

DELEGERETMØDE 2010

FOAs A-kasse  
**Beretning 2008-2010**

Delegeretmøde 14. december 2010

**FOAs A-kasse  
Beretning 2008-2010**

**Redaktion:** Mona Striib og Elisabeth Bruun Olesen

**Politisk ansvarlig:** Dennis Kristensen

**Grafisk tilrettelæggelse af omslag og indhold:** GraFOA Maja Honoré og tgsats

**Produktion & Tryk:** Pjec1heden og FOAs trykkeri, oktober 2010

**FOAs A-kasse**  
**Beretning 2008-2010**

Delegeretmøde 14. december 2010

# Indholdsfortegnelse

<b>Forord</b>	7
<b>Reformer på det beskæftigelsespolitiske område</b>	9
<b>Kommunernes overtagelse af jobcentrene + dagpengefinansieringen</b>	9
<b>LO og DA's fælles ønske om at modvirke langtidsledighed</b>	10
<b>Partnerskabsaftaler som modsvar på kommunalisering og finansieringsreform</b>	11
Substansen i partnerskabsaftalen	11
Basisydelse	12
Fordele	12
Hvordan er det så gået	12
Evaluerings	13
Arbejdet i FOA	13
Implementeringen, forretningsgange, IT-aftaler m.v.	14
<b>Målbild af aktiveringsindsatsen</b>	15
<b>Rådighed endnu en gang</b>	16
<b>Ferie-efterlønsager</b>	18
<b>Ny lovgivning i perioden</b>	19
<b>CV efter 3 uger</b>	19
<b>Nye uregler</b>	19
Fremrykket aktivering	19
Uddannelsespålæg	20
Forsat halve dagpenge	20
<b>Sygefraværssamtaler</b>	20
<b>Sammenlægning af Arbejdsmarkedets Ankenævn og Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg</b>	21
<b>Ændring af a-kassernes vejledningsforpligtelse</b>	21
<b>Ophævelse af reglerne om aktiveringsydelse</b>	22
<b>Udbetaling af ydelser under partshøring</b>	22

<b>Regeringens plan for genopretning af dansk økonomi</b>	<b>24</b>
<b>Afkortning af dagpengeperioden og fordobling af arbejdskravet</b>	<b>24</b>
<b>Perioderne med SVU reduceres</b>	<b>24</b>
<b>Kommende lovgivning på grundlag af genopretningspakken</b>	<b>24</b>
<b>Genopretningsplanens betydning for FOAs medlemmer</b>	<b>25</b>
<b>Organisationsudvikling</b>	<b>26</b>
<b>Ny struktur med færre a-kasseledere</b>	<b>26</b>
<b>Callcenter</b>	<b>26</b>
Medlemskab	26
<b>Normeringstilpasning</b>	<b>27</b>
<b>Husleje- og administrationsaftaler</b>	<b>28</b>
<b>It-udvikling i perioden</b>	<b>29</b>
<b>Digitalisering</b>	<b>29</b>
Videokonferencer	29
WEB-akassen	30
FagJob – FOA Job	31
<b>A-kasserne under pres</b>	<b>32</b>
<b>Politikerne og meningsdannerne</b>	<b>32</b>
<b>A-kasserne mister medlemmer</b>	<b>34</b>
<b>A-kassens kvalitet</b>	<b>36</b>
<b>Tilsyn og kvalitetsundersøgelser</b>	<b>36</b>
<b>Direktoratets rådighedstilsyn</b>	<b>36</b>
<b>Omlægning af rådighedstilsynet</b>	<b>36</b>
»Det intensiverede tilsyn«	37
»De målrettede tilsyn«	37
<b>Direktoratets skatteregisterundersøgelser</b>	<b>38</b>
<b>Revisionsinstituttets tilsyn</b>	<b>38</b>
<b>A-kassens interne tilsyn og kvalitetskontrol</b>	<b>39</b>
<b>FOAs Klageinstans</b>	<b>40</b>
Klager indbragt for FOAs klageinstans 2004-2009	41

<b>Benchmarking af a-kasserne</b>	<b>41</b>
<b>FOAs A-kasse</b>	<b>41</b>
<b>Tilfredshedsundersøgelse</b>	<b>42</b>
<b>Tal fra A-kassen</b>	<b>43</b>
<b>Medlemstallets udvikling</b>	<b>43</b>
<b>Udvikling i ledigheden</b>	<b>44</b>
<b>Udvikling i efterløn</b>	<b>45</b>
<b>A-kassens kursusvirksomhed</b>	<b>46</b>

# Forord

Aftalen om genopretning af dansk økonomi mellem regeringen og Dansk Folkeparti fra maj 2010 annoncerede med samme kraft som en smaskende knockout fra en verdensmester i sværvægt en beskæring af dagpengeperioden fra fire til to år fra 1. juli 2010. Samtidig fordobles genoptjeningskravet til ny dagpengetilskud til 1924 løntimer – dog først fra 2. juli 2012.

Beskæringen kom som en kæmpeoverraskelse. Politikere fra begge fløje havde i flere år sagt, at dagpengeperiodens længde skulle der ikke røres ved og havde forkastet Arbejdsmarkedskommissionen forslag om en afkorting i september 2008.

Godt nok havde der i visse kredse – også i LO – været røster fremme om, at man godt kunne acceptere en afkorting af dagpengeperioden, men så skulle dagpengesatsen til gengæld forhøjes klækkeligt.

Nu kom afkortningen uden højere satser.

Den borgerlige regering har siden sin tiltræden i 2001 haft dagpengesystemet i kikkerten, dog uden at kunne skaffe et politisk flertal for drastiske ændringer, når vi ser bort fra ændringerne i efterlønnen i 2006. Men nu lykkes anstrengelserne, fordi Dansk Folkeparti ændrede holdning.

A-kassen bruger mange kræfter på at vejlede og coache medlemmerne tilbage i arbejde. Særlig jobsøgning har været helt i fokus. I 2009 blev den rigide administrative vejledning om, at alle ledige som udgangspunkt skulle søge fire job om ugen, ophævet, fordi arbejdsgiverne klagede over useriøse ansøgninger. I dag skal a-kassen og den ledige sammen lave en plan for jobsøgning, som er tilpasset det enkelte medlem og de krav, der stilles til den enkeltes jobsøgning. Ledige medlemmer skal stadigvæk søge arbejde intensivt, men kvaliteten er sat over kvantiteten.

A-kassen har gennem det sidste år brugt mange kræfter på partnerskabsstrategien, som er tænkt som LO-fagbevægelsens offensive svar på kommunaliseringen af beskæftigelsessystemet. Vi har arbejdet ihærdigt på at få aftaler med de enkelte kommuner og jobcentre og ikke mindst at føre dem ud i livet efterfølgende.



Delegeretmødet i december 2008 besluttede en ny administrativ struktur med færre lokalerheder og dermed færre a-kasseledere. Der er dog stadig a-kassebetjening alle de steder, der er en faglig afdeling. Den nye struktur er nu på plads og fungerer tilfredsstillende. Det blev også besluttet at oprette et callcenter med åbningstid ud over normal arbejdstid. Callcentret ligger i Odense lokalerhed og benyttes flittigt af medlemmerne.

A-kassens hovedbestyrelse besluttede i december 2007, at antallet af medarbejdere ved afslutningen af 2010 skulle være 250. De sidste afskedigelser blev foretaget i juni 2010 for at nå målet. Ledelsen mener, at vi med dette antal medarbejdere stadig kan løfte både de daglige a-kasseopgaver og a-kassernes forstærkede rolle i den beskæftigelsespolitiske indsats, bl.a. de partnerskabsaftaler, vi har kæmpet så hårdt for at få. I dag er det administrative arbejde blevet mindre. Stort set alle ydelseskort udbetales f.eks. digitalt. Vi arbejder på den måde hele tiden målrettet på at flytte ressourcer og arbejdskraft fra de administrative opgaver til de medlemsrettede opgaver.



# Reformer på det beskæftigelsespolitiske område

## Kommunernes overtagelse af jobcentrene + dagpengefinansieringen

Det kom som en stor overraskelse for de fleste, da regeringen i november 2008 benyttede forhandlingerne om finanslov 2009 til at gennemføre en total kommunalisering af hele det beskæftigelsespolitiske system allerede fra 1. august 2009. Alle havde forventet, at den planlagte evaluering af systemet med statslige og kommunale jobcentre i 2010 først skulle overstås.

Med finanslovsaftalen blev det enstrengede kommunale beskæftigelsessystem, der hele tiden har været regeringens mål, en realitet, ligesom vi forudså det i beretningen til delegeretmødet i 2008.

Kommunerne har nu også ansvaret for indsatsen for de forsikrede ledige, ligesom de er med til at finansiere dagpenge og aktivering. Staten refunderer dagpengene 100% i de første ugers ledighed (fra 18 uger i 2010 til fire uger i 2013). Men efter de første 4-18 uger får kommunerne 75% refusion, når de ledige er i aktivering, og kun 50%, når de ikke er det.

Kommunaliseringen af beskæftigelsessystemet kan forklares med flere faktorer. Det politiske formål var at decentralisere, så regeringen kunne fralægge sig noget af ansvaret for beskæftigelsesindsatsen. Men for os er det væsentligste nok, at regeringen ønskede at svække fagbevægelsen og a-kasserne. Med kommunernes medfinansiering af arbejdsløshedsdagpengene er der lagt gift ud for a-kassernes fortsatte eksistens. For hvor længe vil kommunerne finde sig i at (med-)forsørge de ledige uden at have myndigheden til at vurdere, om de reelt er berettiget til ydelsen?

I stedet for at erkende beskæftigelsespolitikens centrale samfundsmæssige betydning har regeringen bevidst valgt at lade kommunerne stå med både indflydelse og ansvar. Resultatet er, at der nu er tale om 91 forskellige beskæftigelsespolitikker og meget få udmeldte minister mål.

For lokalerhederne har kommunaliseringen betydet, at de i stedet for samarbejdet med én statslig myndighed nu skal forholde sig til flere ofte meget forskelligartede jobcentre.



