingen till första utbetalning.
Den genomsnittliga handläggningstiden (tiden från att första handlingen i ett ärende når arbetslöshetskassan tills dess att beslut fattas, i kalenderdagar räknat) för de tre ärendetyperna Anställd, Glapp i ersättningsperioden och Dagpenninghandläggning (beslutsformuläret Dagpenning) tillsammans.
Från det att ärendet startar i Äga till dess att det avslutas.
Från och med den första handlingen inkommer till Ledarnas a-kassa till dess beslut fattas.
Från första inkomna handling till fattat beslut
Från första inkomna handlingen (anmälan, arbetsgivarintyg eller kassakort) till beslut.
Tiden från det att vi får in en handling, vilken skapar upp eller kompletterar ett ärende, till det att vi går igenom den och tar beslut i alternativt kompletterar ärendet. Vår styrelse har beslutat att: "Utbetalning av ersättning ska ske senast 14 dagar från det att ärendet är komplett." För att klara målet behöver vi i praktiken handlägga ärendet senast inom 5 arbetsdagar. Vårt mål uttrycks genom att "Handläggning av nytt/granska ärende samt komplettering inkommen/ej inkommen ska hanteras inom 5 arbetsdagar." Nedan har vi likställt 5 arbetsdagar med 1 vecka.
Tiden för när handlingar inkommer till dess beslut fattas.

20 (28)

13. Har ni en målbild för handläggningstiden (enligt er definition av denna)?

Fråga 13	Antal	Procent av total
Ja	20	71
Nej	8	29

13a. Vilken målbild har ni för handläggningstiden (enligt er definition av denna)? Grundbeloppsärenden:

Fråga 13a	Antal	Procent av total
0 veckor	3	15
1 veckor	6	30
2 veckor	0	0
3 veckor	1	5
4 veckor	6	30

5 veckor	2	10
6 veckor	1	5
7 veckor	0	0
8 veckor	1	5
9 veckor	0	0
10 eller fler veckor	0	0

Medelvärde: 3 veckor

13b. Vilken målbild har ni för handläggningstiden (enligt er definition av denna)? Inkomstrelaterade ärenden:

Fråga 13b	Antal	Procent av total
0 veckor	3	15
1 veckor	6	30
2 veckor	0	0
3 veckor	1	5
4 veckor	6	30
5 veckor	2	10
6 veckor	1	5
7 veckor	0	0
8 veckor	1	5
9 veckor	0	0
10 eller fler veckor	0	0

Medelvärde: 3 veckor

14. Har ni en separat kundtjänst?

Fråga 13	Antal	Procent av total
Ja	5	18
Nej	23	82

14a. Om Ja på fråga 13: Hur många samtal besvaras per person och dag?

Fritextsvar från respektive arbetslöshetskassa. 10–60 samtal.

14 a). Hur många samtal besvaras per person och dag?
Det varierar, vanligtvis runt 40-60 samtal.
35-40
ett tiotal per dag
10. I genomsnitt kommer det ca 40 samtal till kassan per dag. 24 svarar kassan direkt på. 16 hamnar i kundtjänst. 10 av de som kommer till kundtjänst vill bli uppringda av handläggare. Vi ringer sedan upp dem senast inom en halv arbetsdag förutsatt att det svarar.
Kundtjänst har fler arbetsuppgifter, ex mejl. Vi har korta svarstider, max någon minut för tillfället. (96.74% inom fem minuter idagsläget)

14b. Vilka telefontider har er kundtjänst?

14 b). Vilka telefontider har er kundtjänst?

14 b). Vilka telefontider har er kundtjänst?
9-16 måndag-torsdag och 9-13 fredag.
Måndag-fredag kl 08:00-16:00
8-16
8-17
kl 9-16

14c. Hur många medarbetare arbetar på er kundtjänst?

Fritextsvar från respektive arbetslöshetskassa. 2–25 personer.

14 c). Hur många medarbetare arbetar på er kundtjänst?
Cirka nio personer.
25
2
Vet ej. Vi anlitar ett företag som tar de samtal vi inte hinner med. Så kallad second line support.
19

14d. Om Nej på fråga 13: Vad har handläggarna för telefontider?

