

Granskning av Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa

Granskning av Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa

Rapportnummer: 2025:8

Diarienummer: IAF 2024/626

Utgiven: Maj 2025 <https://www.iaf.se>

Förord

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har granskat Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa enligt vår modell för granskning av arbetslöshetskassor där arbetslöshetskassans organisation och förvaltning, ekonomi, samt rättstillämpning ingår. Granskningen omfattar därmed flera delar av arbetslöshetskassans verksamhet, som förvaltning, organisation och ärendehandläggning. Rapporten sammanfattar resultatet av granskningen. I ett separat beslut har vi redovisat resultaten från granskningen av enskilda ärenden direkt till arbetslöshetskassan. Arbetslöshetskassan har fått möjlighet att faktagranska kapitel 1–3 i rapporten.

Granskningen har genomförts av Dan Svensson och Carina Wiksholm. I arbetet har även Emin Saljunovic, masterstudent på statsvetarprogrammet vid Linköpings universitet, deltagit. Rapporten föredrogs av Dan Svensson. Vid den slutliga beredningen av ärendet deltog enhetscheferna Jessica Idbrant, Mikaela Glod och Carolina Stiwenius. Enhetschefen för granskningsenheten har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 27 maj 2025

Cathrine Carlberg

Enhetschef granskningsenheten

Dan Svensson

Utredare

Innehåll

Sammanfattning och slutsatser	5
1 Organisation och förvaltning	7
1.1 Intern styrning och kontroll	8
1.1.1 Verksamhetsplan	8
1.1.2 Internkontrollplan och riskanalys	8
1.1.3 Interna granskningar	9
1.2 Felaktiga utbetalningar	10
1.3 Kompetens och bemanning	10
2 Arbetslöshetskassans ekonomi	11
2.1.1 Medlemsrapportering	13
3 Ärendegranskning	14
3.1 Granskning av förstagångsprövningar	14
3.1.1 Brister i beslutsbrev	15
3.1.2 Granskning av underrättelser	15
3.1.3 Brister i beslutsbrev	16
3.1.4 Granskning av återkrav	16
4 Utgångspunkter för vår granskning	18
4.1 Hur har granskningen genomförts?	18
Bilaga 1: IAF:s skala för bedömning av brister	19
Bilaga 2: IAF:s modell för kassagranskning	20
Bilaga 3: Urval	21

Sammanfattning och slutsatser

IAF granskar enskilda arbetslöshetskassor för att få en helhetsbild av arbetslöshetskassans organisation och förvaltning, ekonomi samt rättstillämpning i enskilda ärenden. I de enskilda granskningarna kan IAF fokusera på omvärldshändelser som kan påverka en arbetslöshetskassas verksamhet. Granskningen av Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa har genomförts i samband med att förberedelser pågår inför den nya arbetslöshetsförsäkring som träder i kraft den 1 oktober 2025.¹

IAF har i granskningen genomfört en ärendegranskning och tagit del av relevanta styrdokument. För att få en bild av arbetslöshetskassans organisation, förvaltning och ekonomi har vi även intervjuat ordföranden i arbetslöshetskassans styrelse och kassaföreståndaren. I samband med granskningen har vi också intervjuat statens representant i arbetslöshetskassans styrelse.

Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa har goda förutsättningar att utföra sitt uppdrag

Granskningen visar att Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa har goda organisatoriska förutsättningar och en väl fungerande förvaltning.

Arbetslöshetskassan har dokumenterade rutiner för arbetet med intern styrning och kontroll. De interna granskningar och kontroller som genomförs baseras på risker som identifierats i bland annat internkontrollplanen. Arbetslöshetskassan arbetar också aktivt med att förbereda sig inför att den nya arbetslöshetsförsäkringen träder i kraft.

Arbetslöshetskassan har goda ekonomiska förutsättningar att bedriva sin verksamhet

Granskningen visar att Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa har goda ekonomiska förutsättningar att bedriva sin verksamhet. Arbetslöshetskassan arbetar strukturerat med uppföljning och kontroll av ekonomin samt uppföljning av medlemsutvecklingen.

Arbetslöshetskassan arbetar även aktivt för att hålla nere sina kostnader. Nyckeltalen visar att arbetslöshetskassan har en god betalningsförmåga på både kort och lång sikt. IAF har inte hittat några avvikelser vid jämförelse av arbetslöshetskassans underlag och de inrapporterade medlemsantalen i IAF:s tjänsteportal. IAF har därmed inte funnit anledning att bedöma annat än att även medlemsrapporteringen fungerar bra.

¹ Lag (2024:506) om arbetslöshetsförsäkring.

Ärendehandläggningen fungerar bra i de granskade ärendena

Granskningen visar att arbetslöshetskassans ärendehandläggning fungerar bra i de granskade ärendena.

IAF har funnit anledning att påpeka brister i 4 av 94 granskade ärenden.

Arbetslöshetskassan har i sitt yttrande till IAF också uppgett att de instämmer i IAF:s bedömningar i de aktuella ärendena och att de aktuella ärendena kommer att utredas vidare.

