

# Rollfördelningen vid hanteringen av underrättelser

*Rapport 2017:9*



## Om IAF

IAF har regeringens och riksdagens uppdrag att verka för att arbetslöshetsförsäkringen ska fungera som en omställningsförsäkring.

Vi har bemyndigande att utfärda föreskrifter inom arbetslöshetsförsäkringen.

I instruktionen uttrycks att IAF ansvarar för tillsyn över arbetslöshetsförsäkringen, arbetslöshetskassorna och Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden som har samband med arbetslöshetsförsäkringen.

Vi ska också följa utvecklingen på arbetslöshetsförsäkringens område och ta de initiativ till åtgärder som uppföljningen ger anledning till.

Dessutom har vi tillsyn över Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans arbete med sanktioner inom aktivitetsstödet och utvecklingsersättningen.

*Rättssäkerhet och effektivitet i arbetslöshetsförsäkringen*



## Förord

Under 2013 ändrades sanktionsreglerna för arbetssökande som inte fullföljer sina åtaganden för att ha rätt till arbetslöshetsersättning. Liknande regler infördes 2015 för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program med aktivitetsstöd och utvecklingsersättning. IAF har i den tillsyn som genomförts efter regelförändringarna uppmärksammat att det finns oklarheter kring hanteringen av underrättelser om ifrågasatt ersättning.

Underrättelseprocessen innefattar flera aktörer som hanterar underrättelser. Det är Arbetsförmedlingen som skickar en underrättelse. Arbetslöshetskassorna handlägger underrättelser inom arbetslöshetsersättningen och Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning handlägger underrättelser inom aktivitetsstödet och utvecklingsersättningen.

Den här rapporten ska ge en fördjupad förståelse för hur rollfördelningen mellan de aktörer som hanterar underrättelser fungerar samt bidra till en mer effektiv och likvärdig underrättelseprocess.

Rapporten har skrivits av Tuula Forsberg. I arbetet har även Annika Hellberg, Hiu-Yee Fan, Annika Sandström Johansson och Manuela Eriksson deltagit.

I den slutliga beredningen har generaldirektör Peter Ekborg, enhetschef Annelie Westman, jurist Annika Sandström Johansson, utredare Annika Hellberg och föredragande Tuula Forsberg deltagit.

Katrineholm den 8 juni 2017

Peter Ekborg  
Generaldirektör



# Innehållsförteckning

<b>Förord</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>7</b>
1.1 Bakgrund till regelförändringarna .....	7
1.2 När en underrättelse skickas och till vem .....	8
1.3 Tidigare rapporter .....	8
1.4 Syfte och frågeställning .....	9
1.5 Metod och genomförande.....	9
<b>2 Underrättelseprocessen</b> .....	<b>11</b>
2.1 Rollfördelningen enligt handläggargrunden .....	12
<b>3 Erfarenheter av hur rollfördelningen fungerar vid hanteringen av underrättelser</b> .....	<b>15</b>
3.1 Resultatet av intervjuer med arbetsförmedlare .....	15
3.2 Resultatet av intervjuer med representanter för arbetslöshetskassorna....	18
3.3 Resultatet av intervjuer med representanter för enheten Ersättningsprövning.....	20
<b>4 Slutsatser</b> .....	<b>22</b>
4.1 Innebörden av rollfördelningen behöver förtydligas .....	22
4.2 Arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning bör ha tillgång till likvärdigt och tillräckligt underlag.....	23
4.3 Stöd och kompetensutveckling behöver förstärkas.....	24
<b>5 Uppföljning</b> .....	<b>25</b>
<b>6 Käll- och litteraturförteckning</b> .....	<b>26</b>
<b>7 Bilagor</b> .....	<b>29</b>
Bilaga 1 Regelverk.....	29
Bilaga 2 Sammanfattning av IAF:s tidigare rapporter.....	37
Bilaga 3 Intervjuguide arbetsförmedlingskontor .....	39
Bilaga 4 Intervjuguide arbetslöshetskassa .....	41
Bilaga 5 Intervjuguide enheten Ersättningsprövning .....	43
Bilaga 6 Urval för intervjuer och informanter .....	45



## Sammanfattning

Det finns liknande regler inom arbetslöshetsförsäkringen, aktivitetsstödet och utvecklingsersättningen för åtgärder när en arbetssökande eller deltagare i arbetsmarknadspolitiska program inte fullföljer sina åtaganden.

Arbetsförmedlingen skickar en underrättelse till arbetslöshetskassan eller Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning som utreder frågan och beslutar om en eventuell sanktion.

IAF har från september till november 2016 intervjuat personer som hanterar underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt för att ta reda på hur rollfördelningen fungerar. Det var 17 intervjuer med företrädare för arbetslöshetskassor, arbetsförmedlingskontor och enheten Ersättningsprövning. Den här rapporten utgår från brister som IAF har beskrivit i rapporter mellan 2013 och 2016.

### **Underrättelseprocessen kan bli effektivare**

IAF anser sammantaget att rollfördelningen vid hanteringen av underrättelser i grunden är tydlig men också att de aktörer som hanterar underrättelser till en viss del saknar en gemensam förståelse av vad rollfördelningen innebär.

Underrättelseprocessen skulle bli effektivare och mer likvärdig om de lokala arbetsförmedlingarna skickar relevant underlag till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning i samband med underrättelsen. Vad som är relevant underlag bör förtydligas i samverkan mellan de aktörer som hanterar underrättelser.

### **Innebörden av rollfördelningen behöver förtydligas**

Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna behöver samverka mer och skapa en bättre samsyn för hur arbetet med underrättelser praktiskt ska gå till. Tillsammans bör de tydliggöra den praktiska hanteringen av underrättelser för respektive aktör och inkludera detta i handläggarstöden. Det är önskvärt att Arbetslöshetskassornas samorganisation medverkar här.



### **Arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning bör ha tillgång till likvärdigt och tillräckligt underlag**

Arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning har liknande uppdrag och regelverk för underrättelser inom arbetslöshetsersättningen och aktivitetsstödet eller utvecklingsersättningen. Arbetsförmedlingen behöver utveckla rutinen för vilket underlag som ska skickas i samband med underrättelsen tillsammans med övriga aktörer. Ett likvärdigt och mer komplett underlag till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning skulle enligt IAF:s mening öka likabehandlingen för de olika sökandegrupperna.

Arbetsförmedlingen behöver skicka relevant underlag redan från början för att minska behovet av kompletteringar och förkorta handläggningstiden.

### **Bättre stöd och kompetensutveckling**

IAF anser utifrån intervjuerna med arbetsförmedlare och arbetslöshetskassorna att arbetsförmedlarna behöver ökat stöd och kompetensutveckling i frågor om underrättelser.

### **Uppföljning av åtgärder**

Utifrån rapportens slutsatser ska Arbetsförmedlingen redogöra för vilka åtgärder som myndigheten har vidtagit. Arbetsförmedlingen ombeds även tillsammans med arbetslöshetskassorna och Arbetslöshetskassornas samorganisation redogöra för åtgärder som ska leda till bättre samsyn om hur arbetet med underrättelseprocessen praktiskt ska gå till.



# 1 Inledning

---

Under 2013 ändrades sanktionsreglerna för arbetssökande som inte fullföljer sina åtaganden för att ha rätt till arbetslöshetsersättning. Sanktionsregler infördes 2015 för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program med aktivitetsstöd och utvecklingsersättning. De granskningar som IAF har genomfört 2013–2016 efter regelförändringarna har visat att det finns vissa oklarheter kring rollfördelningen vid hanteringen av underrättelser. För att få en fördjupad förståelse av hur rollfördelningen fungerar har IAF intervjuat företrädare för Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna.