14 a). Vad har handläggarna för telefontider?
Måndag - torsdag, 9-11 och 13-15 Fredag, 9-11
mån-fre kl 9-11.30
Måndag - Torsdag 09,00 - 15,00 Fredag 09,00 - 12,00 Under juni, juli och augusti Måndag - Fredag 09,00 - 12,00
Telefontiderna är mellan klockan 9-12 och 13-15 måndag-fredag Mellan klockan 9-11 är samtliga handläggare uppkopplade. Under övriga tider är handläggarna uppkopplade efter schema. Vid eventuell kö sköts uppbackning via en jourfunktion.
Måndag - torsdag 9-11,30 och 12,30-14,00. Fredagar 9-12.
Bemanning av jourtelefonen 8-16 Helgfria vardagar 9-11 måndag till fredag 13-14,30 måndag och onsdag
12 - 15 torsdagar, 9-15 övriga vardagar. Sommartid 9-15 alla vardagar. Alla handläggare har inte telefontid samtidigt.
9,00-12.00 13.00-16.30 måndag - torsdag 9,00-12.00 13.00-15.00 fredagar
8-16 med avbrott för lunch.
Måndag 9-11+13-15, tisdag 9-11, onsdag 13-15, torsdag 9-11+13-15, fredag 9-11. Handläggarna kan dock nås av medlemmarna övriga tider på sina direktnummer i de ärenden de har.
måndag - fredag 9-11 tisdag och torsdag även 14.30-16
Måndag till torsdag 9-15, fredagar 9-12. Alla handläggare är inte inloggade samtidigt utan vi bemannar vår telefonslinga enligt ett schema. Antalet inloggade handläggare varierar men i genomsnitt är det alltid 21 personer inloggade.
Telefontiden är 8-16 alla vardagar
Våra telefontider är måndag till fredag kl. 09.00-12. Tisdag och torsdag även kl. 13.00-14.00. Alla handläggare tar samtal kl. 09.00-11.00 varje dag. Tre ersättningshandläggare och en medlemshandläggare tar samtal kl. 11.00-12.00. De som tagit samtal kl. 11.00-12.00 har inte telefon tisdag och torsdag kl. 13.00-14.00.
Schemalagda telefontider mellan 8.00 och 16.30
Måndag - torsdag 9 - 12 och fredag 13 - 15.
Vi är osäkra på vad ni avser med "Kundtjänst". Vi har ett gemensamt telefonnummer för medlemmarna avseende frågor om regler i försäkringen och ersättningsärenden som våra handläggare (totalt 50 st.) bemannar vardagar kl. 08-18. (Under sommaren har vi öppet måndag - torsdag kl. 09-15 och fredag kl. 09-13) Under perioden januari - juni 2015 har vi i snitt besvarat drygt 10 500 samtal per månad.
måndag-torsdag 09-11.30 och 13-15 fredag 9-11.30
9-11 och 13-14
Måndag, onsdag, fredag 09,30-11,30 Tisdag, torsdag 13,00-15,00

20 (23)

15. I vilken utsträckning använder sig de ersättningssökande av Mina sidor?

Fråga 15	Antal	Procent av total
10 %	2	7
20 %	0	0
30 %	1	4
40 %	0	0
50 %	1	4
60 %	6	21
70 %	9	32
80 %	4	14
90 %	5	18
100 %	0	0

16. Vilken digital lösning kan enligt er uppfattning göra den största nyttan för att förkorta genomströmningstiden (enligt IAF:s definition, se följebrev) inom de närmsta åren?