Redogörelse för åtgärder

Utifrån vad Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa har uppgett i sitt yttrande bedömer IAF att någon ytterligare uppföljning inte är nödvändig.

1 Organisation och förvaltning

I det här kapitlet beskriver vi Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassas allmänna organisatoriska förutsättningar för att bedriva sin verksamhet. Kapitlet baseras på de intervjuer som IAF genomförde med arbetslöshetskassans representanter och på de handlingar som arbetslöshetskassan lämnade till IAF i samband med granskningen.

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassan har goda allmänna förutsättningar att utföra sitt uppdrag.
- Arbetet med intern styrning och kontroll är väldokumenterat och styrelsen följer upp verksamheten regelbundet.
- Arbetslöshetskassan arbetar aktivt med att förbereda sig inför den nya arbetslöshetsförsäkringen.

Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa har drygt 86 000 medlemmar. Arbetslöshetskassan leds av en kassaföreståndare som ansvarar för den löpande förvaltningen enligt de riktlinjer och anvisningar som arbetslöshetskassans styrelse har beslutat om. Styrelsen består av åtta ledamöter och åtta suppleanter. En av ledamöterna och dennes suppleant är statens representanter som utses av IAF. Arbetslöshetskassans personal har också en representant i styrelsen.

Arbetslöshetskassan har tio till elva inplanerade styrelsemöten per år. Styrelsen följer bland annat upp medlems- och arbetslöshetsutvecklingen, väntetider och arbetslöshetskassans ekonomi. Styrelsen medverkar också i arbetet med omvärldsbevakning och verksamhetsplanering.

En gång per år ser arbetslöshetskassan över styrdokumenterna och styrelsen fattar beslut om dem. I övrigt uppdateras styrelsen löpande om verksamheten och internkontrollarbetet. Kassaföreståndaren skriver varje månad en rapport till styrelsen om verksamheten, med bland annat information om ekonomi, statistik över medlemmar, ärenden och väntetider.

Arbetslöshetskassans verksamhet

- Arbetslöshetskassans verksamhetsområde är begränsat till i Sverige anställda inom hotell, restauranger, casinon, kaféer, konditorier, turistanläggningar, spa, bowling, catering, bingo-företag samt andra nöjesföretag.
- Arbetslöshetskassan har sitt säte i Stockholm.

Statens representant i arbetslöshetskassans styrelse har uppgett att arbetslöshetskassan har en väl fungerande verksamhet och bra ekonomi samt att resultaten från interna granskningar alltid följs upp vid styrelsemöten.

1.1 Intern styrning och kontroll

I samband med granskningen har IAF tagit del av styrdokument för arbetslöshetskassans verksamhet, bland annat verksamhetsplanen för 2024 respektive 2025, internkontrollplanen för 2025, riskkartläggningar för olika områden i verksamheten, delegationsordningen och attestordningen. Vi har även tagit del av resultat från genomförda interna granskningar under 2024.

1.1.1 Verksamhetsplan

Arbetslöshetskassans verksamhetsplan beskriver verksamhetens organisation, mål och aktiviteter för 2024 respektive 2025. De övergripande verksamhetsmålen är bland annat att arbetslöshetsförsäkringen ska administreras med fokus på likabehandling, rättssäkerhet och hög effektivitet. Andra mål är att öka antalet medlemmar, ha korta väntetider och hög tillgänglighet samt att verksamheten ska vara kostnadseffektiv. Specifika verksamhetsmål är bland annat att antalet medlemmar ska vara 88 000 vid utgången av 2025 och att väntetiden för förstagångsprövningar ska vara maximalt fyra veckor i genomsnitt per månad och år.

Av verksamhetsplanen för 2025 framgår det att verksamheten under året i hög grad kommer att präglas av införandet av den nya arbetslöshetsförsäkringen, något som också framkom vid intervjuerna. Bland annat kommer arbetslöshetskassan under året att ha en tillfälligt ändrad organisation. Ett skäl är att man vill använda arbetslöshetskassans resurser så effektivt som möjligt och skapa bra förutsättningar för att arbeta i den nuvarande försäkringen, samtidigt som personalen lär sig och implementerar den nya försäkringen. Den tillfälliga organisationen ska stödja det stora förändringsarbetet och innebär bland annat att arbetslöshetskassans två handläggande enheter slås ihop och får en gemensam ledning. Mer ansvar kommer att läggas på ett antal av arbetslöshetskassans chefer. Syftet med den tillfälliga organisationen är också att ge arbetslöshetskassan kunskap om den nya försäkringens funktionssätt och flöden samt underlag för att besluta om en ändamålsenlig organisation och styrning till 2026. Verksamhetsplanen tar också bland annat upp det stora utbildningsbehovet bland personalen som implementeringen av den nya försäkringen kommer att medföra under 2025.