---

## 1.1 Bakgrund till regelförändringarna

Inför regelförändringarna i september 2013 presenterades ett förslag i propositionen 2012/13:12 *Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.* som syftade till att tydliggöra ansvarsfördelningen mellan den offentliga arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna. I propositionen beskriver regeringen rollfördelningen så här:

Den offentliga arbetsförmedlingens del i kontrollarbetet renodlas till att kontrollera och underrätta. Det ska vara enklare för den offentliga arbetsförmedlingen att bedöma om varje individ är aktivt arbetssökande och i vilka fall det finns skäl att underrätta arbetslöshetskassan vid inaktivitet. Även arbetslöshetskassornas funktion i kontrollarbetet bör tydliggöras genom att kassorna utreder och beslutar om eventuell åtgärd. Syftet är att skapa ett tydligare samband mellan de handlingar som inte stämmer överens med villkoren i arbetslöshetsförsäkringen och beslutet om åtgärd. Dessutom klargörs att det är den enskilde själv som är ytterst ansvarig för att lösa sin arbetslöshetssituation genom att aktivt söka lämpliga arbeten.<sup>1</sup>

Det infördes nya sanktionsåtgärder för arbetssökande med aktivitetsstöd och utvecklingsersättning i mars 2015. Åtgärderna innebär en harmonisering av regelverket för aktivitetsstödet med sanktionsreglerna i arbetslöshetsförsäkringen. Utifrån förslaget i Ds 2013:59 *Åtgärder inom aktivitetsstödet m.m.* renodlades Arbetsförmedlingens roll till att omfatta en kontrollfunktion på samma sätt som inom arbetslöshetsförsäkringen.<sup>2</sup>

Regelverk som handlar om villkoren för ersättning, underrättelser och sanktioner återges i bilaga 1.

---

<sup>1</sup> Prop. 2012/13:12 *Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.* s. 22.

<sup>2</sup> Ds 2013:59 *Åtgärder inom aktivitetsstödet m.m.* s. 7 och 118.



## 1.2 När en underrättelse skickas och till vem

Arbetsförmedlingen ska underrätta arbetslöshetskassan om det kan antas att en arbetssökande som får eller begär arbetslöshetsersättning missköter arbetssökandet, förlänger tiden i arbetslöshet, orsakar arbetslösheten eller inte uppfyller de allmänna villkoren för rätt till ersättning. Arbetslöshetskassan utreder ärendet och beslutar om eventuell sanktion.

Arbetsförmedlingen ska underrätta sin enhet Ersättningsprövning<sup>3</sup> om det kan antas att en arbetssökande som deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program som berättigar till aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning missköter arbetssökandet, förlänger tiden i arbetslöshet eller orsakar arbetslösheten. Enheten Ersättningsprövning utreder ärendet och beslutar om eventuell sanktion.

## 1.3 Tidigare rapporter

IAF har sedan sanktionssystemen infördes granskat Arbetsförmedlingens underrättelser och arbetslöshetskassornas och enheten Ersättningsprövnings sanktioner efter en underrättelse. I en av rapporterna<sup>4</sup> framgår följande:

- Arbetsförmedlingens underlag till arbetslöshetskassorna i underrättelser var bristfälligt och arbetslöshetskassornas hade svårt att få in kompletterande underlag.
- Vissa arbetslöshetskassor uppgav att Arbetsförmedlingen inte har lämnat ut uppgifter med hänvisning till sekretess.
- Vissa arbetslöshetskassor upplevde att kunskapsnivån om regelverket var låg hos handläggarna på Arbetsförmedlingen.

I en annan rapport<sup>5</sup> konstaterar IAF:

- Det behövs bättre kommunikation mellan Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning och arbetsförmedlarna på lokalkontoren.

---

<sup>3</sup>Arbetsförmedlingens enhet för utredning och beslut om sanktion när en programdeltagare missköter sitt arbetssökande.

<sup>4</sup> IAF rapport 2013:25 *Arbetsförmedlingens och arbetslöshetskassornas implementering av regeländringarna i arbetslöshetsförsäkringen.*

<sup>5</sup> IAF rapport 2016:2 *Implementeringen av de nya sanktionsreglerna för personer med aktivitetsstöd.*





IAF har under 2015–2016 genomfört löpande ärendegranskningar av arbetslöshetskassornas beslut efter inkomna underrättelser från Arbetsförmedlingen. De två vanligaste orsakerna till påpekanden var att IAF funnit:

- brister i arbetslöshetskassornas utredning, antingen vad gäller beslutsunderlag eller att utredningen i fråga inte bedömts tillräcklig
- att utredningen i ärendet inte kan anses visa att den ersättningssökande har varit aktiv i sitt arbetssökande, enligt 43 § första stycket 5 lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkringen (ALF).<sup>6</sup>

En mer utförlig redogörelse över IAF:s tidigare uppdrag finns i bilaga 2.

## 1.4 Syfte och frågeställning

Syftet med denna granskning är att få en fördjupad förståelse av om rollfördelningen mellan de aktörer som hanterar underrättelser fungerar i enlighet med lagstiftarens avsikt om tydlig ansvarsfördelning. Syftet är även att ta reda på om det finns eventuella problemområden. En tydlig rollfördelning är en förutsättning för att aktörerna ska kunna fullgöra sina uppdrag på ett effektivt sätt.

Rapporten ska besvara följande frågeställning:

Hur upplever de som hanterar underrättelser att rollfördelningen fungerar?


## 1.5 Metod och genomförande

IAF inledde med att sammanställa resultatet från IAF:s rapporter från 2013–2016 med anknytning till rollfördelningen vid hanteringen av underrättelser. Informationsinsamlingen från tidigare rapporter har legat till grund för utformningen av teman för intervjufrågorna i uppdraget.

Som huvudmetod har IAF använt intervjuer, en kvalitativ metod, för att få en fördjupad förståelse för hur rollfördelningen fungerar vid hanteringen av underrättelser. Intervjuerna har varit halvstrukturerade med öppna och stängda frågor utifrån intervjuguider med olika teman, se bilaga 3, 4 och 5. För att kunna göra vissa jämförelser återkommer samma teman i samtliga tre intervjuguider.

---

<sup>6</sup> Publicerade rapporter 2015–2016 om granskning av beslut efter inkomna underrättelser berör arbetslöshetskassorna Alfa, Kommunalarbetarnas, Småföretagarnas, Byggnadsarbetarnas, Hotell- och restauranganställdas, Livsmedelsarbetarnas, Handelsanställdas, IF Metalls, Akademikernas erkända, Unionens, Service och kommunikation, Fastighets, Lärarnas, GS, Visions samt Transportarbetarnas.



IAF har genomfört två pilotintervjuer, framför allt för att kvalitetssäkra frågorna i intervjuguiden. Eftersom pilotintervjuerna uppfyllde förväntningarna ingår dessa i resultatsammanställningen.

Totalt har IAF genomfört 17 intervjuer med företrädare för arbetslöshetskassorna, Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning samt arbetsförmedlingskontor. Det var 19 individer som deltog i intervjuerna som fördelade sig enligt följande:

- 7 intervjuer med de lokala arbetsförmedlingarna
- 7 intervjuer med arbetslöshetskassorna
- 3 intervjuer med Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning.

De intervjuade har haft möjlighet att faktagranska en sammanställning av intervjun.