# LO og DA's fælles ønske om at modvirke langtidsledighed



LO og DA sendte i januar 2010 23 fælles initiativer til at målrette beskæftigelsesindsatsen og modvirke ledighed til regeringen. Bl.a. ville man fjerne alle de nuværende begrænsninger for, at arbejdsløse kan få uddannelse, og staten skulle give fuld refusion for kommunernes brug af uddannelse. Omvendt skulle kommunerne have mindre tilskud til »særligt tilrettelagte projekter«, hvor arbejdsløse sættes i perspektivløs aktivering i de såkaldte »aktiveringsfabrikker«. Sommerens diskussion i pressen af eksempler på nytteløs aktivering viste ellers, hvad vi alle ved, at der er god grund til at se på hele området og sikre ledige muligheder for opkvalificering.

Men initiativerne blev en fuser. Regeringen var ikke til sinds at indgå i reelle forhandlinger.

Regeringen endte i maj 2010 med at indgå en politisk aftale med Dansk Folkeparti og Liberal Alliance om at bruge 500 millioner til at bremse væksten i langtidsledigheden. Initiativerne bestod af syv små helt utilstrækkelige og uambitiøse skridt, som blev finansieret for »gamle« penge, dvs. penge, der allerede var i systemet. Reelt var der ikke tale om en forstærket indsats, og regeringen lader på den måde de langtidsledige i stikken.

## Partnerskabsaftaler som modsvar på kommunalisering og finansieringsreform

Vi vil i beretningen gøre en del ud af partnerskabsstrategien, da a-kassen i tæt samarbejde med forbundet har brugt mange kræfter på strategien både på hovedkontoret og lokalt. A-kassen og forbundet har også deltaget aktivt i styregruppen i LO og i de praktiske implementeringsgrupper i LO.

Med den planlagte kommunalisering af de statslige jobcentre pr. 1. august 2009 og finansieringsreform fra 2010 stod a-kassesystemet over for en af de største udfordringer i sin godt 100-årige historie.

Den, der betaler, vil også bestemme. Derfor var det ikke en fjern tanke, at næste skridt ville blive, at kommunerne stillede krav om at overtage a-kassernes rådighedsvurderinger, CV-samtaler og jobformidling for at få direkte indflydelse på, hvem man skulle betale dagpenge til og aktivere.

A-kassesystemet har historisk været et vigtigt solidarisk element over for ledige medlemmer. Samtidig har a-kasserne langt hen ad vejen været fødekæde for den faglige organisering. Derfor spiller a-kassernes fremtid også en meget stor rolle for forbundene. Erfaringerne fra Norge og Sverige, hvor a-kasserne er blevet fjernet fra fagbevægelsen, viser skræmmende eksempler på drastisk faldende medlemstilslutning.

LO's daglige ledelse anmodede derfor i november 2008 en særlig arbejdsgruppe om a-kasser om at udarbejde et samlet oplæg til LO's politiske strategi på området. Udvalget diskuterede forskellige strategier og valgte at arbejde videre med en partnerskabsstrategi som LO-fagbevægelsens offensive svar på kommunaliseringen af beskæftigelsessystemet. LO's daglige ledelse og hovedbestyrelse godkendte i februar 2009 strategien.

### Substansen i partnerskabsaftalen

Filosofien i partnerskabsstrategien er, at LO-a-kasserne samlet og koordineret skal forhandle aftaler igennem med de enkelte kommuner og tilbyde at overtage hele indsatsen over for de ledige i første ledighedsperiode gratis.

A-kasserne har i dag førstegangskontakten med de ledige i form af lovpligtige vejlednings- og CV-samtaler og herudover rådighedsamtaler hver

tredje måned. Det nye i partnerskabs-tankegangen er, at a-kasserne overtager jobcentrenes opgaver frem til aktiveringen, dvs. først og fremmest jobcentrenes jobsamtaler hver tredje måned. Jobsamtalerne kan tidsmæssigt integreres i rådighedsamtalerne, så der ikke bliver tale om flere samtaler end i dag.

### **Basisydelser**

Partnerskabsstrategien opererer med en basispakke med fem basisydelser, som A-kasserne tilbyder jobcentrene gratis. Det drejer sig om hjælp til den ledige ved oprettelse og udvikling af CV'et, intensiv jobformidling baseret på a-kassernes/fagforeningernes faglige udgangspunkt og viden om arbejdspladserne, rådighedsvurdering i hele forløbet sammenkørt med jobsamtalerne, input til jobplaner og vurdering af kompetence- og uddannelsesbehov.

Ud over basisydelser kan der indgå tillægsydelser mod betaling, f.eks. egentlig udarbejdelse af jobplaner, fremskaffelse af fleksjob m.v. Men tillægsydelserne skal aftales særskilt med hver enkelt a-kasse/fagforening. Her er der ikke et forpligtede fællesskab.

### **Fordele**

Strategien giver både medlemmerne, a-kasserne, fagforeningerne og jobcentrene fordele.

Medlemmerne slipper for at gå til møder i både jobcentret og a-kassen om stort set det samme, så de vil opleve en større sammenhæng og kvalitet i kontaktførelset.

A-kasserne får en central rolle i det nye beskæftigelsespolitiske system.

Fælles LO-aftaler med jobcentrene kan føre til et tættere LO-samarbejde mellem fagforeningerne i lokalområderne og bl.a. styrke samarbejdet om jobformidling til hinandens faglige områder.

Jobcentrene kan bruge sine ressourcer på andre målgrupper end ledige LO-medlemmer i 1. ledighedsperiode og får i øvrigt økonomiske besparelser, fordi a-kasserne udfører opgaverne gratis.

### **Hvordan er det så gået**

Målet var, at der primo august 2009 skulle være indgået 30 partnerskabsaftaler, og at der efter kommunalvalget skulle indgås yderligere 20 i 2009.

Status i begyndelsen af august 2010 er, at 15 aftaler er i hus, at 31 er i gang med realitetsforhandlinger, og at 17 kommuner definitivt har sagt nej tak.

Der er mange grunde til, at det har taget længere tid end forudset. Bl.a. overvurderede LO's styregruppe, hvor hurtigt det kunne gå. Kommunernes Landsforening var ikke venlig stemt. Det samme må siges om mange embedsmænd. Og sidst, men ikke mindst – arbejdsløsheden steg drastisk i perioden fra slutningen af 2008 til 2010, hvilket har betydet, at den lokale opbakning til projektet blev mindre.

## Evaluering

LO's hovedbestyrelse besluttede i november 2009 at fortsætte partnerskabsstrategien og at foretage en ekstern evaluering af projektet, som skulle forelægges hovedbestyrelsen sidst i maj 2010.

Evalueringen, som er eksternt og foretaget af Oxford Research, konkluderer, at partnerskabsstrategien ikke er en succes, hvis man måler på antallet af indgåede aftaler og implementeringen af udrulningsplanen.

Men at der er tale om en succes, hvis man betragter de indgåede aftaler som et pilotprojekt og ser implementeringen som et stort og mangfoldigt »puslespil«.

Evalueringen lagde op til en fortsættelse af projektet, og Styregruppen anbefalede, at man forsætter projektet, men på et lavere ambitionsniveau, hvor man bruger kræfterne på de kommuner, hvor det er realistisk at indgå partnerskabsaftaler. LO's hovedbestyrelse fulgte i maj 2010 denne indstilling.

## Arbejdet i FOA

Forbundets og a-kassens politiske og administrative ledelse har fra starten været inddraget i udviklingen af partnerskabsstrategien. I januar 2009 godkendte politisk ledelse og hovedbestyrelsen, at FOA gik aktivt ind i arbejdet med strategien. Afdelingsformænd, beskæftigelsespolitisk ansvarlige og a-kasselederne blev orienteret i begyndelsen af februar. A-kasselederne blev yderligere orienteret på et ledermøde, og på forårets områdemøder blev også sagsbehandlerne orienteret. Der har løbende været afholdt lokale møder med diskussioner af strategien.



## **Implementeringen, forretningsgange, IT-aftaler m.v.**

Hovedkassen har gjort meget ud af at støtte de lokalerheder, der er omfattet af en partnerskabsaftale. I dialog med lokalerheden har Hovedkontoret skrevet forretningsgange for, hvordan jobsamtalerne kan kombineres med a-kassens øvrige opgaver i forbindelse med rådighedssamtalerne.

Pionererne i de første lokalerheder, der indgik en partnerskabsaftale (Mariagerfjord og København), har lagt mange ressourcer i at få løst de begynderproblemer, der viste sig i forbindelse med implementeringen af strategien. De har på den måde været med til at rydde vejen for de lokalerheder, der først senere skal i gang med jobsamtalerne.

For sagsbehandlerne har problemerne især været tekniske og knyttet til Arbejdsmarkedsportalen, der fungerer som IT-redskab for kommunikationen med jobcentre.

For a-kasselederne har der været problemer med proceduren omkring de databehandlings- og tilknytningsaftaler, der skal underskrives, for at sagsbehandlerne kan få adgang til Arbejdsmarkedsportalens anden aktørmodul. Gennem samarbejde med AMS er det lykkedes at undgå de ekstra udgifter, der oprindeligt blev krævet til en særskilt revisorerklæring for lokalerhedens anvendelse af aktørmodulet.

I Randers har faglig afdeling sammen med resten af LO indgået en egentlig aktøraftale med kommunen. Aftalen betyder, at afdelingen mod betaling står for både kontaktførelse og aktivering fra ca. 3-15 måneders ledighed.

# Målretning af aktiveringsindsatsen

Selvom konjunkturerne siden efteråret 2008 er skiftet markant, har regeringen valgt at fastholde det snævert jobrettede fokus i beskæftigelsesindsatsen. På stadig flere områder er det blevet lovfæstet, at tilbud og jobmål så vidt muligt skal være rettet mod områder med gode eller rigtigt gode beskæftigelsesmuligheder. Uanset at krisen har bevirket, at der er blevet stadig færre jobåbninger på arbejdsmarkedet.