1.1.2 Internkontrollplan och riskanalys

Arbetslöshetskassan fastställer en internkontrollplan som innehåller en riskmatris i samband med att man tar fram verksamhetsplanen inför varje kommande verksamhetsår. Internkontrollplanen beskriver syftet med internkontroll och vem som ansvarar för den. Arbetslöshetskassan uppger att deras internkontroll ska vara integrerad i hela verksamheten och bygga på systematiska riskanalyser inom

organisationens huvudsakliga arbetsprocesser och områden. Styrelsen ska löpande informeras om väsentliga resultat från arbetet med internkontroll och i samband med att man tar fram arbetslöshetskassans årsredovisningar.

Internkontrollplanen upprättas utifrån riskanalyser baserade på processer, rutiner och omvärldskrav som finns på organisationen. Riskanalysen innebär att arbetslöshetskassan bedömer sannolikheten för att olika risker skulle kunna inträffa och vilka konsekvenser det skulle kunna få om det sker. De riskanalyser som finns i internkontrollplanen omfattar totalt sju områden som arbetslöshetskassan bedömer är deras väsentliga områden och som de gör detaljerade riskanalyser för:

- medlem/service
- återkrav/skuldhantering
- it (inklusive informationssäkerhet)
- personal
- ekonomi
- försäkring
- förvaltning (inklusive ledning/styrelse).

Dessutom kan det vid den årliga omprövningen av risker till internkontrollplanen tillkomma nya väsentliga områden att involvera i planen och genomföra riskanalyser av. I arbetslöshetskassans arbete med verksamhetsplanen för 2025 genomfördes även en riskanalys där man identifierade och analyserade risker som införandet av den nya arbetslöshetsförsäkringen kan komma att medföra. De områden som analysen omfattade var följande: medlemmar, ekonomi, kommunikation/information, personal/bemanning, it- och informationssäkerhet, försäkring/juridik och förvaltning.

1.1.3 Interna granskningar

Under 2024 har arbetslöshetskassan inom ramen för arbetet med intern styrning och kontroll genomfört tre interna ärendegranskningar:

- ärenden där arbetslöshetskassan utreder om en medlem har rätt till ytterligare ersättningsdagar, eller till en högre ersättning
- ärenden där en medlem påbörjar en anställning under pågående ersättningsperiod
- förstagångsprövade ersättningsärenden.

Av arbetslöshetskassans granskningsrapporter framgår vilka brister som de har identifierat och vilka åtgärder som behöver genomföras. Det kan bland annat handla om att se över rutiner och genomföra utbildningsinsatser. De ärendetyper som ska granskas tas fram i samarbete med arbetslöshetskassans expertisgrupp. Vilket eller vilka områden som ska granskas bestäms bland annat utifrån arbetslöshetskassans riskanalyser.

Enligt arbetslöshetskassans granskningsplan för 2025 ska man genomföra ärendegranskningar för att säkerställa kvaliteten vid fem tillfällen under året. Bland annat ska arbetslöshetskassan i slutet av året granska om man i handläggningen har fattat beslut enligt rätt försäkring. Bakgrunden är att alla arbetslöshetskassor kommer att behöva hantera två regelverk parallellt efter att det nya regelverket införs.

1.2 Felaktiga utbetalningar

Arbetslöshetskassans interna granskningar är en del i arbetet att motverka felaktiga utbetalningar. Arbetslöshetskassan anser att det även är viktigt med kunskap och information, för att utbetalad ersättning ska bli rätt från början och därigenom minska antalet felaktiga utbetalningar. Arbetslöshetskassan genomför därför insatser för att utveckla sin information till medlemmarna. De har bland annat genomfört workshoppar internt för att möjliggöra så bra information som möjligt till medlemmarna.

För närvarande arbetar arbetslöshetskassan även med att säkerställa att de har en organisation som kan hantera de underrättelser som kan komma från Utbetalningsmyndigheten.²

1.3 Kompetens och bemanning

Under 2025 har arbetslöshetskassan för avsikt att genomföra ett antal rekryteringar, inte minst med anledning av införandet av den nya arbetslöshetsförsäkringen.³ Man planerar bland annat att anställa en kommunikatör och en person som ska arbeta med informationssäkerhet. Utöver detta ska arbetslöshetskassan öka antalet handläggare, målet är att ha 35 handläggare jämfört med dagens 32. Totalt rör det sig om 7 till 8 personer som ska rekryteras, både till lokalkontoret i Gävle och huvudkontoret i Stockholm. Kassaföreståndaren menar att de ska utöka personalstyrkan försiktigt, främst på grund av att det är svårt att se hur arbetsbördan blir efter den 1 oktober 2025. Skulle det visa sig att det behövs kan det bli aktuellt att rekrytera fler.

De utbildningar som genomförs under 2025 kommer att röra den nya arbetslöshetsförsäkringen, men arbetslöshetskassan har tidigare bland annat genomfört utbildningar om våld i nära relationer. Där har syftet varit att anställda ska veta hur de kan agera vid till exempel telefonsamtal med medlemmar.