16.Vilken digital lösning kan enligt er uppfattning göra den största nyttan för att förkorta genomströmningstiden (enligt IAF:s definition, se följebrev) inom de närmsta åren?
Mina sidor - handläggarportalen Mina sidor - arbetsgivarportalen
Arbetsgivarintyg samt kompletterande bilagan, ersättningar från Försäkringskassan
Arbetsgivareportalen för snabbare hantering av arbetsgivarintyg och även e-inkomst för de allra enklaste ärendena.
Följande digitala lösningar: – Arbetsgivarportalen för arbetsgivarintyg - kommande (troligvis efter sommaren 2015) – LEFI On Line som gäller för förmåner från Försäkringskassan - kommande – Mina Sidor – Kontrollrutinen
E-tjänster som vi bygger i Varpa. Mer självservice. Nya rutiner kring sus-filen förkortar tiden från inskickade kompletta handlingar till utbetalning.
Arbetsgivarportalen Kunna skicka in handlingar via Mina sidor. Även PDF. Hämta uppgifter från Försäkringskassan via kontrollrutinen om belopp också. 13a) Handläggning av ett ärende ska starta så snart som möjligt, dock senast inom tio arbetsdagar. Beslut ska fattas inom fem arbetsdagar från det att kompletta handlingar har kommit in i ärendet. Medlemmen ska få sin ersättning utbetald veckan efter det att a-kassan har fattat beslut i ärendet.
Arbetsgivarportalen, Mina sidor. Att kunna inhämta uppgift om utbetalda socialförsäkringsförmåner elektroniskt från FK, i den form vi behöver uppgifterna.
Varpa.
Ökad användning av Mina sidor. Korrekta uppgifter digitalt direkt från arbetsgivare. Utbetalningar i samma vecka som godkända kassakort.
Införandet av arbetsgivarintyg.nu, där arbetsgivaren ska kunna skicka in arbetsgivarintygen digitalt till a-kassan, förändring av statsbidragshantering samt ett större användande av Mina sidor.
Elektroniskt inhämtande av fullständiga uppgifter från alla externa parter, myndig
Arbetsgivarportalen och en utveckling av Mina sidor. En direktfil från FK med uppgifter om socialförmånerna i belopp.
Vidareutveckling av Mina Sidor för att minska antalet kompletteringar samt tiden för komplettering
Arbetsgivarportalen som ger oss korrekta arbetsgivarintyg snabbare. Att få uppgifter från försäkringskassan elektroniskt vid medräkning av socialförsäkringsförmåner.
Vi tror naturligtvis att den nya arbetsgivarportalen ska underlätta handläggningen.
Uppgifter om arbetad tid, inkomst samt socialförsäkringsförmåner.
Kontrollrutinen borde visa utbetald ersättning från Försäkringskassan och inte bara antalet dagar redovisat som en lång period. Digitala arbetsgivarintyg.
Arbetsgivarportalen bör påverka (elektroniska arbetsgivarintyg)och i framtiden Varpa - möjlighet att ta beslut utan direkt hanpåläggning?
Programmet Varpa som just nu håller på att utvecklas och särskilt e-tjänsten "Ansökan om ersättning" i kombination med "Arbetsgivarportalen". "Ansökan om ersättning" kommer hjälpa den sökande att lämna den information och de uppgifter som vi behöver utifrån sökandens särskilda situation för att ta beslut.
möjlighet för arbetsgivare att lämna Arbetsgivarintyg elektroniskt.

20 (28)

17. Använder ni er av QlikView? [44]

Fråga 13	Antal	Procent av total
Ja	27	96
Nej	1	4

[44] Under det uppföljande samtalet med SO framgick att samtliga arbetslöshetskassor har tillgång till QlikView men väljer att i varierande omfattning använda sig av verktyget.

Bilaga 4. Kartläggningsmall

Kassa	Personnummer	Ärendenummer	Kön	Genomströmningstid	Grundbelopp/inkomstrelaterad ersättning	Ålder	1) Har kassan behövt göra någon form (skriftlig eller muntlig) av komplettering av ärendet innan beslut? 1. Ja 2. Nej	2) Antal dagar från **beviljad ersättningsperiod (kolumn 1)** till att **första dokumentet inkom (kolumn 2)**?	3) Antal dagar från och med att det **första dokumentet inkom** till att en **komplettering begärs**, skriftligen eller muntligen? (En muntlig komplettering ska framgå av en tjänsteanteckning i ärendet)	4) Vad saknas vid första komplettering, info från: 1. Den enskilda 2. Arbetsförmedlingen 3. Arbetsgivaren 4. Försäkringskassan 5. Övrigt 6. Ej aktuellt	5) Antal veckor från att **första dokumentet inkom** till att ett **beslut fattas**? Veckonummer då beslut fattades minus veckonummer då första handling inkom.	6) Antal dagar från och med den **senast inkomna kompletteringen** till och med **angivet svarsdatum** i det senaste kompletteringsbrevet/framflyttat kompletteringsdatum? Ange siffra 1 och uppåt - komplettering inkommet samma dag som angivet svarsdatum = 1 - komplettering inkommen efter angivet svarsdatum = 0

7) Antal utgående skriftliga kompletteringar i ärendet, inklusive påminnelser? Ange siffra 0 och uppåt.	8) Antal utgående muntliga kompletteringar i ärendet? Ange siffra 0 och uppåt.	9) Är socialförsäkringsförmåner aktuellt i beräkningen? 1. Ja 2. Nej	10) Hur har handläggaren fått information från Försäkringskassan? 1. Samtal med FK Kundcenter för partner 2. Brev till sökande 3. Brev till FK 4. LEFI online 5. Annat sätt 6. Inte aktuellt	11) Behöver ärendet kompletteras med något kopplat till ett arbetsgivarintyg? 1. Ja 2. Nej	12) Har andra intyg än arbetsgivarintyg använts för att intyga arbete? 1. Ja, lönespecifikation 2. Ja, anställningsavtal 3. Ja, beslut om lönegaranti 4. Ja, annat 5. Nej	13) Antal dagar från **sista dokumenterade uppgift** i ärendet till **beslut?**	14) Tid från **beslut** till **första utbetalning?**	15) Ansluten/icke ansluten till Alfa-kassan 1) Ej aktuellt 2) Ansluten 3) Ej ansluten 4) Anslöt sig i samband med inskickad ansökan