Regeringen er stadig af den overbevisning, at bare man presser de ledige, kommer de nok i arbejde. Derfor skal medlemmerne stadig møde i jobcentret og i a-kassen hver tredje måned eller oftere, og derfor er der stadig mange jobcentre, der visiterer de ledige til de såkaldte »Hurtigt-i-gang-forløb«.

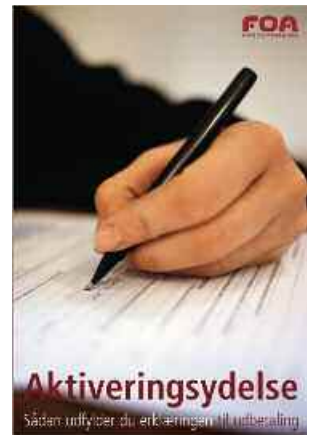
Tendensen er blevet yderligere forstærket af den ny betalings- og refusionsmodel, der er fulgt med kommunaliseringen af beskæftigelsesindsatsen. Når kommunerne skal betale store dele af udgifterne til både dagpenge og aktivering, får de interesse i at vælge de billigste tilbud og i at aktivere ledige fra den dag, hvor den fulde statsrefusion ophører.

Fagbevægelsen har peget på den oplagte risiko for, at refusionssystemet vil føre til et kommunalt aktiveringscirkus uden kvalitet og perspektiv for de ledige. Meldinger fra medlemmerne tyder da også på, at mange jobcentre vælger at placere de ledige i perspektivløse jobsøgningskurser med det primære formål at få den høje statslige refusion.

Økonomimodellen er også en barriere for, at flere ledige får tilbudt uddannelse. Uddannelse er typisk dyrere end arbejdsaktivering, og da kommunerne selv skal betale alle udgifter ud over 18.500 kr. pr. fuldtidsledig pr. år, er incitamentet til at nedprioritere uddannelse stort.

Den gentagne kritik af de mange meningsløse jobsøgningskurser førte i sommeren 2010 til en ny plan fra ministeren (»En aktiv jobrettet indsats«) med det formål at styrke aktiveringen på de rigtige arbejdspladser.

På det offentlige område står menuen dog nu på nulvækst og nedskæringer. Ministerens ønske om flere aktiverede på arbejdspladserne støder derfor sammen med lovens krav om merbeskæftigelse og et rimeligt forhold mellem antallet af ordinært og andre ansatte. A-kassen følger og støtter derfor forbundets indsats for at undgå misbrug og sikre kvaliteten af aktiveringen på FOAs arbejdspladser.



## Rådighed endnu en gang

Arbejdsdirektoratets meddelelse fra februar 2008 om, at alle ledige som udgangspunkt skulle søge fire job om ugen, blev nøjagtig et år efter i februar 2009 erstattet af nye administrative regler. Beskæftigelsesministeren kom i stigende grad under stærkt pres fra arbejdsgiverne, som var stærkt utilfredse med mange – efter deres mening – useriøse ansøgninger og det besvær, det gav dem. Mange ledige var jo nødt til at skyde med spredehagl for at nå op på fire om ugen. A-kassernes og fagbevægelsens mange protester mod de fire job afviste beskæftigelsesministeren ganske rutinemæssigt.



A-kassernes Samvirke deltog aktivt i udarbejdelse af de nye regler. Reglerne fokuserer nu i højere grad på kvalitet og seriøsitet i jobsøgningen end på antal og forudsætter vejledning målrettet det enkelte medlem. Et nyt vigtigt redskab er medlemmets personlige og individuelle »Plan for jobsøgning«, som den ledige og a-kassen skal udarbejde i tæt dialog senest efter fire ugers ledighed. Ved den første tre-mdrs. rådighedsamtale skal medlemmet og a-kassen i fællesskab vurdere, om planen skal revideres, og a-kassen skal efterse, at den ledige overholder sin plan. Planen skal løbende vurderes og evt. revideres i forbindelse med hver ny tre-mdrs. rådighedsamtale.

Den nye måde at arbejde på er til langt større gavn for det enkelte medlem og medlemmets muligheder for at få et job. Der er nu tale om en målrettet dialog mellem a-kassen og den ledige om,

hvilke faglige områder medlemmets kompetencer passer bedst til på det lokale og regionale arbejdsmarked. Det er stadig en forudsætning, at medlemmet søger job ihærdigt og intenst.

Også Arbejdsdirektoratet giver i en rapport om tilsyn med de systematiske rådighedsvurderinger fra juni 2010 udtryk for, at lediges jobsøgning generelt er blevet bedre efter at a-kasserne fra februar 2009 har vejledt de ledige om jobsøgning med udgangspunkt i plan for jobsøgning.

Det skal med ind i billedet, at den nye måde at arbejde på kræver en



stor indsats af a-kasserne. Men her er det til gavn for medlemmerne og ikke blot til gavn for systemet og bureaukratiet.

Den nuværende høje arbejdsløshed har pt. dæmpet politikernes og mediernes søgelys mod lediges rådighed. Men beskæftigelsesministeren holder dog rutinemæssigt fast i, at ledige skal søge mange job, uden at hun tænker på, om jobbene er der, og Arbejdsdirektoratet overvåger stadig a-kassernes håndtering af rådigheds-spørgsmålet benhårdt.

## Ferie-efterløns-sager

Folketinget vedtog i 2003 en ændring af ferieloven med virkning fra 1. januar 2004. Ændringen medførte et »hul« i lovgivningen, som betød, at efterlønsmodtagere kunne få udbetalt feriepenge uden modregning i efterlønnen.

I sidste beretningsperiode efterbetalte vi efterløn til alle de medlemmer, som var berettigede og reagerede på vores skriftlige henvendelser. I denne beretningsperiode har vi efterbetalt renter til disse medlemmer.

Arbejdsdirektoratet har efterfølgende pålagt alle a-kasser at kontakte nye medlemmer, som var omfattet af to nye typer sager i samme sagskompleks. Disse sager er også færdigbehandlet i denne beretningsperiode. Arbejdsdirektoratet meddelte fra starten, at vi ikke ville få refusion for vores udbetalinger i ferie-efterløn-II.

Vi har efterbetalt knap to mio. kr. i efterløn og renter, som A-kassen ikke har modtaget refusion for. Alle A-kasser har tilsammen mellem 15 og 20 mio. kr. til gode i refusion. A-kassernes Samvirke og A-kasserne overvejer et sagsanlæg mod Beskæftigelsesministeriet omkring refusionsspørgsmålet, hvis der ikke kommer en politisk løsning.

Arbejdsdirektoratet har her i maj 2010 pålagt A-kasserne at sagsbehandle yderligere to typer af sager i sagskomplekset, så vi nu har ferie-efterløn-III.

# Ny lovgivning i perioden

Perioden har ikke været præget af store omvæltninger lovgivningsmæssigt, før genopretningspakken kom. Vi vil her gennemgå nogle af de vigtigste.

## CV efter tre uger

Fra 1. august 2009 blev tidspunktet for, hvornår alle ledige skal have et godkendt og aktiv CV på Jobnet fremrykket fra fire til tre uger.

Samtidig blev også CV-samtalen, hvor a-kassen skal godkende medlemmernes CV, fremrykket til tre uger. I praksis betyder det, at langt de fleste lokalerheder nu holder en kombineret CV- og vejledningssamtale inden tre ugers ledighed.

## Nye ungeregler

Den 1. august 2009 skete der en omlægning af hele ungeindsatsen, det vil sige aktiverings- og dagpengereglerne for medlemmer under 30 år.

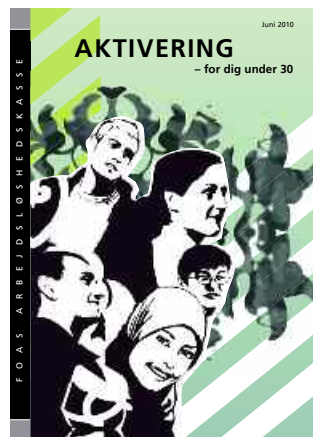
De ændrede ungeregler var et resultat af den afbureaukratiseringsaftale, der tidligere på året var indgået mellem regeringen, Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti og De Radikale om at forenkle de regler, som jobcentre og andre på det beskæftigelsespolitiske område arbejder under.

Hvis de ændrede regler ses med jobcenterbriller, er der samlet set tale om en regelforenkling, idet sondringen mellem forsikrede og ikke-forsikrede unge blev fjernet. Det giver færre målgrupper i aktiveringsindsatsen.

Men når det drejer sig om udbetaling af ydelser til de forsikrede, er der langt fra tale om forenkling. Der udbetales fortsat med forskellige satser alt efter medlemmets alder, uddannelsesbaggrund og erhvervs erfaring. Endvidere har det også betydning, hvilken type tilbud, den unge deltager i.

### Fremrykket aktivering

Som led i den nye ungeindsats blev hele kontakt- og aktiveringsforløbet for ledige under 30 år rykket frem.



Den første jobsamtale i jobcentret eller hos anden aktør holdes i dag en måned efter tilmeldingen mod tidligere tre måneder. Det første aktiveringstilbud starter efter tre måneders ledighed, og ikke som tidligere efter seks måneder. De 18 til 19-årige skal dog have tilbud allerede efter fire ugers ledighed.

### Uddannelsespålæg

I den nye indsats blev pligten til at gennemføre et 18 måneders særligt tilrettelagt kursusforløb på halve dagpenge afløst af et pålæg om at tage en ordinær uddannelse. Unge under 25, der ikke har en erhvervsrettet uddannelse og heller ikke har børn, bliver i dag pålagt at tage en uddannelse, hvis jobcentret vurderer dem egnede til det ordinære uddannelsessystem.

Den unge skal søge om optagelse på lige fod med alle andre, og uddannelsen skal gennemføres på almindelige vilkår, det vil sige med SU eller elevløn.