² Utbetalningsmyndigheten startade sin verksamhet den 1 januari 2024. Myndighetens övergripande uppdrag är att förebygga, förhindra och upptäcka felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen

³ Arbetslöshetskassan genomförde en övergripande analys av personalbehovet inför budgeten 2025.

2 Arbetslöshetskassans ekonomi

I det här kapitlet beskriver vi Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassas ekonomiska förutsättningar och medlemshantering. Kapitlet baseras på intervjuer med kassaföreståndaren respektive ordföranden i arbetslöshetskassans styrelse, samt de handlingar som arbetslöshetskassan lämnade in till IAF i samband med granskningen och årsredovisningen för 2024.

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassan har goda ekonomiska förutsättningar för att bedriva sin verksamhet.
- Arbetslöshetskassan arbetar strukturerat med uppföljning och kontroll av ekonomin samt med uppföljning av medlemsutvecklingen.
- Arbetslöshetskassan arbetar aktivt för att för att hålla nere sina kostnader.
- Arbetslöshetskassan har en god betalningsförmåga på både kort och lång sikt.
- IAF bedömer att även medlemsrapporteringen fungerar bra.

IAF granskar varje år arbetslöshetskassornas årsredovisningar utifrån IAF:s föreskrifter (IAFFS 2023:1) om arbetslöshetskassor som reglerar hur årsredovisningen ska utformas⁴ och utifrån lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor (LAK). I samband med granskningen beräknar och sammanställer IAF ekonomiska nyckeltal, vilket ger en bild av arbetslöshetskassornas ekonomi.

Medlemmarna finansierar arbetslöshetskassornas administration via medlemsavgiften. Till de administrativa kostnaderna räknas exempelvis personalkostnader, it-kostnader och lokalhyra. Låga administrationskostnader är en viktig faktor för att kunna ha låga medlemsavgifter. Det gör i sin tur det möjligt för fler att ta del av den inkomstrelaterade delen av arbetslöshetsförsäkringen via medlemskap i en arbetslöshetskassa.

Ekonomiska fakta och nyckeltal för Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa 2024

- Resultat: 5 931 309 kr
- Eget kapital: 74 906 114 kr
- Administrationskostnad per medlem: 956 kr/medlem
- Administrationskostnad per ersättningstagare: 5 569 kr
- Kostnadstäckning eget kapital: 5 månader
- Soliditet: 72 procent
- Kassalikviditet: 225 procent

⁴ Enligt 22 § förordningen (1997:836) om arbetslöshetskassor får Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen meddela närmare föreskrifter om arbetslöshetskassans löpande bokföring och årsredovisning. Om det finns särskilda skäl, får föreskrifterna avvika från vad som följer av bokföringslagen (1999:1078) och årsredovisningslagen (1995:1554).

Arbetslöshetskassans administrationskostnad per medlem och år var 898 kronor 2023 och 956 kronor 2024.⁵ Arbetslöshetskassans administrationskostnad per ersättningstagare och år var 6 214 kronor 2023 och 5 569 kronor 2024.⁶

Sedan april 2023 har arbetslöshetskassan en medlemsavgift på 175 kronor per medlem och månad.⁷ Kassaföreståndaren uppgav vid intervjutillfället att det i nuläget inte finns några planer på att ändra medlemsavgiften.

I samband med granskningen har vi tagit del av arbetslöshetskassans årsredovisning för 2024 samt budget för 2024 och 2025. Arbetslöshetskassan redovisade ett resultat för 2024 på 5 931 309 kronor. Det innebär att det egna kapitalet ökade med lika mycket, och vid utgången av 2024 uppgick det till 74 906 114 kronor. År 2025 budgeterar arbetslöshetskassan med ett mindre överskott på 22 000 kronor.

En arbetslöshetskassas inkomster som inte används för löpande utgifter under verksamhetsåret, ska användas för sådana utgifter följande verksamhetsår.⁸ IAF anser, med utgångspunkt från det, att huvudregeln är att en arbetslöshetskassa ska ha en nivå på det egna kapitalet som maximalt motsvarar ett års kostnader. Vid utgången av 2024 uppgick arbetslöshetskassan kostnadstäckning⁹ till 5 månader, vilket är i enlighet med arbetslöshetskassans egna mål.

Utifrån årsredovisningen för 2024 har IAF beräknat arbetslöshetskassans soliditet¹⁰ och kassalikviditet¹¹. Soliditeten uppgick till 72 procent och kassalikviditeten till 225 procent.

⁵ År 2023 var medianvärdet för arbetslöshetskassornas administrationskostnad per medlem och år 584 kronor. Medianvärdet för 2024 har inte kunnat beräknas, eftersom tillgång till samtliga arbetslöshetskassors uppgifter för räkenskapsåret saknades vid rapportens publicering.

⁶ År 2023 var medianvärdet för arbetslöshetskassornas administrationskostnad per ersättningstagare och år 8 587 kronor. Medianvärdet för 2024 har inte kunnat beräknas, eftersom tillgång till samtliga arbetslöshetskassors uppgifter för räkenskapsåret saknades vid rapportens publicering.