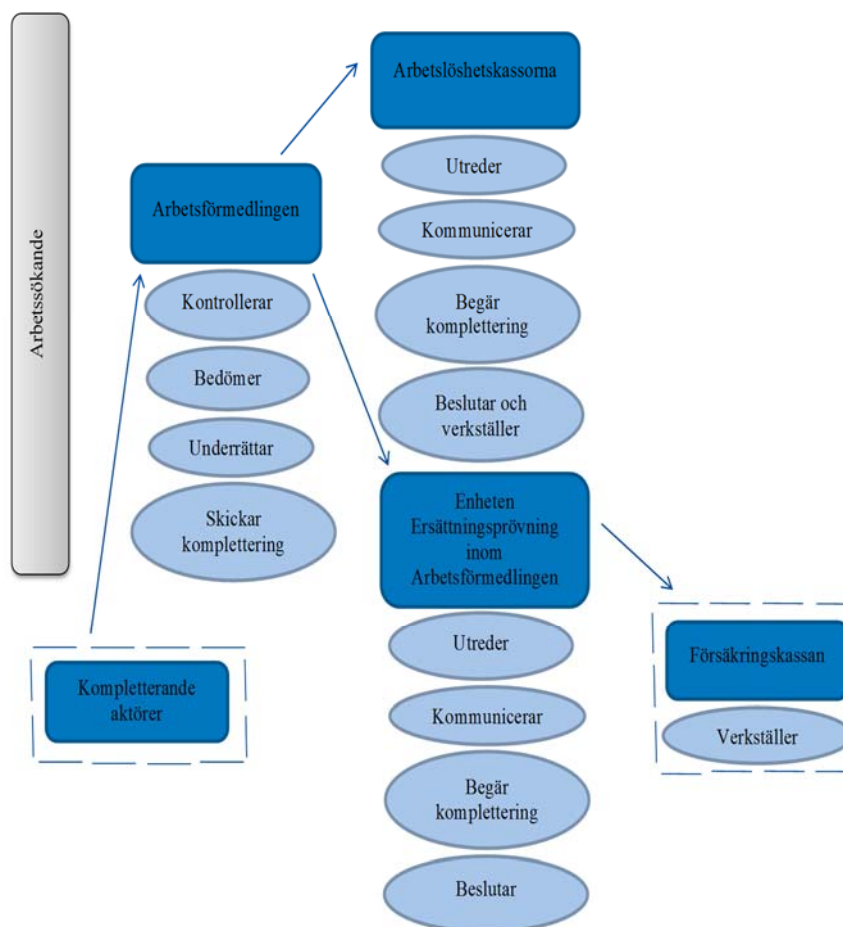
En närmare beskrivning av urvalet framgår i bilaga 6.



## 2 Underrättelseprocessen

För att förklara underrättelseprocessen har IAF tagit fram en förenklad figur över de aktörer som hanterar underrättelser eller är involverade vid hanteringen.

Figur 2.1 Underrättelseprocessen



Det är Arbetsförmedlingen som underrättar arbetslöshetskassan eller Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning. Arbetslöshetskassorna handlägger underrättelser som avser personer som får arbetslöshetsersättning och Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning handlägger underrättelser som avser personer som är inskrivna i ett arbetsmarknadspolitiskt program med aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning. Därmed har arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning snarlika uppdrag inom respektive ersättning.



Försäkringskassan och kompletterande aktörer ingick inte i intervjuundersökningen men finns med i figuren 2.1 då de också har en roll i underrättelseprocessen. Försäkringskassan verkställer och fattar beslut om avstängning inom aktivitetsstöd och utvecklingsersättning efter ett beslut från Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning.<sup>7</sup> Försäkringskassan ska även besluta om att stänga av deltagare som medvetet eller av grov vårdslöshet har lämnat oriktiga eller vilseledande uppgifter som påverkar rätten till ersättning.<sup>8</sup>

*Kompletterande aktör* är samlingsbegreppet för de leverantörer<sup>9</sup> som har avtal och samverkar med Arbetsförmedlingen och som erbjuder arbetssökanden en kompletterande arbetsförmedlingstjänst, till exempel individuellt anpassat stöd i jobbsökandet.<sup>10</sup> Leverantören skickar avvikelserapport till Arbetsförmedlingen när den arbetssökande inte följer planeringen.<sup>11</sup> Arbetsförmedlingen bedömer sedan om en underrättelse ska skickas.

## 2.1 Rollfördelningen enligt handläggargstöden

Beskrivningen av handläggargstöden i detta avsnitt fokuserar på de delar som handlar om ansvars- eller rollfördelningen vid hanteringen av underrättelser.

### 2.1.1 Arbetsförmedlingens handläggargstöd om meddelande till arbetslöshetskassa eller enheten Ersättningsprövning

Handläggargstödet beskriver att för den som får eller begär arbetslöshetsersättning gäller att Arbetsförmedlingen skickar ett meddelande till arbetslöshetskassan om personen inte uppfyller de allmänna villkoren i arbetslöshetsförsäkringen. Det framgår att Arbetsförmedlingen ska meddela arbetslöshetskassan eller enheten Ersättningsprövning när den arbetssökande kan antas missköta arbetssökandet, förlänga tiden i arbetslöshet eller orsaka sin arbetslöshet. Det framgår också att det är arbetslöshetskassan eller enheten Ersättningsprövning som utreder ärendet och beslutar om en eventuell varning eller avstängning.<sup>12</sup>

---

<sup>7</sup> 14 j § förordning (1996:1100) om aktivitetsstöd.

<sup>8</sup> 14 g § förordning (1996:1100) om aktivitetsstöd.

<sup>9</sup> Enligt uppgift från Arbetsförmedlingen den 24 maj 2017 kan leverantörer vara företag, bolag, föreningar och stiftelser.

<sup>10</sup> Arbetsförmedlingen ska enligt 4 § 2 förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen anlita kompletterande aktörer för att snabbt och effektivt få arbetssökande i arbete.

<sup>11</sup> Arbetsförmedlingens handläggargstöd *Arbetsförmedlingens Kundval – Stöd och matchning*, s. 16.

<sup>12</sup> Arbetsförmedlingens handläggargstöd *Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning*, s. 6 och 7. Handläggargstödet har uppdaterats och det finns en ny version som gäller från den 15 februari 2017.



Underlaget som ligger till grund för underrättelsen ska skickas till arbetslöshetskassan och enheten Ersättningsprövning tillsammans med underrättelsen. Om det är relevant ska även hela eller delar av daganteckningar, handlingsplan eller aktivitetsrapporter bifogas för att beskriva händelsen och för att ge en helhetsbild.<sup>13</sup>

I handläggarstödet beskrivs också sekretessbrytande bestämmelser. Det framgår att bestämmelserna om sekretess i offentlighets- och sekretesslagen ska iakttas, men uppdraget att skicka meddelanden<sup>14</sup> till arbetslöshetskassan bryter sekretessen om uppgifterna som lämnas ut är relevanta för arbetslöshetskassans prövning av ärendet. Det framgår också i samma handläggarstöd att när en arbetslöshetskassa efterfrågar uppgifter, exempelvis arbetssökandes hela handlingsplan, ska den som får begäran göra en sekretessprövning.<sup>15</sup>

### *2.1.2 Arbetsförmedlingens handläggarstöd om sanktioner enligt förordningen om aktivitetsstöd*

Handläggarstödet vänder sig främst till handläggare på enheten Ersättningsprövning som ska fatta beslut om eventuell sanktion. Det beskriver att Arbetsförmedlingens handläggning av underrättelser görs i två led. Lokala arbetsförmedlingskontoren inklusive Kundtjänst initierar ärendet genom att skapa en underrättelse när det finns anledning att anta att en programdeltagare har misskött arbetssökandet, förlängt tiden i arbetslöshet eller orsakar sin arbetslöshet. Enheten Ersättningsprövning i sin tur utreder och fattar beslut i ärendet. Enheten är inte bunden av den sanktionsgrund som har angetts i underrättelsen.<sup>16</sup>

### *2.1.3 Arbetslöshetskassornas handläggarstöd*

Arbetslöshetskassornas samorganisation (SO) skriver i handläggarstödet att arbetslöshetskassan ska göra en självständig prövning av den underrättelse som Arbetsförmedlingen har skickat. Arbetslöshetskassan kan göra en annan bedömning än den Arbetsförmedlingen gjorde när Arbetsförmedlingen beslutade att skicka en underrättelse. Det är arbetslöshetskassan som prövar om den


---

<sup>13</sup> Arbetsförmedlingens handläggarstöd *Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning*, s. 13.