### Forsat halve dagpenge

Dagpenge til unge, der står uden uddannelse og erhvervs erfaring, udgør fortsat kun det halve af den højeste dagpengesats, men modsat tidligere afhænger de halve dagpenge ikke længere af, hvornår den unge starter i aktivering. I dag udbetales dagpengene i de første seks måneder og de sidste 24 måneder i den fire-årige dagpengeperiode med almindelig sats, mens de 18 mellemliggende måneder er med halv sats.



### Sygefraværssamtaler

A-kasserne har siden oktober 2009 skullet afholde sygefraværssamtaler med sygemeldte ledige senest fire uger efter den første sygedag og videregive oplysninger om samtalen til kommunen, herunder om sygemeldingen forventes at vare mere end otte uger. Formålet med samtalen er at finde ud af, hvordan og hvornår det enkelte medlem igen forventer at stå til rådighed for arbejdsmarkedet.

## Sammenlægning af Arbejdsmarkedets Ankenævn og Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg

Som led i den samlede lovpakke om det enstrengede beskæftigelsessystem blev de to centrale klageinstanser på beskæftigelsesområdet lagt sammen den 1. august 2009.

Som følge af reformen behandler beskæftigelsesudvalget nu både som hidtil klager over afgørelser truffet i beskæftigelsesankenævnene (bl.a. om beskæftigelsesindsatsen, revalidering og kommunale ydelser) og klager over Arbejdsdirektoratets afgørelser inden for arbejdsløshedsforsikring.

Regeringen forklarede selv sammenlægningen med, at det enstrengede beskæftigelsessystem kræver større sammenhæng i behandlingen af klager over ydelser og indsats for forsikrede og ikke-forsikrede ledige.

Fagbevægelsen mente snarere, at reformen var et led i regeringens generelle forsøg på at stække parternes, og især fagbevægelsens, indflydelse på beskæftigelsespolitikken. Det var ingen hemmelighed, at Arbejdsmarkedets Ankenævn længe havde været en torn i øjet på beskæftigelsesministeren, fordi nævnets afgørelser ofte gik Arbejdsdirektoratet og ministeren imod. Hvorimod beskæftigelsesudvalget meget sjældent har underkendt Ankestyrelsens afgørelser.

## Ændring af a-kassernes vejledningsforpligtelse

A-kassernes vejledningspligt er blevet harmoniseret, så de svarer til den offentlige forvaltnings vejledningspligt. Det er sket ved, at vejledningspligten i forvaltningsloven er blevet skrevet direkte ind i lov om arbejdsløshedsforsikring.

Det er en vigtig ændring, som er en indskrænkning af A-kassernes tidligere meget omfattende vejledningspligt, hvor vi var forpligtet til at vejlede om rettigheder og pligter inden for hele arbejdsmarkedslovgivningen.

Hvis en a-kasse modtager en skriftlig henvendelse fra et medlem om spørgsmål uden for a-kassens sagsområde, skal henvendelsen så vidt muligt videresendes til den rette forvaltningsmyndighed.

Ændringen skyldes bl.a. hele sagen om modregning af ferie i efterlønnen, hvor stridsspørgsmålet netop er den meget udvidede vejledningspligt.

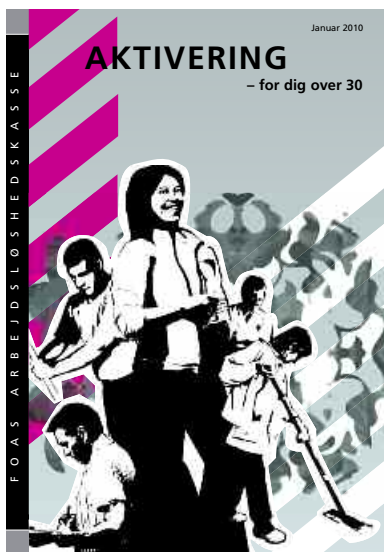
## Ophævelse af reglerne om aktiveringsydelse

Fra og med 4. januar 2010 blev aktiveringsydelsen erstattet af en ny ydelse, dagpenge under aktivering.

Baggrunden for forslaget var, at sondringen mellem udgifter til aktiveringsydelse og arbejdsløshedsdagpenge på grund af den kommunale (med-)finansiering af dagpengene ikke længere har nogen betydning. Andelen af den kommunale finansiering er ikke afhængig af ydelseskift mellem dagpenge og aktiveringsydelse, men af om de ledige deltager i aktiveringstilbud rettidigt og i et nærmere angivet omfang.

Ændringen har ikke påvirket de lediges retssikkerhed, da de særregler, der var knyttet til aktiveringsydelsen, er blevet videreført. Det gælder bl.a. reglerne om ingen mindsteudbetaling, ingen opgørelse af overskydende timer, mulighed for fritagelse for rådighed, udbetaling under sygefravær under bestemte betingelser osv.

Den forventede administrative lettelse er dog udeblevet. Grænsen under/over fire uger er stadig afgørende for, om medlemmerne er omfattet af særreglerne.



## Udbetaling af ydelser under partshøring

Fra den 1. juli 2010 må a-kasserne ikke længere stoppe (midlertidigt) for udbetaling af dagpenge og andre ydelser, selvom a-kassen er i tvivl om, hvorvidt et medlem skal have en sanktion, eller a-kassen har en mistanke om fejludbetaling. Det kan f.eks. være i tilfælde af udeblivelser fra samtaler, mistanke om svig eller afslag på aktiveringstilbud.

A-kassen skal, før dagpengene stoppes, partshøre medlemmet og herefter træffe en endelig afgørelse. Hvis medlemmet ikke har ret til ydelser, stoppes dagpengene så. Under partshøringen udbetales med forhold til

det berørte medlem. Pengene skal derfor tilbagebetales til a-kassen, hvis det viser sig, at medlemmet ikke havde ret til pengene.

Lovændringen er sket på baggrund af en henvendelse fra Folketingets ombudsmand, som skønnede, at det set ud fra et almindeligt retssikkerhedsprincip var problematisk at stoppe en udbetaling, inden en sag var endelig afgjort.

A-kassen vil få refusion for ydelser, der er udbetalt med forbehold.

# Regeringens plan for genopretning af dansk økonomi

Som et led i regeringens »aftale om genopretning af dansk økonomi« skete der en lang række forringelser på dagpengeområdet

## Afkortning af dagpengeperioden og fordobling af arbejdskravet

Dagpengeperioden blev den 1. juli 2010 afkortet til to år inden for tre år.

Det betyder, at ledige medlemmer som ny- eller genindplaceres i dagpengesystemet den 1. juli 2010 eller senere får ret til to års ydelser inden for tre år mod tidligere fire år inden for seks år. De medlemmer, som var indplaceret, før loven trådte i kraft, vil fra den 1. juli 2010 højst kunne få udbetalt to års dagpenge oveni de ydelser, de allerede har fået.

Arbejdskravet ved genoptjening af dagpengeretten fordobles fra den 2. juli 2012 (fra 962 løntimer til 1924 løntimer). Lovforslaget er fremsat og vedtaget. På den måde skal der fra 2012 det samme antal løntimer til at få ny dagpengetilgang som til at blive dagpengeberettiget første gang.

En person, hvis dagpengetilgang bortfalder inden den 2. juli 2012, kan godt påbegynde en ny dagpengetilgangsperiode inden denne dato ved at opfylde det mindre krav om 962 løntimer, som gælder i dag.

## Perioderne med SVU reduceres

Perioderne med SVU på alment niveau reduceres fra 80 til 40 uger fra 1. juli 2010.

## Kommende lovgivning på grundlag af genopretningspakken

I næste folketingssamling til ikrafttræden senest 1. januar 2011 kommer der et lovforslag om udvidelse af perioden til beregning af dagpengesatsen fra tre til 12 måneder. Feriedagpenge til dimittender afskaffes. Ferie-



dagpengeoptjening ved VEU/SVU afskaffes. Satserne for VEU-godtgørelse nedsættes med 20%. Perioderne med SVU på det videregående niveau nedsættes fra 52 til 40 uger.

## Genopretningsplanens betydning for FOAs medlemmer

Især afkortningen af dagpengeperioden kombineret med kravet om, at ledige fra 2012 skal have mindst 1924 løntimer som fuldtidsforsikret for at generhverve dagpengere retten, kan komme kom til at trække i meget negativ retning for FOAs medlemmer. I perioden fra 2005 til 2010 havde vi ca. 2500 ledige medlemmer, der blev genindplaceret med 962 løntimer.

Dette skyldes i høj grad, at vi har meget løs- og vikararbejde inden for FOAs faglige områder, og at mange kommuner har været tilbageholdende med at fastansætte de sidste par år.

Vi har i august 2010 sendt et personligt brev ud til alle vores ledige medlemmer om afkortningen af dagpengeperioden og betydningen for det enkelte medlem.

Pt. ser vi mange kommuner skære ned på budgetterne, og der sker opsigelser på rigtig mange af FOAs arbejdspladser. Det vil selvfølgelig gøre det sværere for vores ledige medlemmer at komme i arbejde igen. Der er jo heller ikke mange andre brancher, der pt. er i fremgang og søger arbejdskraft.

Vi frygter også, at nedsættelsen af satserne for VEU-godtgørelsen i 2011 vil få den effekt, at færre medlemmer får lov af arbejdsgiverne til at komme på uddannelse/kursus, da det kommer til at koste arbejdsgiverne dyrere at sende de ansatte på kursus med VEU-godtgørelse.



# Organisationsudvikling

## Ny struktur med færre a-kasseledere

Den 1. april 2009 var den nye struktur med færre a-kasseledere på plads efter delegeretmødebeslutningen i december 2008. Vi har nu 21 a-kasseledere i FOAs A-kasse, men der er stadig a-kassebetjening i hver enkelt faglig afdeling.

For at styrke og professionalisere ledelsesniveauet i a-kassen – både lokalt og centralt – er det besluttet, at både a-kassens chefer og a-kasselederne samlet starter på en diplomlederuuddannelse i september 2010. Formålet er at skabe et fælles teoretisk udgangspunkt for ledelsesarbejdet og undgå, at det udvikler sig i forskellige retninger i de enkelte lokalenheder. Vi håber samtidig at få skabt et godt afsæt til en fælles udvikling af a-kassen – set ud fra en administrativ vinkel. Udgifterne finansieres delvis via SVU.