⁷ Medianvärdet för arbetslöshetskassornas medlemsavgifter uppgick till 155 kronor i mars 2025.

⁸ 44 § LAK.

⁹ Kostnadstäckningen visar hur många månader det egna kapitalet täcker kostnader för administration, avgifter till staten och finansiella kostnader. Genom att relatera det egna kapitalet till arbetslöshetskassans kostnader går det att följa om en arbetslöshetskassas intäkter som inte används för löpande kostnader under verksamhetsåret används för sådana kostnader under följande verksamhetsår.

¹⁰ Soliditet är ett nyckeltal som visar hur stor del av verksamhetens tillgångar som finansieras med eget kapital och därmed motsvarar arbetslöshetskassans betalningsförmåga på lång sikt. Det beräknas utifrån förhållandet mellan eget kapital och balansomslutningen. Låg soliditet innebär att det egna kapitalet är litet och att skulderna är stora, vilket innebär hög risk för verksamheten.

¹¹ Kassalikviditet beräknas utifrån förhållandet mellan omsättningstillgångar och kortfristiga skulder. En kassalikviditet på 100 procent innebär att arbetslöshetskassan kan betala de kortfristiga skulderna omgående under förutsättning att omsättningstillgångarna kan omsättas direkt.

2.1.1 Medlemsrapportering

Med anledning av att statens uppbörd av finansieringsavgift¹² från arbetslöshetskassorna uppgår till betydande belopp, har vi granskat arbetslöshetskassans inrapporterade medlemsuppgifter till IAF:s tjänsteportal. De inrapporterade medlemsantalen ligger till grund för beräkningen av finansieringsavgiften. Granskningen har omfattat arbetslöshetskassans inrapporterade medlemsantal för helåret 2024. Vi kan konstatera att inga avvikelser förekom mellan arbetslöshetskassans underlag och de inrapporterade medlemsantalen i IAF:s tjänsteportal.

Arbetslöshetskassans medlemmar hanteras i medlemssystemet Nova. Det är ett system som arbetslöshetskassan har utvecklat tillsammans med två andra arbetslöshetskassor.

Om en medlem inte betalar sin medlemsavgift i tid skickar arbetslöshetskassan två påminnelser. Det skapas en lista i Nova över personer som inte har betalat medlemsavgiften på tre månader och som därmed riskerar utträde. Arbetslöshetskassan fattar därefter beslut om utträde på grund av bristande betalning utifrån listan.

Medlemsantalet i arbetslöshetskassan är drygt 86 000 medlemmar. Arbetslöshetskassans mål är att medlemsantalet ska komma upp till 88 000 medlemmar. Bland annat vill man försöka nå fler unga personer i den egna branschen. Arbetslöshetskassan uppger att ett sätt att försöka rekrytera nya medlemmar är att delta vid jobbmässor.

¹² Enligt 48 § LAK ska en arbetslöshetskassa betala finansieringsavgift till staten, för att finansiera en del av statens kostnader för utbetald arbetslöshetsersättning för varje medlem som finns i arbetslöshetskassan den sista dagen i månaden. Finansieringsavgiften motsvarar 131 procent av den under månaden genomsnittligt utbetalade dagpenningen enligt inkomstbortfallsförsäkringen delat med tolv.

3 Ärendegranskning

IAF genomförde en ärendegranskning vid Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa i december 2024. De ärendetyper som granskades var förstagångsprövningar, underrättelser från Arbetsförmedlingen om ifrågasatt ersättningsrätt och återkravsärenden.¹³ Ärendegranskningen visade att arbetslöshetskassans utredningar och beslut till stor del är korrekta i de granskade ärendena. IAF påpekar dock brister i 4 av 94 granskade ärenden.

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassans ärendehandläggning har fungerat bra i de granskade ärendena.
- De granskade ärendena har handlagts på ett rättssäkert sätt.
- Arbetslöshetskassan har i sitt yttrande uppgett att de instämmer i IAF:s bedömning i de aktuella ärendena.

Ärendegranskningen omfattade 94 ärenden, där beslut har fattats under perioden juli till november 2024. Ärendetyperna som har granskats är 30 förstagångsprövningar, 32 underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt från Arbetsförmedlingen och 32 ärenden där arbetslöshetskassan har återkrävt felaktigt utbetalad arbetslöshetsersättning. Efter ärendegranskningen har arbetslöshetskassan fått yttra sig över resultatet.

Efter att arbetslöshetskassan yttrat sig fann IAF anledning att påpeka brister i ett ärende som gällde en förstagångsprövning, två ärenden som gällde underrättelser och ett ärende som gällde återkrav.

De påpekanden som IAF hade efter ärendegranskningen har redovisats till arbetslöshetskassan i ett separat beslut. I det här kapitlet sammanfattar vi resultatet av ärendegranskningen på en övergripande nivå. IAF:s bedömningar avser bara de ärenden som har granskats och är därmed inte representativa för handläggningen av samtliga ärenden och ärendetyper vid Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa.