<sup>14</sup> Ett meddelande innebär det samma som en underrättelse. Benämningen *underrättelse* används synonymt med Af-meddelande och meddelande i denna rapport.

<sup>15</sup> Arbetsförmedlingens handläggarstöd *Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning*, s. 13–14.

<sup>16</sup> Arbetsförmedlingens handläggarstöd *Sanktioner enligt förordningen om aktivitetsstöd*, s. 3.



arbetssökande har haft godtagbara skäl eller giltig anledning till sitt handlande och arbetslöshetskassan ska inhämta uppgifter från andra aktörer om det behövs.<sup>17</sup>

Så här beskriver handläggarstödet Arbetsförmedlingens del i hanteringen av underrättelser:

I och med att kraven är desamma för Af att lämna ett Af-meddelande som för a-kassan att fatta beslut om sanktion/åtgärd måste Af i princip göra en prövning enligt ALF av varje ärende för att avgöra om Af-meddelande ska lämnas eller inte.<sup>18</sup>

Det framgår också i handläggarstödet att det räcker för Arbetsförmedlingen att de har anledning att anta att sökanden missköter sitt arbetssökande, förlänger arbetslösheten, orsakar sin arbetslöshet eller inte uppfyller de allmänna villkoren enligt 9 och 11 §§ ALF för att en underrättelse ska skickas.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Ett handläggarstöd för arbetslöshetskassorna. *Hantering av Arbetsförmedlingens meddelanden*, s. 10. SO:s handläggarstöd utarbetas på uppdrag av SO:s försäkringsutskott och riktar sig till anställda på arbetslöshetskassorna i första hand. Handläggarstöden ska vara en hjälp vid tolkning av olika rättsregler och syftar ytterst till att de försäkrade behandlas lika, oavsett vilken arbetslöshetskassa som hanterar ärendet.

<sup>18</sup> Ett handläggarstöd för arbetslöshetskassorna. *Hantering av Arbetsförmedlingens meddelanden*, s. 6.

<sup>19</sup> Ett handläggarstöd för arbetslöshetskassorna. *Hantering av Arbetsförmedlingens meddelanden*, s. 7.



## 3 Erfarenheter av hur rollfördelningen fungerar vid hanteringen av underrättelser

I det här kapitlet finns en sammanfattning av det som framkommit vid intervjuerna. Förslag till förbättringar från intervjuerna har inte bedömts av IAF.

I intervjuцитaten har IAF gjort mindre ändringar, till exempel lagt till en bokstav, ändrat ordföljden eller kortat ner i vissa fall, för att få en bättre läsbarhet.

### 3.1 Resultatet av intervjuer med arbetsförmedlare

#### 3.1.1 Rollfördelningen

De intervjuade arbetsförmedlarnas bild av hur rollfördelningen vid hanteringen av underrättelser fungerar varierade. Arbetsförmedlarna upplever att hanteringen fungerar både bra, mindre bra och en del uttrycker frustration. Det framkom oklarheter som bland annat handlar om:


- vem som ska göra utredningen av vad som har hänt
- vilket underlag som ska skickas på en gång och vilket underlag som skickas på begäran
- att alla arbetsförmedlare inte har tillräcklig kunskap om hanteringen av underrättelser.

Några arbetsförmedlare uppger att informationen på det lokala kontoret, då det nya regelverket infördes, handlade om att det skulle bli mindre arbete för arbetsförmedlarna. De skulle enbart skicka underrättelsen och därefter skulle arbetslöshetskassan utreda. När arbetslöshetskassorna sedan utreder underrättelsen får arbetsförmedlarna frågor och begäran om kompletteringar vilket gör att rollfördelningen inte alltid upplevs vara tydlig.

Det framkommer också att den arbetssökande inte alltid har kunskap om rollfördelningen vid hanteringen av underrättelser. Det händer att sökanden fortfarande kommer till det lokala arbetsförmedlingskontoret för att besvara brevet arbetslöshetskassan skickat till den sökande.

#### 3.1.2 Innehållet och hanteringen av underrättelser

IAF frågade vid intervjuerna om vilket underlag som skickas med i underrättelsen vid orsakerna är ”inte besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen” och ”inte aktivt sökt arbeten”. De flesta uppger att när underrättelseorsaken är ”inte besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen” så behövs det inte särskilt mycket underlag. Det är inte heller så vanligt att arbetslöshetskassan eller enheten Ersättningsprövning begär kompletterande underlag i dessa fall.



Det framgår av intervjuerna att det är vanligt att arbetslöshetskassan begär kompletterande uppgifter från Arbetsförmedlingen vid underrättelseorsaken ”inte aktivt sökt arbeten” och att det ofta är den arbetssökandes handlingsplan som begärs.

En arbetsförmedlare beskrev följande:

Vi får väldigt mycket tillbaka då vi ska redovisa ”När den sökande hörde av sig, dagnoteringar, handlingsplaner, har de fått någon information om aktivitetsrapporteringen, när fick de den?” och så vidare. Och då får vi hela tiden ta fram det här materialet och underlaget. ”Har de sökt de här jobben? När sökte de jobben? När meddelade de olika saker?” och så vidare.

I en intervju framgår att arbetsförmedlaren genom sin erfarenhet av kompletteringar har lärt sig att arbetslöshetskassorna bland annat behöver den arbetssökandes handlingsplan och aktuell daganteckning till sin utredning. En annan uppger att handlingsplanen inte skickas med regelmässigt utan att det bara är på begäran från arbetslöshetskassan som den skickas.

Ytterligare en arbetsförmedlare uppger att ”det är lika bra att skicka allt” som underlag. Detta i samband med frågor om underlag från nya kollegor.

Det framgår också att det är vanligare med begäran om kompletteringar från arbetslöshetskassorna än från enheten Ersättningsprövning.

Hur kommunikationen mellan de lokala arbetsförmedlingskontoren och arbetslöshetskassorna alternativt enheten Ersättningsprövning fungerar var ytterligare ett tema vid intervjuerna. En arbetsförmedlare beskriver kommunikationen med arbetslöshetskassan så här:

Ibland kan det vara att någon handläggare har börjat skicka komplettering och sen behöver jag skicka ytterligare en komplettering. Och då blir det lite svårt och lite rörigt. Då kunde det vara bättre att ringa egentligen än att hålla på att mejla, för det blir så lätt missförstånd när man inte riktigt exakt förklarar vad det är. Jag kan tycka att det är lite svårt ibland att förstå vad de vill, arbetslöshetskassan alltså.

I övrigt har arbetsförmedlarna varierande erfarenheter vad gäller kommunikationen. Det framförs att tonen mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna kan vara ”tråkig” och att man inte ”jobbar tillsammans”. Samtidigt finns erfarenheter att det finns bättre verktyg för att kommunicera med arbetslöshetskassorna i dag jämfört med tidigare, arbetslöshetskassorna återkopplar snabbt och systemstödet upplevs som tydligare.

Vid intervjuerna frågade IAF om erfarenheter av sekretessprövning när arbetsförmedlaren skickar underlag och handlingar vid underrättelser eller kompletterar. Det framkom bland annat att arbetsförmedlarna inte ska lämna ut





mer än vad som behövs för att arbetslöshetskassan ska kunna handlägga ärendet och att man överläter till arbetslöshetskassan att bedöma om de behöver ytterligare underlag. Flera anger att sekretessprövning av handlingar inte är en fråga som har diskuterats på arbetsförmedlingskontoren.