## Callcenter

A-kassen etablerede den 1. april 2009 et callcenter i Odense.

Callcentret betjener alle a-kassens medlemmer og har åbent for betjening på alle hverdage fra kl. 16.00-20.00. I et vist omfang betjenes faglige medlemmer efter aftale ved henvisning til lokale faglige nødtelefoner.



Callcentret betjener alle henvendelser, men laver ikke sagsbehandling i de enkelte sager. Hvis der skal følges op på medlemmets henvendelse, sender Callcentret en mail til medlemmets lokale a-kasse, så den kan følge op på sagen.

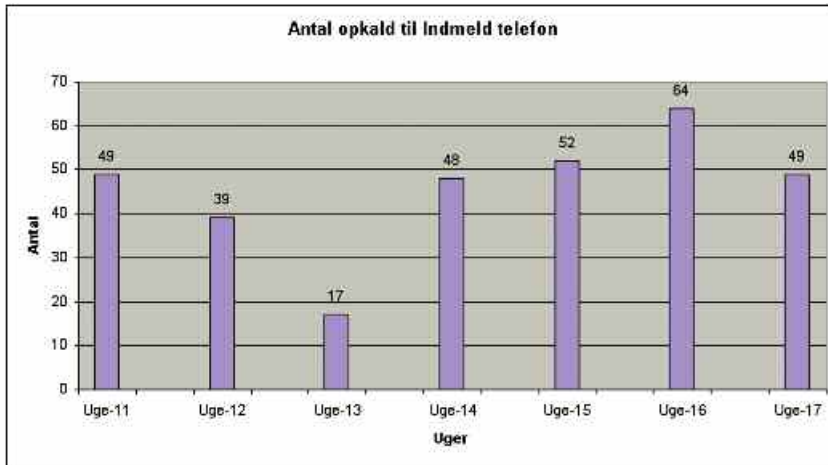
## Medlemskab

Man kan blive medlem af FOA og FOAs A-kasse via Callcentret på tre måder.

Man kan sende en SMS til 1919, hvorefter Callcentret ringer op og laver indmeldelsen med det samme. Man kan bruge online indmeldelsen på a-kassens hjemmeside, og man kan ringe mandag til torsdag fra 8.30-20.00 og fredag fra 8.30-12.00 og igen fra kl. 16.00-20.00. I alle tilfælde

sender Callcentret en mail til den lokale afdeling/a-kasse, medlemmet skal være medlem af.

Callcentret laver indmeldelsesarbejdet både i forhold til fagligt medlemskab og a-kassemedlemskab.



## Normeringstilpasning

På det normeringsmæssige område var allerede perioden efter forrige delegeretmøde i 2004 frem til januar 2008 karakteriseret af bestræbelserne på at nednormere 5% om året i lokalerhederne ved naturlig afgang og 7% på hovedkontoret.

Den faldende ledighed i slutningen af perioden og et ønske om, at medlemmerne har krav på en veldrevet a-kasse hvor omkostningerne svarer til indtægterne ved et fornuftigt kontingentniveau, betød imidlertid, at a-kassen i januar 2008 måtte skride til afskedigelser af yderligere 26 medarbejdere. Der blev samtidig vedtaget et måltal for a-kassens medarbejdere på 250 medarbejdere. Måltallet skulle nås inden 2011. Det skal for sammenligningens skyld bemærkes, at PMF's a-kasse og OAA før sammenlægningen havde knap 400 medarbejdere.

De sidste 10 afskedigelser for at nå dette mål blev foretaget i juni 2010.

De 10 afskedigelser var fordelt på syv forskellige lokalerheder. To medarbejdere blev flyttet fra overnormerede lokalerheder til undernormerede lokalerheder.

Der var naturligvis gjort alle mulige bestræbelser på at nedbringe antallet af medarbejdere, der skulle afskediges, til et minimum. Ligesom der undervejs i processen var en løbende dialog mellem a-kassens administrative ledelse og medarbejdere i a-kasse MED.

FOA har indgået aftale med AS3 Outplacement om konsulentbistand i forbindelse med afskedigelserne. Det betyder, at AS3 stiller kriseberedskab og jobrådgivning til rådighed for de afskedigede medarbejdere.

Som vi omtalte i forordet, mener vi, at vi med 250 medarbejdere, stadig kan løfte a-kassernes forstærkede rolle i den beskæftigelsespolitiske indsats, bl.a. de partnerskabsaftaler, vi har kæmpet så hårdt for at få. For at kunne gøre dette arbejder vi meget målrettet på at fremme digitaliseringsprocessen og frigøre sagsbehandlerressourcer til den direkte medlemskontakt.



I dag er store dele af det administrative arbejde blevet mindre. Stort set alle ydelseskort udbetales f.eks. i dag digitalt. Vi arbejder på den måde hele tiden målrettet på at flytte ressourcer og arbejdskraft fra de administrative opgaver til de medlemsrettede opgaver

Samtidig er udviklingen mod færre ledere for flere medarbejdere fortsat i lokalerne og som følge af delegeretmødebeslutningen i december 2008, blev antallet af lokale a-kasseledere nedsat fra 31 til 21 fra den 1. april 2009. Det betyder, at en del a-kasseledere leder op til tre kontorer. Dette har dels medvirket til en større fokusering på ledelse for den enkelte leder dels til at tidligere ledere nu som fuldmægtige har kunnet koncentrere sig om deltagelse i det daglige arbejde.

## Husleje- og administrationsaftaler

Som en konsekvens af nednormeringen over de sidste år er der løbende over år 2010 forhandlet nye leje og administrationsaftaler mellem a-kassen og de forskellige faglige afdelinger. De nye aftaler skal ligesom de gamle sikre, at der er overensstemmelse med markedslejen og den leje, som a-kassen betaler. Tilsvarende skal der være en fornuftig sammenhæng mellem antallet af medarbejdere og de lejede lokaler. De nye leje- og administrationsaftaler træder i kraft fra den 1. januar 2011.

# It-udvikling i perioden

## Digitalisering

A-kassen har i hele perioden arbejdet ihærdigt med at digitalisere en lang række arbejdsområder både for at sikre bedre service for medlemmerne og for at gøre driften så effektiv og rationel som muligt.

Arbejdet er foregået på baggrund af en gennemarbejdet digitaliseringsstrategi, som vi kort skal skitsere på udvalgte punkter.

Vi har automatiseret, så data kører automatisk fra enten indscanning eller WEB-a-kassen over i FIKS og Acadre. Vi er i maj 2010 gået i pilotdrift i to lokaler med et automatisk system til booking af samtaler, så medlemmerne nu selv kan booke en rådighedsamtale og selv bestemme tidspunktet inden for en given frist. Vi forventer, at de øvrige lokaler går i drift i september/oktober 2010. Medlemmerne er glade for det, og erfaringer fra andre a-kasser viser, at der spares tid, når medlemmerne selv bestemmer, hvornår de skal komme.

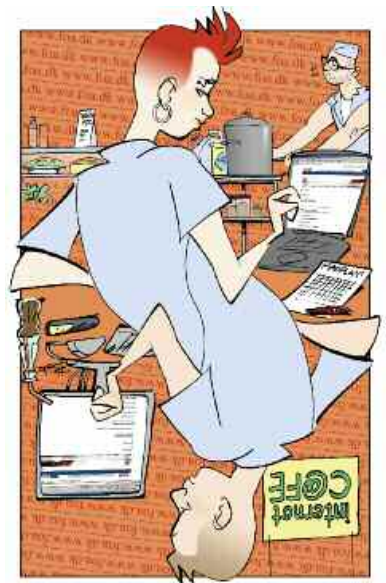
De mest brugte standardbreve er ved at blive automatiseret, så brevene automatisk kommer frem i Word med alle data udfyldt. Det vil spare meget tid. Det samme regner vi med bliver tilfældet, når vi får adgang til indkomstregistret og kan gå i gang med at hente løndata (elektroniske lønsedler) til dokumentation for dagpenget og beregning af dagpengesatsen.

Vores elektroniske sags- og dokument system (ESDH) skal videreudbygges med et work-flow system, så vi kan styre vores sagsgange bedre og hurtigere. Vi forventer at gå i gang med arbejdet i 2011.

## Videokonferencer

Vi er sammen med forbundet ved at undersøge mulighederne for videokonferencer og forventer, at vi vil kunne gennemføre en række møder over internettet via videokonferencer. Det vil spare udgifter til transport og rejsetid og således frigøre mere tid til direkte medlemskontakt.

På samme måde vil en del undervisning af kortere omfang kunne gennemføres over internettet.

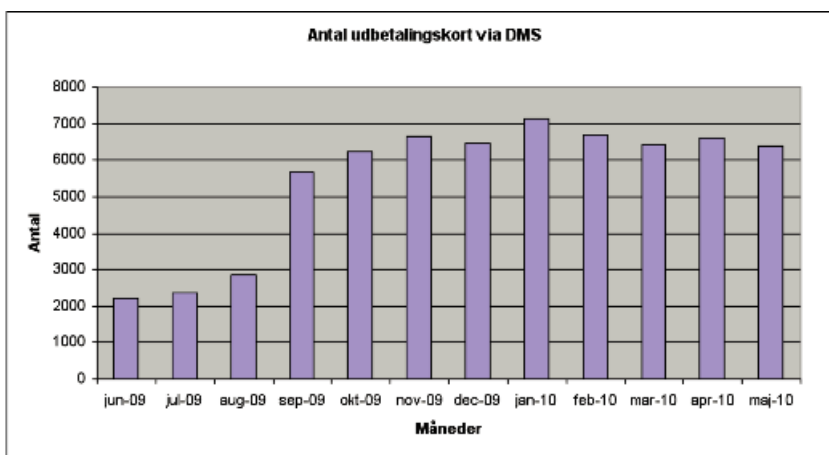


## WEB-akassen

Vores WEB-a-kasse hedder Digital Medlems Service (DMS). Medlemmerne kan via DMS indsende alle former for udbetalingskort digitalt fra en hvilken som helst computer ved at logge ind på vores hjemmeside.