3.1 Granskning av förstagångsprövningar

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassans handläggning av förstagångsprövningar har fungerat bra i de granskade ärendena.

¹³ Se kapitel 4 för mer information om varför dessa ärendetyper valts ut.

IAF påpekar

- 1 av 30 granskade ärenden har en brist.
- Flertalet av arbetslöshetskassans beslutsbrev saknar information om vilken period som ersättningen har beräknats på (ramtid).

Utifrån de ärenden som granskades kan IAF konstatera att arbetslöshetskassans handläggning av förstagångsprövade ersättningsärenden fungerar bra. Relevant underlag har begärts in från de ersättningssökande och beslutsbreven är tydliga i samtliga fall. Granskningen visar också att arbetslöshetskassan inte varit passiv i sin handläggning, vilket innebär att de ersättningssökande inte har behövt vänta orimligt länge på sina beslut.

IAF har granskat 30 ärenden där arbetslöshetskassan har fattat beslut om rätt till ersättning vid en förstagångsprövning. IAF bedömer att det finns en brist i ett av ärendena:

- Arbetslöshetskassan har i sin beräkning tillgodoräknat dubbel inkomst och arbetad tid för en månad, trots att arbetsgivardeklarationer från Skatteverket endast visar en inkomst för månaden.

3.1.1 Brister i beslutsbrev

IAF noterade vid granskningen att det genomgående saknas information i besluten om vilka månader som har ingått i ramtiden. IAF anser att det av beslutsbreven bör framgå tydligt hur beräkningen av ersättning har gjorts för att de ersättningssökande ska kunna kontrollera de uppgifter som ligger till grund för arbetslöshetskassans beslut.

Arbetslöshetskassans yttrande

Arbetslöshetskassan har i sitt yttrande uppgett att arbetet med att uppdatera beslutsbreven redan har påbörjats innan IAF:s granskning och att den uppdateringen blev klar under januari 2025. I den uppdaterade versionen finns bland annat information om vilken ramtid och överhoppningsbar tid som har använts vid medlemmens prövning av ersättningsrätten.

Arbetslöshetskassan invänder inte mot IAF:s bedömning i det enskilda ärendet och uppger i sitt yttrande att de i efterhand kommer att utreda ärendet vidare.

3.1.2 Granskning av underrättelser

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassans handläggning av underrättelser från Arbetsförmedlingen har fungerat bra i de granskade ärendena.

IAF påpekar

- 2 av de 32 granskade ärendena har en brist.

Utifrån de granskade ärendena konstaterar IAF att arbetslöshetskassan har handlagt ärendena på ett sätt som gör att de är lätta att följa genom dokumenterade handläggningsåtgärder och tjänsteanteckningar.

IAF har granskat 32 ärenden om ifrågasatt ersättningsrätt efter en inkommen underrättelse från Arbetsförmedlingen. IAF bedömer att det finns en brist i två av ärendena.

Bristerna består i att arbetslöshetskassan inte har utrett omständigheterna i ärendet fullt ut innan de fattat beslut och att arbetslöshetskassan inte har begärt att den ersättningssökande ska styrka uppgifter som är av betydelse för beslutet.

3.1.3 Brister i beslutsbrev

IAF noterade vid granskningen att arbetslöshetskassan tycks använda en och samma brevmall vid sina beslut om bifall. Av den framgår att arbetslöshetskassan har ”fått in uppgifter som visar att [du] fortsatt har rätt till ersättning”. Texten saknar information om de omständigheter som påverkat det aktuella ärendet. För att de sökande ska kunna förstå vilka uppgifter som ligger till grund för arbetslöshetskassans beslut, är det viktigt att det tydligt framgår vad som bidragit till ett beslut i det enskilda fallet.

Arbetslöshetskassans yttrande

Arbetslöshetskassan uppger i sitt yttrande att de nu har uppdaterat brevmallarna, så att det tydligare framgår att beslutsfattaren ska ange vilka omständigheter som påverkat beslutet. Arbetslöshetskassan kommer även att ha en genomgång med beslutsfattarna om att det i besluten ska anges vilka omständigheter som har påverkat beslutet.

3.1.4 Granskning av återkrav

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassans handläggning av ärenden om återkrav har fungerat bra i de granskade ärendena.

IAF påpekar

- Arbetslöshetskassan har i 1 ärende inte utrett om den ersättningssökande skulle tilldelas 45 avstängningsdagar på grund av att hen avslutat en anställning på egen begäran.