### *3.1.3 Underlag när underrättelsen skickas till en arbetslöshetskassa eller enheten Ersättningsprövning*

Underrättelserna skickas från samma systemstöd och arbetsförmedlarna kan inte se vilken instans som tar emot underrättelsen. Svaren på frågan om arbetsförmedlarna skickar liknande underlag med underrättelsen till arbetslöshetskassan respektive enheten Ersättningsprövning varierar. Det förekommer att arbetsförmedlaren skickar liknande underlag till båda, men också att arbetsförmedlaren tar hänsyn till att arbetslöshetskassorna inte har tillgång till Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem, AIS. I dessa fall skickar arbetsförmedlaren mer underlag eller en mer ingående beskrivning till arbetslöshetskassan redan från början.

### *3.1.4 Förslag från intervjuer med arbetsförmedlare*

I det här avsnittet redogör IAF kortfattat de förslag som framkom under intervjuerna. Arbetsförmedlarna har själva lämnat förslag till förbättringar som till största del handlar om systemstödet för underrättelser, kompetensfrågor och samverkan mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna. Förslagen handlar till exempel om att införa:

- En markör i systemstödet när det kommer frågor från arbetslöshetskassan.
- Backuppersoner när arbetsförmedlare exempelvis är sjuka.
- Hjälptexter i systemstödet (vid val av underrättelseorsak).
- Direktnummer till enheten Ersättningsprövning.

Ytterligare förslag från arbetsförmedlarna:

- Öka kompetensen hos arbetsförmedlarna för att få en mer rätt och likvärdig hantering av underrättelser.
- Fokusera mer på regelverket och Arbetsförmedlingens ansvarsområde vad gäller arbetslöshetsförsäkringen samt att förbättra grundutbildningen för nyanställda.
- Återinför resurspersoner för arbetslöshetsförsäkringen samt utbildningen och nätverket för dessa resurspersoner.
- Inför informations- och utbildningsutbyte för att få mer kunskap om hur arbetslöshetskassorna arbetar och vilket underlag som de behöver.



Slutligen ett citat som beskriver behovet av att veta mer om rollfördelningen vid hanteringen av underrättelser:

Vi är jätteintresserade av att veta hur arbetslöshetskassorna jobbar. Jag skulle verkligen vilja veta vad de har fått till sig så att vi skulle kunna jämföra det. Det känns som att vi sitter och motarbetar varandra ibland.

## 3.2 Resultatet av intervjuer med representanter för arbetslöshetskassorna

### 3.2.1 Rollfördelningen

De intervjuade representanterna från arbetslöshetskassornas uppger att arbetslöshetskassornas roll vid hanteringen av underrättelser är tydlig, nämligen att utreda och besluta. Samtidigt lyfts det fram att det delvis saknas förståelse för arbetsförmedlarens och Arbetsförmedlingens arbete och ansvarsområde.

Det framgår också att det fanns flera otydligheter när sanktionssystemet infördes men att hanteringen har blivit bättre med tiden. En arbetslöshetskassa anser att ansvarsfördelningen är tydligare för arbetslöshetskassan och att det blivit tydligare att Arbetsförmedlingens roll i underrättelseprocessen är att kontrollera och i vissa fall även att göra en bedömning.

Det framkommer i intervjuerna att Arbetsförmedlingens information till den arbetssökande är viktig och att det finns vissa oklarheter när det gäller ansvaret för att informera den arbetssökande. En förutsättning för arbetslöshetskassans handläggning är att den sökande någon gång har blivit tydligt informerad om kraven när de söker och får arbetslöshetsersättning. Om man har gett information eller inte kan påverka vilket beslut arbetslöshetskassan fattar.

### 3.2.2 Innehållet och hanteringen av underrättelser

De intervjuade arbetslöshetskassorna uppgav att de oftast inte får allt underlag som behövs för att kunna utreda, men det har blivit bättre med tiden. Några av synpunkterna som framförs är att motiveringarna i underrättelserna kan vara otydliga eller saknas helt. Förutom en tydlig motivering till varför underrättelsen skickades behöver arbetslöshetskassorna ofta även den arbetssökandes handlingsplan, aktivitetsrapport och matchningsunderlag, beroende på vilken orsak underrättelsen har.

När arbetslöshetskassorna begär kompletterande uppgifter från Arbetsförmedlingen förekommer det att Arbetsförmedlingen inte svarar, trots en eller flera påminnelser i systemstödet för underrättelser. Samtidigt upplever



arbetslöshetskassorna att Arbetsförmedlingen svarar på kompletteringar snabbare nu än tidigare. I intervjuerna förklaras detta av att arbetslöshetskassorna använder sig av alternativa kontaktvägar som e-post och telefon. Det framkommer också att Arbetsförmedlingens kompletteringar i vissa fall har ett innehåll som innebär att Arbetsförmedlingen vill ta tillbaka en underrättelse.

Några arbetslöshetskassor har använt sig av Arbetsförmedlingens Kundtjänst och fått den informationen som de behövde. En av dessa arbetslöshetskassor uppgav att Kundtjänst inte längre lämnar ut uppgifter utan hänvisar till ansvarig handläggare. Det framfördes också i intervjuerna att det finns frågetecken om vem som bedömer om en arbetssökande är aktivt arbetssökande, Arbetsförmedlingen eller arbetslöshetskassan.

En av intervjufrågorna handlade om arbetslöshetskassans erfarenheter av Arbetsförmedlingens sekretessprövning när det gäller begäran om uppgifter eller handlingar i samband med underrättelser. En arbetslöshetskassa har erfarenhet av att Arbetsförmedlingen kan vara restriktiv med att lämna ut information. Det förekommer också att arbetslöshetskassan ska bevisa ett behov av uppgiften för att få den. Några arbetslöshetskassor anser att situationen har blivit bättre än tidigare och att det inte längre är lika svårt att få de uppgifter som de behöver för att kunna gå vidare med ärendet.


### 3.2.3 Förslag från intervjuer med arbetslöshetskassorna

Arbetslöshetskassorna förslag till förbättringar handlar bland annat om systemstödet för underrättelser:

- Använd systemstödet mer vid kompletteringar.
- Förbättra systemstödet så att arbetsförmedlaren inte kan missa att svara på kompletteringar och prioritera arbetslöshetskassans begäran om komplettering.

Ytterligare förslag:

- Ange tydligare motiveringar i underrättelserna.
- Inför en checklista för det underlag som ska skickas med underrättelsen.
- Undvik att skicka utdragstext utan styckesinledning, till exempel när arbetsförmedlaren klipper in text från handlingsplanen i underrättelsen.
- Utforma handlingsplanen så att den blir tydligare och att uppgifterna arbetslöshetskassan behöver framgår på en sida.
- Ge Arbetsförmedlingen Kundtjänst eller någon annan uppdraget att svara på arbetslöshetskassornas frågor.
- Avsätt tid för samarbete och diskussioner mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna.



## 3.3 Resultatet av intervjuer med representanter för enheten Ersättningsprövning

### 3.3.1 Rollfördelningen

I intervjuerna med enheten Ersättningsprövning framgår det att rollfördelningen mellan den lokala arbetsförmedlingen och enheten uppfattas fungera både bra och mindre bra. Det framgår också att rollerna för enheten Ersättningsprövning och de lokala arbetsförmedlingarna uppfattas som tydliga. Men samtidigt ser man att rollfördelningen inte alltid är tydlig för lokala arbetsförmedlingar eftersom det förekommer att förmedlingen försöker påverka enheten Ersättningsprövnings beslut. Det händer också att enheten får kompletteringar där arbetsförmedlarna anser att det beslut om sanktion som enheten har fattat borde ändras.

I en av intervjuerna framgick följande:

På pappret fungerar ansvarsfördelningen bra. Men i många fall så tycker jag att det är så att arbetsförmedlarna inte förstår vilken roll som hör till vilken sida, och tror att det är de som har ansvaret för den delen av utredningen som vi ska ta över.