Vores målsætning er at få alle medlemmer til at sende udbetalingskort ind via DMS, så vi kan automatisere udbetalingen.

Vi er i dag tæt på at nå målet, hvis vi ser bort fra efterlønsmodtagere på ½-års erklæringer.



Vi startede efter sommerferien i 2009. Fra oktober 2009 og frem har vi ligget på mere end 6.000 kort pr. måned. Det svarer til godt 90%. Det betragter vi som et meget flot resultat.

Vi arbejder på nuværende tidspunkt på, at medlemmerne skal kunne kontakte os med E-post via DMS, og at A-kassen kan svare tilbage via e-mail. Når A-kassen svarer, skal der automatisk genereres en e-mail eller sms til medlemmet om, at der er post.

Vi er også i gang med at få lagt udbetalingsspecifikationerne på hjemmesiden, så medlemmerne kan hente dem ved at logge sig ind på hjemmesiden. Med de nuværende priser koster det mellem 11 og 12 kr. at udsende én udbetalingspecifikation med postvæsenet. Portoprisen stiger fra 5,50 kr. til 8 kr. inden længe. Derfor er vi nødt til at arbejde mere intensivt med elektronisk post til medlemmerne.

## FagJob – FOA Job

A-kassen har deltaget aktivt i den fortsatte udvikling af FagJob, som FOA Job er en del af. Siden sidste delegeretmøde er systemet blevet udvidet med nye søgefaciliteter, bl.a. kortbaseret søgning, hvor medlemmerne på et kort kan afgrænse det geografiske område, de søger i.

### Antal unikke brugere og fritekstsøgninger på FOA Job, 2007-2010 (aug.)

	2007	2008	2009	2010 (til 19/8)
Unikke brugere	31.057	31.469	35.036	23.201
Fritekstsøgninger	125.440	129.841	153.035	105.340

Som tabellen viser, er der stadig flere medlemmer, der bruger FOA Job.

I august 2010 er der desuden 10.364 medlemmer, der er oprettet som brugere på FOA Job og 3.052 medlemmer, der har oprettet CV'er.

# A-kasserne under pres

Ulven kommer, ulven kommer.... kan man let blive ved med at råbe, og til sidst tror ingen på en. Også i beretningen for 2004-2008 skrev vi, at a-kasserne stod over for store udfordringer, bl.a. faldende medlemstal, dårligere kompensationsgrad, medlemmernes stadig større fokusering på prisen osv.

I de to år, der er gået siden sidste delegeretmøde, er kommunaliseringen af beskæftigelsesindsatsen blevet en realitet. LO-a-kasserne mister stadig medlemmer, om end krisen med større ledighed har minimeret faldet. Kompensationsgraden er ikke blevet bedre osv.

Vi vover alligevel at skrive igen, at a-kasserne står over store udfordringer, og at udfordringerne reelt bliver større år for år. Bl.a. mangler vi

at se den langsigtede effekt af kommunaliseringen.

Og så er der ingen tvivl om, at nedskæringen af dagpengeperioden fra fire til to år vil få stor betydning.

Mange ledige vil uundgåeligt forledes til at stille sig selv spørgsmålet, hvorfor skal jeg være medlem af en a-kasse, når dagpengeperioden er kort, kompensationsgraden for tab af løn lav og kontrollen af de ledige tårnhøj.

Hvis tanken følges af handling, vil det få ødelæggende konsekvenser for det danske flexicurity-system, som ellers berømmes af både danske og udenlandske politikere.



## Politikerne og meningsdannerne

Politikerne og meningsdannerne har heller ikke altid den store tiltro til a-kasserne.

Det kunne der ellers være mange gode grunde til. Arbejdsdirektoratets tilfredshedsundersøgelse fra november 2010 viste stor medlemstfredshed med a-kasserne samlet set. Et gennemsnitligt tilfredshedsindeks på 72 er flot. Tidligere tilfredshedsundersøgelser har også givet fine resultater, og a-kassernes kvalitet er stadig stigende

Forbrugerstyrelsens »Forbrugerreddegørelse 2009« gav a-kasserne en placering som nr. fire blandt 57 undersøgte brancher mht. gennemsigtighed, forbrugertillid og klageforhold



Men det er bestemt ikke tilfældigt, når vi i Ugebrevet A4 i november 2009 kunne læse, hvad ugebrevet havde fået ud af en netop offentliggjort rapport, som AK-Samvirke havde bedt konsulentfirmaet Friis og Marcussen om at udarbejde.

Artiklen afspejler ganske ukritisk offentlighedens billede af a-kasserne som ineffektive og dyre. Et billede, som både regering, borgerlige politikere og Arbejdsdirektoratet har gjort sit til at skabe i den offentlige debat, og som de trykte medier heller ikke har været blege for at følge op.

Konsulentfirmaet spørger i rapporten nogle meningsdannere – dvs. kommuner, medier, embedsmænd og folketingspolitikere om deres holdning til a-kasserne.

Overskriften i Ugebrevet A4 lød

»A-kasserne får dumpekarakter af samarbejdspartnere«,

og så gik det løs med, at

»A-kasserne er passive, defensive, stive, ineffektive og meget lidt omstillingsparate. Medarbejderne er overbetalte og for en dels vedkommende uduelige. De sviner med medlemmernes penge, sørger ikke for at deres ledige medlemmer står til rådighed for arbejdsmarkedet og er fuldstændig lukket land for pressen. Det eneste reelle argument for at oprettholde a-kasserne er, at de spiller en rolle i at styrke fagbevægelsen og dermed det fleksible arbejdsmarked.«

A4 valgte at vinkle rapporten negativt. Man kunne have valgt en positiv vinkel, som rapporten også giver udtryk for:

Historisk bred opbakning til a-kasserne, mere end to millioner medlemmerne, større troværdighed hos medlemmerne end det kommunale system, højt og dybt arbejdsmarkedskendskab, en unik position som både forsikringsselskab, myndighed og jobformidler.

Men alle de positive sider blev forbigået i dybeste tavshed.

Man kan frygte, at a-kasserne i dag er på vej ud i en udvikling, som svarer til den, der overgik sygekasserne, da de i slutningen af 1960'erne blev fundet for ineffektive og derfor overtaget af det statslige system. Og tanken om en statslig a-kasse er ikke fjern for de borgerlige politikere, som tidligere har været inde på en sådan.

Undersøgelsens nøgleindsigt er, at *»det er uklart, hvilken værdi a-kasserne leverer til det omgivende samfund«.*

Det er katastrofalt, og a-kassesystemet må langt hen ad vejen selv påtage sig ansvaret for, at a-kasserne er endt med det image, vi har i dag. Vi

må sætte alt ind på at ændre billedet både i forhold til medlemmerne, medierne, politikerne, samarbejdspartnerne. Vi skal være mere synlige som a-kasser.

Over for medlemmerne kræver det, at vi kan argumentere for, hvorfor man skal være medlem af en a-kasse og ganske særligt en fagligt afgrænset a-kasse med dens tætte forhold til fagforeningen, dens dybe kendskab til det eller de faglige område(r), dens mulighed for vejledning om job og uddannelse m.v.

I denne sammenhæng kan det ikke pointeres kraftigt nok, at det er vigtigt forudsætning for bevarelsen af den fagligt afgrænsede a-kasse, at lokalerhederne og de lokale faglige afdelinger reelt arbejder tæt og konstruktivt sammen til gavn for medlemmerne.

Endelig kræver det, at vi på den ene side loyalt kan administrere et system, der bliver stadigt mere rigtigt og kontrollerende over for medlemmerne, og at vi på den anden side kan påvise, at a-kassesystemet er værd at bevare.

FOAs A-kasse med de mange lokalerheder, a-kassebetjening i alle faglige afdelinger og en tæt kontakt til medlemmerne burde stå i en god position til den opgave.

## A-kasserne mister medlemmer

Den danske flexicurity-model berømmes som sagt internationalt, men den er under pres, fordi både fagforeninger og a-kasser får stadig færre medlemmer. I dag er 74% af alle danske lønmodtagere medlem af en a-kasse, hvor man i 1990'erne var oppe over 80%. På grund af den økonomiske krise ser billedet ud til at bedre sig en anelse her og nu, når vi ser på alle a-kasser. Men LO-kasserne mister stadig medlemmer. Det skyldes dels at befolkningen uddanner sig ud af LO-området dels at LO-kasserne bærer a-kassernes lange historie og tradition med sig – på godt og ondt – medens de nye tværfaglige a-kasser har kunnet slå sig op som fri-ske og ikke mindst billigere pust.

Men det billige er en saga blot, når vi sammenligner os selv og de tværfaglige a-kasser. Faktum er, at de i de seneste 10 år har skruet kraftigt op på prisen, og både Kristelig A-kasse og Danske Lønmodtagers

A-kasse er pr. 1. juli 2010 dyrere end os i administrationsbidrag. De koster hhv. 140 kr. og 125 kr. i administrationsbidrag, hvor FOAs A-kasse ligger på 123 kr.

LO-kassernes udfordring består i at påvise, at vi er de bedste på a-kasemarkedet til at betjene og vejlede ledige og andre, der har brug for a-kassen, på de forskellige arbejdsområder, vi dækker på grund af vores tætte forhold til fagforeningen. Prisen er en parameter, men kvaliteten i arbejdet og en god medlemsbetjening er nok så vigtige parametre.

FOAs A-kasse mister dog ikke medlemmer til de »gule« a-kasser. Vi har faktisk et mindre overskud. Vi har i de to første kvartaler af 2010 et »overskud« på 483 medlemmer i forhold til de tværfaglige. Ser vi på Kristelig a-kasse har vi et overskud på 82 medlemmer, og i forhold til Danske Lønmodtageres a-kasse er overskuddet på 83 medlemmer.