Utifrån de granskade ärendena kan IAF konstatera att arbetslöshetskassan har handlagt samtliga ärenden på ett sätt som gör att de är lätta att följa genom tydlig dokumentation och tjänsteanteckningar där det behövs. Samtliga granskade ärenden är korrekta i sak och både kommunikeringsbrev och beslutsbrev är tydligt formulerade. Arbetslöshetskassan har dessutom på ett tydligt sätt dokumenterat om de i samband med återkravet har prövat frågan om eventuell uteslutning av

medlemmen från arbetslöshetskassan eller fränkännande av rätten till arbetslöshetsersättning.¹⁴

IAF har granskat 32 ärenden där arbetslöshetskassan har återkrävt felaktig ersättning. IAF bedömer att samtliga ärenden är korrekta i frågan om återkrav, men påpekar en brist i ett ärende.

Bristen består i att arbetslöshetskassan har fått ett intyg om arbete från medlemmen. Av intyget framgår det att medlemmen har avslutat sin anställning på egen begäran. Ytterligare kommunikering visar att medlemmen avslutade anställningen på grund av hälsoproblem. Arbetslöshetskassan har inte utrett om medlemmen har avslutat anställningen med godtagbara skäl eller inte.

Arbetslöshetskassans yttrande

Arbetslöshetskassan uppger i sitt yttrande att de har uppmärksammat ärendet vid sin interngranskning och att de kommer att utreda om medlemmen har orsakat sin arbetslöshet.

¹⁴ 37 § Lag (1997:239) om arbetslöshetskassor samt 46 § lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

4 Utgångspunkter för vår granskning

Utgångspunkten för den här granskningsmodellen är att få en ökad helhetssyn genom att göra en granskning som belyser Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassas förvaltning, organisation och rättstillämpning i enskilda ärenden. I det här kapitlet beskriver vi vilka moment som ingått i granskningen.

4.1 Hur har granskningen genomförts?

Vi har genomfört en ärendegranskning och tagit del av relevanta styrdokument. För att få en beskrivning av arbetslöshetskassans organisation, förvaltning, och styrning har vi även genomfört intervjuer med kassaföreståndaren respektive styrelsens ordförande. I samband med granskningen har vi också kontaktat statens representant i arbetslöshetskassans styrelse.

För att ge en fullständig bild av verksamheten innehåller rapporten även en beskrivning av arbetslöshetskassans ekonomiska situation utifrån arbetslöshetskassans årsredovisning för 2024 och den budget som arbetslöshetskassan har lämnat till IAF.

Ärendegranskningen har omfattat tre ärendetyper:

- förstagångsprövade ersättningsärenden
- ärenden som rör ifrågasatt ersättningsrätt efter inkommen underrättelse från Arbetsförmedlingen.
- ärenden som rör återkrav av utbetalad arbetslöshetsersättning.

Ärendegranskningen genomfördes i ärendehanteringssystemet Våra sidor och omfattade 94 ärenden. Beslut i de granskade ärendena har tagits under perioden juli till november 2024. I urvalet av ärenden som rör ifrågasatt ersättningsrätt har vi inkluderat både ärenden där arbetslöshetskassan har beslutat om en sanktion och ärenden där de har beslutat att ersättningstagaren inte ska få en sanktion. I urvalet av ärenden har vi eftersträvat en variation av orsaker till underrättelserna, för att även belysa mindre vanliga orsaker.

Ärendegranskningen och intervjuerna genomfördes i december 2024. Efter ärendegranskningen fick arbetslöshetskassan ett protokoll med resultatet av granskningen och en sammanställning av intervjuerna. Arbetslöshetskassan yttrade sig över granskningsprotokollet den 30 januari 2025.

I bilaga 1 finns IAF:s fyrgradiga skala för bedömning av allvaret i de brister vi har funnit i vår tillsyn och granskning.

Bilaga 1: IAF:s skala för bedömning av brister

När vi genom vår tillsyn och granskning har funnit brister i tillämpningen av regelverket eller i den övriga verksamheten, ska vi påtala bristerna till den aktör vi har granskat. För att tydliggöra denna återkoppling och för att underlätta för aktören att vidta åtgärder för att komma till rätta med bristerna, bedömer vi allvaret i bristerna utifrån nedanstående fyrgradiga skala.

1. **Påpekande**

IAF påpekar en brist, när bristen inte har fått några eller endast små konsekvenser.

2. **Anmärkning**

IAF riktar en anmärkning mot den aktör vi har granskat när bristen är av liten omfattning eller mindre allvarlig art.

3. **Kritik**

IAF riktar kritik mot den aktör vi har granskat när bristen är omfattande men mindre allvarlig, eller när bristen är allvarlig men mindre omfattande.

4. **Allvarlig kritik**

IAF riktar allvarlig kritik mot den aktör vi har granskat när bristen är av större omfattning eller avser allvarligare avsteg från gällande regelverk, eller av sådan art att den riskerar att skada arbetslöshetsförsäkringens legitimitet.

Bilaga 2: IAF:s modell för kassagranskning

Kassagranskning är IAF:s modell för granskning av arbetslöshetskassornas arbete med att upprätthålla rättssäkerhet och effektivitet i arbetslöshetsförsäkringen. En kassagranskning ska ge en översiktlig men ändå mångfacetterad bild av arbetslöshetskassans verksamhet. Utgångspunkten för en kassagranskning är att både arbetsformer, styrning och rättstillämpning står i fokus. Granskningen omfattar därför både arbetslöshetskassans förvaltning, ekonomi och handläggning av flera ärendetyper för att ge en heltäckande bild.