### 3.3.2 Innehållet och hanteringen av underrättelser

Vid intervjuerna framkom att den lokala arbetsförmedlingens dokumentation och det underlag som skickas med underrättelsen inte alltid är tillräckligt som underlag när enheten ska utreda. När det saknas underlag kompletterar enheten Ersättningsprövning genom att ringa eller mejla arbetsförmedlaren på arbetsförmedlingskontoret. Men det förekommer att enheten inte får svar. De IAF intervjuat berättar också att handläggarna på enheten Ersättningsprövning har tillgång till Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem AIS och kan hämta kompletterande information i ärenden därifrån.

IAF frågade hur de intervjuade ser på enheten Ersättningsprövnings möjligheter att göra självständiga bedömningar vid underrättelseorsaken är ”inte aktivt arbetssökande”. Det framkom att de ofta följer arbetsförmedlarnas bedömning i underrättelsen. Vid underrättelseorsaken ”inte besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen” kan handläggarna ofta hitta dokumentationen i AIS som behövs för att kunna fatta ett beslut i ärendet.

### 3.3.3 Förslag från intervjuer med enheten Ersättningsprövning

Enhets Ersättningsprövning har under våren och sommaren 2016 besökt ett antal lokala arbetsförmedlingskontor och informerat om sin verksamhet. Besöken har bland annat syftat till att förtydliga vilken roll enheten har vid hanteringen av



underrättelser. Vid intervjuerna framkom det även att enheten har spelat in korta informationsfilmer som ska finnas på Arbetsförmedlingens intranät.

Enheten Ersättningsprövning föreslår följande:

- Att enheten fortsätter informera de lokala arbetsförmedlingskontoren om enheten Ersättningsprövnings arbete kring sanktionssystemet.
- Snabbare registrering av manuellt inkomna aktivitetsrapporter på lokala arbetsförmedlingar för att undvika att felaktiga underrättelser skickas.

#### *3.3.4 Övrigt från intervjuerna med enheten Ersättningsprövning*

Det framkommer i intervjuerna med enheten Ersättningsprövning att det fortfarande förekommer överenskommelser mellan den lokala arbetsförmedlingen och den arbetssökande som inte följer regelverket. Överenskommelserna handlar exempelvis om att undanta vissa arbetssökande från att lämna en aktivitetsrapport. Dessa överenskommelser upplevs som problematiska.



## 4 Slutsatser

---

IAF anser att rollfördelningen vid hanteringen av underrättelser i grunden är tydlig men samtidigt saknar de aktörer som hanterar underrättelser till viss del en gemensam uppfattning om vad rollfördelningen praktiskt innebär.

Underrättelseprocessen kan bli mer effektiv och likvärdig om lokala arbetsförmedlingar skickar relevant underlag redan från början. Vad som är relevant underlag bör förtydligas i samverkan mellan de aktörer som hanterar underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt.

---

### 4.1 Innebörden av rollfördelningen behöver förtydligas

Underrättelseprocessen innefattar flera inblandade aktörer. Detta innebär att den arbetssökande kan ha svårt att veta vilken aktör han eller hon ska vända sig till. Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna behöver tillsammans se om informationen till den arbetssökande kan förtydligas.

En tydlig innebörd av rollfördelning är en förutsättning för en välfungerande underrättelseprocess. Arbetsförmedlingens roll är att kontrollera och skicka underrättelsen och arbetslöshetskassans och enheten Ersättningsprövnings roll är att utreda och besluta om underrättelsen ska leda till en åtgärd. Det som däremot inte alltid är tydligt är vad rollfördelningen praktiskt innebär.

De flesta intervjupersoner upplever att rollfördelningen åtminstone för deras egen del är tydlig. Men det framkommer samtidigt att gränsen för respektive ansvarsområde vid hanteringen av underrättelser uppfattas olika.

De aktörer som hanterar underrättelser behöver samverka mer för att få till en effektivare och mer likvärdig hantering av underrättelser. En gemensam förståelse kan till exempel åstadkommas via seminarier och informationsfilm om handläggningen eller liknande som ökar förståelsen av de olika rollerna. IAF återger i kapitel 3 ett antal förbättringsområden och åtgärdsförslag som framkom i intervjuerna. Förslagen kan utgöra ett bra underlag för utveckling och kunskapsöverföring.

- ✓ Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna behöver samverka i större utsträckning och skapa en bättre samsyn om hur arbetet med underrättelseprocessen praktiskt ska gå till. Tillsammans bör de tydliggöra de praktiska arbetsmomenten för respektive aktör och införa detta i handläggarstöden. En medverkan av Arbetslöshetskassornas samorganisation är önskvärd.



## 4.2 Arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning bör ha tillgång till likvärdigt och tillräckligt underlag

Arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning har liknande uppdrag och regelverk för underrättelser inom respektive ersättning. Båda aktörerna utreder och beslutar om sanktion utifrån underrättelsen om ifrågasatt ersättningsrätt och det underlag som Arbetsförmedlingen skickar. Med hänsyn till detta behöver arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning liknande förutsättningar vad gäller tillgång till underlag. Dessutom måste underlaget vara tillräckligt för att de ska kunna göra självständiga bedömningar och fatta beslut.

Enligt Arbetsförmedlingens handläggarstöd ska det underlag som ligger till grund för meddelandet skickas till arbetslöshetskassan och enheten Ersättningsprövning tillsammans med meddelandet. Det framgår också att om det är relevant för prövningen av ärendet ska hela eller delar av daganteckningar, handlingsplan eller aktivitetsrapporter bifogas meddelandet.

Intervjuerna visar att det ändå inte alltid är tydligt vilket underlag som är relevant när en underrättelse skickas. Några exempel som kom fram i intervjuerna är att arbetsförmedlaren skickar:

- inget underlag utan väntar på en eventuell begäran om komplettering
- allt som kan vara relevant
- relevant underlag förutom handlingsplanen
- det som utifrån tidigare kompletteringar brukar begäras.

Vissa sökandegrupper svarar mer sällan på arbetslöshetskassans eller enheten Ersättningsprövnings kommunikering och tillför på så sätt inte underlag till ärendet. Enheten Ersättningsprövning har tillgång till ärendet i Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem vilket inte arbetslöshetskassorna har. Ett likvärdigt och mer komplett underlag till de båda aktörerna som utreder underrättelser skulle enligt IAF:s mening öka likabehandlingen för de olika sökandegrupperna.

- ✓ Arbetsförmedlingen behöver skicka relevant underlag redan från början för att inte förlänga handläggningstiden och framför allt för att minska arbetslöshetskassornas behov av att begära kompletteringar.
- ✓ Arbetsförmedlingen behöver i samråd med övriga aktörer utveckla rutinen för vilket underlag som ska skickas i samband med underrättelsen. Som ett stöd till arbetsförmedlaren bör en checklista eller liknande övervägas.



### 4.3 Stöd och kompetensutveckling behöver förstärkas

Det framgår av intervjuerna att arbetsförmedlarna, särskilt nyanställda, behöver ökat stöd och kompetensutveckling i frågor om underrättelser.

- ✓ Arbetsförmedlingen behöver stärka stödet och kompetensutvecklingen till arbetsförmedlarna i frågor om hanteringen av underrättelser.





## 5 Uppföljning

IAF bedömer att åtgärdsförslagen i kapitel 4 kan ligga till grund för Arbetsförmedlingens och arbetslöshetskassornas utvecklingsarbete vad gäller hanteringen av underrättelser. Vissa av förslagen är i samklang med förslagen som framkom i intervjuerna.

Arbetsförmedlingen ska lämna en skriftlig redogörelse för vilka åtgärder som myndigheten har vidtagit med anledning av de slutsatser som IAF redovisar i rapporten. Redovisningen ska vara IAF tillhanda senast den 27 oktober 2017.