# A-kassens kvalitet

## Tilsyn og kvalitetsundersøgelser

Der er tale om tre former for tilsyn: Tilsyn og kvalitetsundersøgelser iværksat af Arbejdsdirektoratet, tilsyn iværksat af Revisionsinstituttet, samt a-kassens eget interne tilsyn.

## Direktoratets rådighedstilsyn

I perioden fra delegeretmødet i 2008 til nu har a-kassen været underlagt adskillige tilsyn på rådighedsområdet. Tilsynene har været opdelt i tre hovedgrupper – »Det intensiverede tilsyn« som omhandler tilsyn på a-kassens administration af underretninger fra jobcentrene, »Det målrettede tilsyn« som er målrettede tilsyn på temaer valgt af direktoratet og »Udvidede tilsyn« som er et særligt tilsyn på sager, hvor a-kassen har undladt at pålægge medlemmet en sanktion efter en underretning fra Jobcentret.

## Omlægning af rådighedstilsynet

Direktoratets rådighedstilsyn blev i slutningen af 2008 omlagt.

Hovedvægten af rådighedstilsynet havde hidtil været lagt på kontrol af vores svar på underretningspligtige hændelser fra jobcentrene. Efter omlægningen satte direktoratet i stedet fokus på vores rådighedsvurderinger – primært i forbindelse med de obligatoriske tre månedersamtaler, hvor det blandt andet undersøges

- om den ledige har været aktivt arbejdssøgende
- om den ledige har fulgt sin plan for jobsøgning
- om a-kassen har fulgt op på pålagt jobsøgning
- om a-kassen har fulgt op på eventuelle henvisninger.

Direktoratet fører herudover tilsyn med kvaliteten og rettidigheden af vores CV samtaler.

## »Det intensiverede tilsyn«

Arbejdsdirektoratets formål med »Det intensiverede tilsyn« er at kontrollere og vurdere a-kassernes afgørelser i de rådighedsspørgsmål, der opstår pga. underretning fra Jobcentrene. Der kan f.eks. være tale om en underretning om, at et medlem er udeblevet fra et møde, en samtale eller fra en aftalt aktivitet eller er ophørt i/sagt nej til en aktivitet i henhold til en jobplan.

Arbejdsdirektoratet undersøger i hvert kvartal et antal sager, hvor det kontrolleres, om a-kasserne har behandlet underretningerne fra jobcentrene korrekt.

Det er resultatet af disse undersøgelser, som danner grundlag for direktoratets beregning af a-kassens fejlniveau.

### Fejlprocenten i rådighedstilsynet i perioden 2005-2008 fremgår af nedenstående tabel.

Tilsynsperiode	Alle a-kasser	FOAs A-kasse
2005	3,7	5,1
2006	4,3	4,3
2007	4,6	8,7
2008	1,2	0

»Det intensiverede tilsyn« ophørte ved udgangen af 2008.

## »De målrettede tilsyn«

Arbejdsdirektoratets formål med »Det målrettede tilsyn« er at kontrollere kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling på udvalgte områder.

I 2009 og 2010 har tilsynet hovedsageligt været koncentreret om vores rådighedsvurderinger ved de obligatoriske tre måneders samtaler og om vores administration af de nye regler om medlemmets plan for jobsøgning.

I starten af 2009 udtrak direktoratet 30 rådighedsvurderinger med tilhørende plan for jobsøgning, som man ønskede at gennemgå ved et tilsynsbesøg i a-kassen. Resultatet af dette tilsyn var, at der var nul fejl i rådighedsvurderingerne og fire fejl i plan for jobsøgning. Et meget flot og

tilfredsstillende resultat taget i betragtning af reglerne på daværende tidspunkt var helt nye. Arbejdsdirektoratet udgav i juni 2010 en rapport om dette tilsyn, og vores resultat hører til blandt de bedste.

I maj 2010 kom direktoratet igen på tilsynsbesøg. Denne gang gennemgik de 50 sager af samme type som i 2009. Resultatet af dette tilsyn er ikke kendt på nuværende tidspunkt, men det forventes, at direktoratet afslutter tilsynet ca. oktober 2010.

## Direktoratets skatteregisterundersøgelser

Direktoratets formål med skatteregisterundersøgelser er at kontrollere kvaliteten af de oplysninger, som medlemmer har afgivet på tro og love til a-kassen.

Direktoratet bygger tilsynet på oplysninger fra skattevæsenets Centrale Oplysningsyddel Register (COR). Direktoratet fremsender høringer/indberetninger til a-kassen i de tilfælde, hvor oplysningerne giver en høj grad af formodning om misbrug af arbejdsløshedsforsikringssystemet. Udgangspunktet for en nærmere undersøgelse er medlemmer, som har haft en lønindtægt, over-/underskud af selvstændig virksomhed, sygedagpenge m.v. samtidig med, at der er modtaget ydelser fra a-kassen.

Ofte resulterer disse undersøgelser i et tilbagebetalingskrav over for medlemmet samt sanktion for svig.

## Revisionsinstituttets tilsyn

Revisionsinstituttet gennemfører hvert år et omfattende tilsyn med a-kassens administration af arbejdsløshedsforsikringsloven.

I 2009 har revisionsinstituttet foretaget 790 stikprøver fordelt på ni lokalerheder. De 790 stikprøver fordeler sig på fem forskellige administrationsområder. Se tabel.

### Stikprøvestørrelse, antal og procent pr. administrationsområde.

Administrationsområde	Stikprøver	Stikprøver i %
Medlemskartotek	371	1,23
Dagpenge	227	8,45
Efterløn	156	4,64
Aktivering	31	23,48
Orlov til børnepasning	5	50

Det fremgår af revisionens protokollat, at revisionen ikke har forslag til ændring i a-kassens skriftlige forretningsgange, og at revisionens overordnede opfattelse er, at a-kassen har etableret tilstrækkelige forretningsgange og kontrolprocedurer til sikring af et korrekt udbetalingsgrundlag.

## A-kassens interne tilsyn og kvalitetskontrol

A-kassens interne tilsyn føres af hovedkontoret og har til formål at foretage en løbende vurdering af kvaliteten af lokalerhedernes administration. Tilsynet skal afdække eventuelle uhensigtsmæssigheder i a-kassens forretningsgange, medvirke til at nedbringe antallet af fejludbetalinger og sikre, at medlemmerne får den bedst mulige service.

Resultatet af tilsynet bruges endvidere til at målrette uddannelsesindsatsen for a-kassens sagsbehandlere.

Siden starten af 2007 er tilsynene hovedsageligt blevet gennemført via Acadre.

I perioden januar 2008 til december 2009 blev der udtrukket 2781 cpr. nr. i det interne tilsyn. Heraf blev der konstateret større eller mindre fejl og mangler i godt 24%.

Der er imidlertid kun konstateret meget få fejl, som medførte fejludbetalinger. Langt de fleste fejl er således mindre afvigelser fra a-kassens forretningsgange som f.eks. manglende datostempling af indkomne blanketter, ukorrekt anvendelse af standardbreve, og manglende notater.

Det skal også bemærkes, at der i en del tilfælde er flere bemærkninger/fejl i de enkelte sager.

## Antal udtrukne cpr. nr. og fejlprocent.

Tilsyns år	2003/2004	2005	2006	2007	2008	2009
Udtrukne sager i alt	2041	1906	1933	1075	1107	1674
Sager med bemærkninger	510	234	355	227	262	284
Sager med bemærkninger opgjort i procent	25	12	18	21	28	21

## FOAs Klageinstans

Formålet med Klageinstansen er at sikre det enkelte medlems rettigheder. Klageinstansen behandler sager fra medlemmer over sagsbehandling og afgørelser, som angår individuelle, personlige rettigheder. Der kan ikke klages over afgørelser i a-kassesager, hvor gældende klageadgange ikke er udtømt. Dette betyder, at hvis et medlem klager over en lokalenheds afgørelse truffet i henhold til lovgivningen, skal klagen henvises til de almindelige klageadgange.

Hvis et medlem alene klager over en lokalenheds sagsbehandling eller en manglende eller ukorrekt vejledning, skal klagen, iht. a-kassens vedtægter § 19 stk. 3, behandles af a-kassens hovedledelse = hovedkontoret som 1. klageinstans. Hovedledelsen kan som 1. klageinstans træffe afgørelse, herunder om der er grundlag for at tage et erstatningsansvar som følge af lokalenhedens manglende eller ukorrekte vejledning eller sagsbehandling over for medlemmet.

Er medlemmet herefter ikke tilfreds med hovedledelsens afgørelse, kan denne indbringes for Klageinstansen.

I årene 2004 til 2009 har klageinstansen behandlet 33 klager over a-kassen indbragt af medlemmer.

Klageinstansens afgørelser fordeler sig således:



## Klager indbragt for FOAs klageinstans 2004-2009

Afgørelser i FOAs Klageinstans	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Antal sager i alt	8	5	6	7	6	1
Medlemmet fik medhold med/uden erstatning	1	2	2	2	3	
Medlemmet fik delvis medhold	0	0	1	0		1
Medlemmet fik ikke medhold	4	2	3	4	2	
Klagen blev videresendt til a-kassen, som første instans	3	1				
Klagen blev afvist da Klageinstansen ikke var rette klageorgan				1		
Klagen blev tilbagekaldt					1	

## Benchmarking af a-kasserne

A-kassernes kvalitet er blevet sammenlignet – benchmarket – hvert år siden år 2000 af Arbejdsdirektoratet. Formålet er bl.a. at give a-kasserne inspiration til at udvikle og forbedre kvaliteten og effektivisere administrationen ved at lære af hinanden. Medlemmerne kan se, hvad de får for deres penge, og politikerne og offentligheden får nyttig viden om a-kassensystemet.