Syftet är att granska arbetslöshetskassans förutsättningar att bedriva verksamheten samt om arbetslöshetskassan säkerställer en effektiv och rättssäker hantering av arbetslöshetsförsäkringen och förebygger risker för felaktiga utbetalningar av arbetslöshetsersättning. Kassagranskningen omfattar både en granskning av relevanta verksamhetsdokument, intervjuer med företrädare för arbetslöshetskassan och ärendegranskning. En översiktlig genomgång sker av arbetslöshetskassans ekonomi och medlemshantering.

Granskningsområdena är:

- Organisation och förvaltning
- Ekonomi (årsredovisning och medlemsrapportering)
- Ärendegranskning

Ärendegranskningen omfattar 3–4 ärendetyper. Urvalet kan även avse en annan ärendetyp än vad som normalt ingår i kassagranskningen om en riskanalys visar att det finns skäl för det.

Ärendegranskningen genomförs utifrån granskningsmallar. Vid behov ställer IAF frågor om ärendehandläggningen utifrån de iakttagelser som görs.

Granskningen av arbetslöshetskassans förvaltning genomförs i huvudsak i form av en eller flera intervjuer med kassaföreståndaren, styrelseordföranden och eventuella andra representanter för arbetslöshetskassan. IAF ställer frågor utifrån ett antal områden som delas med arbetslöshetskassan i förväg. Intervjuerna ska ge IAF en uppfattning om arbetslöshetskassans organisation, förvaltning och förutsättningar att bedriva verksamheten. De ska också ge IAF en uppfattning om arbetslöshetskassans arbete med intern kontroll och kvalitetsarbete samt hur arbetslöshetskassan i övrigt upprätthåller rättssäkerhet och effektivitet i sin handläggning av ärenden genom styrningen av verksamheten.

Även attesträtter, medlemsrapportering och beslutsordning granskas i samband med granskningsbesöket.

Bilaga 3: Urval

Förstagångsprövningar

I ärendegranskningen av förstagångsprövningar har IAF utgått från ärenden där en ny ersättningsperiod beviljas utan att den ersättningssökande har haft möjlighet att återknyta till en tidigare ersättningsperiod och den ersättningssökande har fått ersättning utbetald någon gång efter det att ersättningsperioden påbörjades. Att granska förstagångsprövade ärenden är särskilt viktigt eftersom handläggningen av dessa någon gång i processen berör samtliga ersättningstagare samt får ett direkt genomslag på ersättningsnivån för den ersättningssökande.

Granskningen gäller bara ärenden där beslut har tagits under juli till november 2024. Vi har granskat 30 slumpmässigt valda ärenden.

Underrättelser

I ärendegranskningen av underrättelser har IAF utgått från underrättelser med grund i 43 § i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, där beslut har tagits under juli till november 2024.

Regelverket angående sanktioner i arbetslöshetsförsäkringen förändrades hösten 2013. Syftet med förändringen var i huvudsak att antalet underrättelser skulle öka om effekten av sanktionen minskades för den enskilde. Tidigare granskningar har visat att det funnits skillnader mellan arbetslöshetskassornas tillämpning av regelverket.

Vi har granskat 16 slumpmässigt valda ärenden där arbetslöshetskassan har beslutat om att ersättningstagaren ska få en sanktion samt 16 slumpmässigt valda ärenden där arbetslöshetskassan har beslutat om att ersättningstagaren inte ska få en sanktion.

Återkrav

Ett återkrav kan innebära stora ekonomiska konsekvenser för den sökande och rättssäkerheten är därför viktig att beakta. I ett legitimitetsperspektiv är det också viktigt att arbetslöshetskassorna verkligen återkräver ersättning som betalats ut felaktigt och där förutsättningar för ett återkrav är uppfyllda.

I ärendegranskningen av återkrav har IAF utgått från återkravsärenden där beslut har tagits under juli till november 2024. Vi har granskat 32 slumpmässigt valda ärenden.

Vi är IAF

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har som uppgift att bidra till att arbetsmarknaden fungerar väl. Vi har tillsyn över hanteringen inom arbetslöshetsförsäkringen, aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen.

Vi utför vårt uppdrag genom att:

- granska, följa upp och påtala brister inom arbetslöshetsförsäkringen, aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen.
- följa och driva utvecklingen inom arbetslöshetsförsäkringens område.
- förvalta uppgifter om arbetslöshetsförsäkringen.

Vi sprider kunskap om hur arbetslöshetsförsäkringen, aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen fungerar genom att publicera rapporter och föra dialog med arbetslöshetskassorna, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

På IAF arbetar cirka 75 personer och myndigheten är placerad i Katrineholm.

Våra rapporter finns publicerade på vår webbplats www.iaf.se.



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