Arbetsförmedlingen ombeds samtidigt tillsammans med arbetslöshetskassorna och Arbetslöshetskassornas samorganisation redogöra för de eventuella samverkansåtgärder som ska leda till bättre samsyn om hur arbetet med underrättelseprocessen praktiskt ska gå till.



## 6 Käll- och litteraturförteckning

### **Författningar och övriga rättskällor**

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

Förordning (1996:1100) om aktivitetsstöd.

Förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen.

Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2015:4) om aktivitetsrapport, anvisning till arbete och underrättelse till arbetslöshetskassa.

### **Offentligt tryck**

Prop. 2012/13:12 Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.

Ds 2013:59 Åtgärder inom aktivitetsstödet m.m.

### **Handläggarsöd**

Arbetsförmedlingens handläggarsöd, AFHS 5/2015. *Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning. Version 6.0.*

Arbetsförmedlingens handläggarsöd, AFHS 4/2015. *Sanktioner enligt förordningen om aktivitetsstöd. Version 2.0.*

Arbetsförmedlingens handläggarsöd, AFHS 32/2014. *Arbetsförmedlingens Kundval – Stöd och matchning. Version 3.0.*

SO:s handläggarsöd (version 1) *Hantering av Arbetsförmedlingens meddelanden.*

### **Rapporter**

#### År 2013

IAF:s regeringsrapport (2013:25) *Arbetsförmedlingens och arbetslöshetskassornas implementering av regeländringarna i arbetslöshetsförsäkring.*

#### År 2014

IAF:s regeringsrapport (2014:22) *Arbetsförmedlingens vidtagna åtgärder utifrån innehållet i aktivitetsrapporter.*



## År 2015

IAF:s rapport (2015:11) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Arbetslöshetskassan Alfa.*

IAF:s rapport (2015:12) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2015:18) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Småföretagarnas arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2015:23) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Byggnadsarbetarnas arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2015:24) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2015:25) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Livsmedelsarbetarnas arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2015:26) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Handelsanställdas arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2015:27) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Arbetslöshetskassan IF Metall.*

IAF:s rapport (2015:29) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Akademikernas erkända arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2015:30) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Unionens arbetslöshetskassa.*

## År 2016


IAF:s rapport (2016:2) *Implementeringen av de nya sanktionsreglerna för personer med aktivitetsstöd.*

IAF:s rapport (2016:6) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Fastighets arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2016:7) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Arbetslöshetskassan för service och kommunikation.*

IAF:s rapport (2016:8) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid GS arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2016:9) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Lärarnas arbetslöshetskassa.*



IAF:s rapport (2016:10) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Arbetslöshetskassan Vision.*

IAF:s rapport (2016:11) *Granskning av beslut efter inkomna underrättelser vid Transportarbetarnas arbetslöshetskassa.*

IAF:s rapport (2016:18) *Hur skiljer sig Arbetsförmedlingens kontor åt i tillämpningen av kontrollfunktionen?*

IAF:s regeringsrapport (2016:19) *Hur arbetar Arbetsförmedlingen med underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt?*

IAF:s regeringsrapport (2016:23) *Sanktioner inom aktivitetsstödet och arbetslöshetsförsäkringen.*

### **Övriga källor**

Esaiasson m.fl. *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad.* 4 uppl., Norstedts Juridik.



## 7 Bilagor

### Bilaga 1 Regelverk

#### **Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring**

Allmänna villkor för rätt till ersättning

9 § Rätt till ersättning vid arbetslöshet har en sökande som

1. är arbetsför och oförhindrad att åta sig arbete för en arbetsgivares räkning minst 3 timmar varje arbetsdag och i genomsnitt minst 17 timmar i veckan,
2. är anmäld som arbetssökande hos den offentliga arbetsförmedlingen, och
3. även i övrigt står till arbetsmarknadens förfogande. Lag (2013:152).

11 § En sökande som avvisar en anvisning till jobbgarantin för ungdomar har inte rätt till ersättning. Lag (2013:152).

Varning och avstängning från rätt till ersättning

43 § En sökande ska varnas om han eller hon

1. utan godtagbart skäl inte medverkat till att upprätta en individuell handlingsplan,
2. utan godtagbart skäl inte lämnat en aktivitetsrapport till den offentliga arbetsförmedlingen inom utsatt tid,
3. utan godtagbart skäl inte besökt eller tagit kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör vid överenskommen eller på annat sätt beslutad tidpunkt,
4. utan godtagbart skäl inte sökt anvisat lämpligt arbete, eller
5. inte aktivt sökt lämpliga arbeten.

Om sökanden missköter arbetssökandet enligt första stycket vid upprepade tillfällen inom samma ersättningsperiod, ska han eller hon stängas av från rätt till ersättning.

Avstängningstiden ska vara 1 ersättningsdag vid det andra tillfället, 5 ersättningsdagar vid det tredje tillfället och 10 ersättningsdagar vid det fjärde tillfället. Vid ett femte fall av misskötsamhet under ersättningsperioden, har



sökanden inte rätt till ersättning förrän han eller hon på nytt uppfyllt ett arbetsvillkor. Lag (2013:152).

43 a § En sökande ska stängas av från rätt till ersättning i 5 ersättningsdagar, om han eller hon utan godtagbart skäl

1. avvisat ett erbjudet lämpligt arbete,
2. genom sitt uppträdande uppenbarligen vållat att en anställning inte kommit till stånd, eller
3. avvisat en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd lämnas.

Om sökanden förlänger tid i arbetslöshet enligt första stycket i anslutning till eller inom samma ersättningsperiod, ska han eller hon stängas av från rätt till ersättning i 10 ersättningsdagar vid det andra tillfället och i 45 ersättningsdagar vid det tredje tillfället. Om något sådant förhållande upprepas en fjärde gång under samma ersättningsperiod, har sökanden inte rätt till ersättning förrän han eller hon på nytt uppfyllt ett arbetsvillkor. Lag (2013:152).

43 b § En sökande ska stängas av från rätt till ersättning i 45 ersättningsdagar, om han eller hon

1. utan giltig anledning lämnat sitt arbete,
2. på grund av otillbörligt uppförande skilts från sitt arbete,
3. utan giltig anledning lämnat ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd lämnas, eller
4. uppträtt på ett sådant sätt att den offentliga arbetsförmedlingen återkallat en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd lämnas.

Den sökande ska dock stängas av i 20 ersättningsdagar om det är sannolikt att arbetet skulle ha varat högst 10 dagar eller om programmet skulle ha pågått i högst 10 dagar.

Om sökanden orsakar sin arbetslöshet enligt första stycket en andra gång i anslutning till eller inom samma ersättningsperiod, ska han eller hon på nytt stängas av från rätt till ersättning enligt första eller andra stycket. Om något sådant förhållande upprepas en tredje gång under samma ersättningsperiod, har sökanden inte rätt till ersättning förrän han eller hon på nytt uppfyllt ett arbetsvillkor. Lag (2013:152).



## **Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten**

Frågor om arbetslöshetsförsäkringen

16 § Arbetsförmedlingen ska skyndsamt underrätta arbetslöshetskassan och Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen om det kan antas att en arbetssökande som får eller begär arbetslöshetsersättning

1. missköter arbetssökandet, förlänger tiden i arbetslöshet eller orsakar arbetslösheten enligt 43–43 b §§ lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, eller
2. inte uppfyller de allmänna villkoren för rätt till ersättning enligt 9 eller 11 § samma lag.

Om Arbetsförmedlingen har underrättat en arbetslöshetskassa om att en sökande inte besökt eller tagit kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör vid överenskommen eller på annat sätt beslutad tidpunkt, ska Arbetsförmedlingen skyndsamt kalla honom eller henne till ett nytt besök eller en ny kontakt. Förordning (2013:201).