Den seneste benchmarking er fra 2009 og dækker 2008. Hovedkonklusionen for alle a-kasser var:

- A-kassernes udbetalinger er efter nogle års fald stigende
- Den økonomiske krise rammer a-kasserne meget forskelligt
- Medlemstilbagegangen er stoppet
- Der er fortsat stor forskel på a-kassernes transaktionsomkostninger
- Der er stor forskel på a-kassernes it-omkostninger
- Den stigende ledighed medfører flere samtaler med de ledige

## FOAs A-kasse

Vi klarede os rigtig flot. Kvaliteten i sagsbehandlingen var markant forbedret i forhold til tidligere. Vi var blandt de bedste mht. klagefrekvens. Vores sagsbehandlingstid i klagesager lå pænt under gennemsnittet, og

omgørelsesprocenten i klagesager oversendt til Direktoratet faldt fra 17,7% i 2007 til 8,7%.

Det var et rigtigt godt resultat, som viser, at a-kassens kvalitet går i den rigtige retning.

Og som en ekstra fjer i hatten er vi nu den 7. billigste a-kasse, hvor vi i 2007 var den 13. billigste, og i 2004 den 7. dyreste. Vores it-omkostninger ligger pænt under gennemsnittet for alle a-kasser, og vores udgifter er de laveste blandt de store LO-kasser. Generelt ligger a-kasser med eget udviklet it-system billigere end a-kasser, der køber it-systemer.

## Tilfredshedsundersøgelse

I 2009 blev benchmarkingen som i 2007 suppleret med en tilfredshedsundersøgelse blandt a-kassens ledige medlemmer, som Århus Universitet stod for. Resultatet fra 2007 kan ikke sammenlignes med 2009, da man er gået over til en anden målemetode, der kaldes Dansk Medlems Index.

Tilfredsheden med FOAs A-kasse lå på indeks 68, medens den generelle tilfredshed for alle a-kasser lå på indeks 72. Middel tilfredshed går til indeks 70. Det betyder, at vi lå i den øverste ende af middel tilfredshed. Isoleret set kunne vi være tilfredse. Men vi var alligevel skuffede og utilfredse, da medlemmernes tilfredshed med de øvrige LO-kasser og a-kasserne som sagt var større.

Tilfredshedsundersøgelsen afspejler de ledige medlemmers oplevelse af a-kassen på måletidspunktet, og netop her havde vi tekniske problemer med web-a-kassen.

Det er besluttet, at a-kassen i slutningen af 2010 selv laver en tilfredshedsundersøgelse. I denne undersøgelse vil indgå både ledige og ikke-ledige medlemmer. Alt afhængigt af resultatet bliver der sat ind for at højne medlemmernes tilfredshed. A-kassen har ansat en person i en tidsbegrænset stilling til at stå for dette arbejde.

# Tal fra a-kassen

## Medlemstallets udvikling

A-kassens samlede medlemstal har været nedadgående i hele perioden.

1.1.2008 var medlemstallet 182.009.

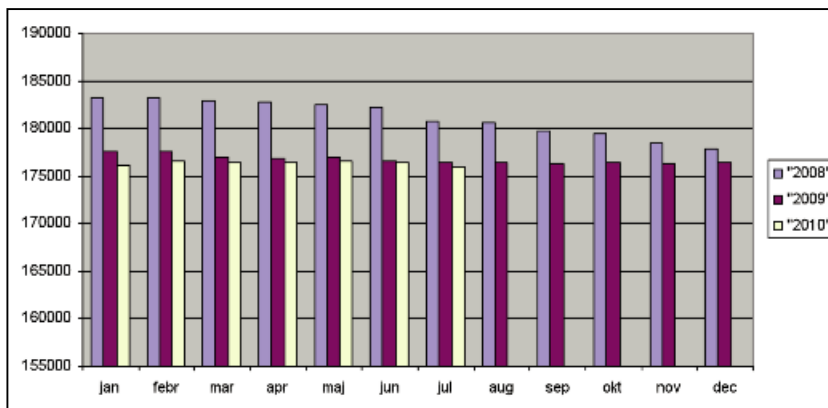
31.12.2009 var medlemstallet 176.337. Dette giver et gennemsnitlig fald på 236 medlemmer pr. måned i disse to år.

På diagrammet ses også medlemstallet for første halvår i 2010. Nedgang i medlemstal fortsætter, men ikke nær så markant som tidligere.

Antallet af a-kasemedlemmer, som ikke er medlem af FOA, steg en anelse i samme periode. Ved periodens start var der 7,3% og ved periodens slutning 7,8%.

Andelen af deltidsforsikrede udgør kun en lille del. Tallet ligger på ca. 2,5%.

## Udvikling i medlemstal i FOAs A-kasse



Kilde: FOAs nøgletal

## Udvikling i ledigheden

Antal medlemmer berørt af ledighed

Måned/År	2008	2009
jan	4341	3090
feb	3757	2940
mar	3541	3244
apr	2678	3082
maj	2846	3293
jun	2792	3204
jul	2606	3246
aug	2887	3697
sep	2633	3630
okt	2300	3798
nov	2918	4277
dec	2633	4171
<b>Gennemsnit</b>	<b>2994</b>	<b>3473</b>

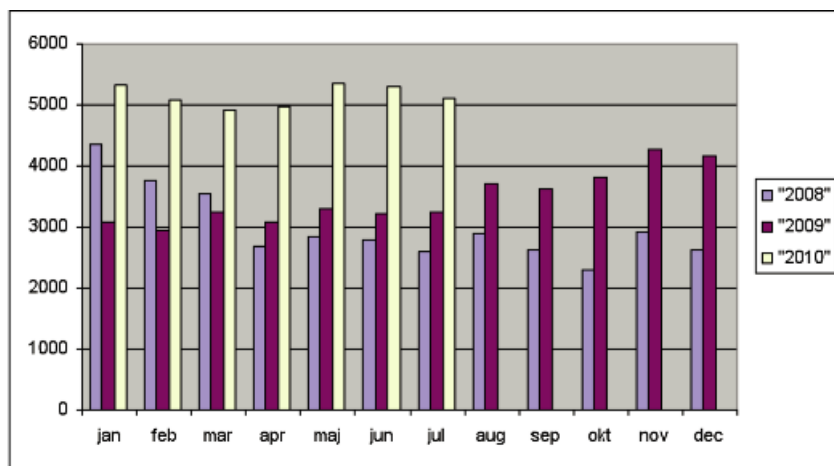
Kilde: FOAs nøgletal

Ledighedsprocenten

Måned/År	2008	2009
jan	1,6	1,3
feb	1,3	1,2
mar	1,2	1,2
apr	0,9	1,3
maj	1,0	1,3
jun	1,0	1,4
jul	0,8	1,3
aug	0,9	1,3
sep	0,9	1,6
okt	0,9	1,7
nov	1,1	1,8
dec	1,1	1,9
<b>Gennemsnit</b>	<b>1,1</b>	<b>1,4</b>

Kilde: FOAs nøgletal

### Udviklingen i antallet af medlemmer berørt af ledighed



Kilde: FOAs nøgletal

Som det ses af tabeller og graf, har ledigheden siden april 2008 været stigende. Det skal dog ses i lyset af, at ledigheden de foregående år var stærkt nedadgående specielt i år 2007, hvor ledigheden faldt med 50%.

1.1.2008 var antallet af medlemmer berørt af ledighed på 3.802.

31.12.2009 var antallet af medlemmer berørt af ledighed på 4.171.

Dette giver en stigning på 9,7% i disse to år.

Ledighedsprocenten har i løbet af år 2008 været historisk lav, nemlig på under 1%. Perioden slutter pr. 31.12.2009 med en ledighedsprocent på 1,9.

Af diagrammet fremgår også ledighedstallene i første halvår af 2010. I juli 2010 er 5.114 medlemmer berørt af ledighed med en ledighedsprocent på 2,3%.

## Udvikling i efterløn

Antallet af medlemmer på efterløn har i perioden været nogenlunde konstant.

Andelen af efterlønnere, som kun er medlem af a-kassen, er i perioden steget fra 29% pr. 1.1.2008 til 32,4% pr. 31.12.2009.

Af nedenstående tabel fremgår, hvor mange af a-kassens medlemmer, der i årene 2008 og 2009 er gået på efterløn fra hhv. beskæftigelse og fra ledighed.

### A-kassens medlemmer, der i årene 2008 og 2009 er gået på efterløn, fra beskæftigelse og ledighed

	2008	2009	I alt	Procent
Fra beskæftigelse	3238	3047	6285	88,5
Fra ledighed	512	306	818	11,5
Total	3750	3353	7103	100,0

Kilde: FOAs nøgletal

Størstedelen af vores medlemmer overgår til efterløn, når de er mellem 60 og 61 år. I 2007 var gennemsnitsalderen på 60,5. Den er i 2009 steget til 60,9.

### Efterlønsalder

	2008	2009
fra 60-61	2526	2078
fra 62	1224	1275
Total	3750	3353

Kilde: FOAs nøgletal

## A-kassens kursusvirksomhed

A-kassen holder løbende kurser i regler og forretningsgange for at dygtiggøre kassens ansatte.

I perioden fra 1. januar 2009 til 1. juli 2010 er der afviklet 20 kurser med et samlet deltagerantal på godt 350 kursister. Kurserne gennemføres primært med egne undervisere og kursusledere. På enkelte kurser har der været gæstelærere fra AK-Samvirke, Arbejdsdirektoratet, Jobcentrene og Folketingets Ombudsmand.

Ud over den egentlige kursusvirksomhed er der holdt en række tema- og emnedage om ny lovgivning og anvendelse af it-værktøjer.

I 2009 afsluttede vi overbygningsuddannelsen til kursusforløbet »Det gode samtale«. Via overbygningsforløbet er 25 medarbejdere uddannet som kollegiale vejledere. Den kollegiale vejleder kan give kollegial vejledning, f.eks. i forbindelse med vanskelige samtaler, og er ankermand m/k for, at Den gode samtales principper fastholdes i dagligdagen.











**FOA**  
A · KASSEN

Stauings Plads 1-3  
1790 København V

Tlf.: 46 97 26 26  
[www.foa.dk](http://www.foa.dk)