16 a § Arbetsförmedlingen ska skyndsamt informera arbetslöshetskassan när en arbetssökande åter uppfyller de allmänna villkoren för rätt till ersättning enligt 9 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring. Förordning (2013:201).

16 c § Arbetsförmedlingen får meddela närmare föreskrifter om hur en underrättelse enligt 16 § ska göras och vad den ska innehålla. Förordning (2013:201).

### Upplysningsskyldighet

16 d § Arbetsförmedlingen ska omedelbart informera den arbetssökande om att en underrättelse har gjorts enligt 16 § och om anledningen till underrättelsen.

Om en underrättelse har gjorts för att den sökande inte längre är anmäld som arbetssökande vid den offentliga arbetsförmedlingen, ska den sökande informeras om att den uppgiften kan komma att lämnas till Försäkringskassan. Förordning (2013:201).



## **Föreskrifter om ändring i Arbetsförmedlingens föreskrifter (2015:4) om aktivitetsrapport, anvisning till arbete och underrättelse till arbetslöshetskassa;**

Underrättelse till arbetslöshetskassan

7 § Underrättelser från Arbetsförmedlingen till arbetslöshetskassan enligt 16 § förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten får endast lämnas i form av ett meddelande i enlighet med 8 och 9 §§ i dessa föreskrifter.

8 § Ett meddelande ska innehålla uppgifter om varför en arbetssökande som får eller begär arbetslöshetsersättning inte bedöms uppfylla villkoren i arbetslöshetsförsäkringen. Av meddelandet ska det framgå vilket datum en händelse har inträffat. Om händelsedatum är ett annat än datum för Arbetsförmedlingens meddelande, ska detta framgå i meddelandet till arbetslöshetskassan.

Underlag som ligger till grund för Arbetsförmedlingens meddelande ska skickas till arbetslöshetskassan tillsammans med meddelandet. Meddelandet ska innehålla kontaktuppgifter till Arbetsförmedlingens handläggare.

9 § Ett meddelande enligt dessa föreskrifter ska lämnas via Arbetsförmedlingens systemstöd för meddelanden. Undantagsvis får ett meddelande lämnas via brev eller telefax. Ett meddelande får inte lämnas via e-post

## **Förordning (1996:1100) om aktivitetsstöd**

Varning och avstängning från rätt till ersättning

14 a § En programdeltagare ska varnas om han eller hon under programtid utan godtagbart skäl

1. inte medverkat till att upprätta en individuell handlingsplan,
2. inte lämnat en aktivitetsrapport till den offentliga arbetsförmedlingen inom utsatt tid,
3. inte besökt eller tagit kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör vid en överenskommen eller på annat sätt bestämd tidpunkt,
4. inte sökt anvisat lämpligt arbete, eller





5. inte aktivt sökt lämpliga arbeten.

Om programdeltagaren missköter arbetsökandet enligt första stycket vid upprepade tillfällen, utan att däremellan uppfylla ett arbetsvillkor enligt lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, ska han eller hon stängas av från rätt till ersättning. Avstängningstiden ska vara 1 ersättningsdag vid det andra tillfället, 5 ersättningsdagar vid det tredje tillfället, 10 ersättningsdagar vid det fjärde tillfället och 45 ersättningsdagar vid varje ytterligare tillfälle. Förordning (2014:875).

14 b § En programdeltagare ska stängas av från rätt till ersättning i 5 ersättningsdagar om han eller hon under programtid utan godtagbart skäl

1. avvisat ett erbjudet lämpligt arbete,
2. genom sitt uppträdande uppenbarligen vållat att en anställning inte kommit till stånd, eller
3. avvisat någon insats, aktivitet eller annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd inom programmet.

Om programdeltagaren förlänger tiden i arbetslöshet enligt första stycket vid upprepade tillfällen, utan att däremellan uppfylla ett arbetsvillkor enligt lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, ska han eller hon stängas av från rätt till ersättning i 10 ersättningsdagar vid det andra tillfället och i 45 ersättningsdagar vid varje ytterligare tillfälle. Förordning (2014:875).


14 c § En programdeltagare ska stängas av från rätt till ersättning i 45 ersättningsdagar om han eller hon under programtid

1. utan giltig anledning lämnat sitt arbete, eller
2. på grund av otillbörligt uppträdande skilts från sitt arbete.

Programdeltagaren ska dock stängas av i 20 ersättningsdagar om det är sannolikt att anställningen skulle ha varat högst 10 dagar. Förordning (2014:875).

14 d § Vid bedömningen enligt 14 a § av om programdeltagaren har godtagbart skäl för att inte aktivt söka lämpliga arbeten ska hänsyn tas till det program som deltagaren deltar i och vilket skede av programmet deltagaren är i.

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen får meddela föreskrifter om i vilka fall en deltagare ska anses ha godtagbara skäl för att inte aktivt söka lämpliga arbeten



med hänsyn till det program som deltagaren deltar i och vilket skede av programmet deltagaren är i. Förordning (2014:875).

14 e § Bestämmelsen i 44 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring ska tillämpas vid bedömningen enligt 14 a eller 14 b § av om ett arbete är lämpligt.

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen får meddela ytterligare föreskrifter om lämpligt arbete. Förordning (2014:875).

14 f § En giltig anledning att lämna ett arbete enligt 14 c § är att en programdeltagare av hälsoskäl inte kan återgå vare sig till tidigare arbete eller till något annat arbete hos arbetsgivaren. Hälsoskälerna ska vara styrkta genom ett läkarintyg som utfärdats innan anställningen upphör. Förordning (2014:875).

14 g § En programdeltagare ska stängas av från rätt till ersättning om han eller hon medvetet eller av grov vårdslöshet har lämnat oriktiga eller vilseledande uppgifter till Försäkringskassan om ett förhållande som är av betydelse för rätt till ersättning.

Ett beslut enligt första stycket ska avse 130 ersättningsdagar. Om det finns förmildrande omständigheter får avstängningen avse färre dagar, dock lägst 45 ersättningsdagar, och om det finns försvårande omständigheter får avstängningen avse fler dagar, dock högst 195 ersättningsdagar. Förordning (2014:875).

14 h § Avstängningen ska gälla

1. från och med den dag då grunden för avstängningen inträffade, om avstängningen har beslutats enligt 14 a, 14 b eller 14 c §, och
2. från och med den dag då Försäkringskassan inledde utredning av grunden för avstängningen, om avstängningen har beslutats enligt 14 g §.

Om ett förhållande som medför avstängning inträffar under en pågående avstängning, ska dock den nya avstängningen gälla från utgången av den föregående.

I avstängningstiden ingår dagar som det skulle ha lämnats aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning för om avstängning inte hade skett och dagar då programdeltagaren utfört förvärvsarbete. Förordning (2014:875).



14 i § En avstängning enligt 14 a, 14 b eller 14 c § får inte pågå längre än 112 kalenderdagar räknat från den dag då avstängningen började gälla enligt 14 h §. Förordning (2014:875).

14 j § Arbetsförmedlingen beslutar i frågor om varning och avstängning enligt 14 a, 14 b och 14 c §§. När avstängning har beslutats ska Arbetsförmedlingen skyndsamt underrätta Försäkringskassan om beslutet samt om grunden för avstängning och dagen då grunden för avstängning inträffade. Försäkringskassan beslutar vilka dagar som ingår i avstängningstiden.

Försäkringskassan beslutar i frågor om avstängning enligt 14 g §. Förordning (2014:875).

14 k § Ärenden om varning eller avstängning ska behandlas skyndsamt.

Ett beslut om varning eller avstängning gäller omedelbart. Förordning (2014:875).


#### Interimistiska beslut

14 l § Arbetsförmedlingen får besluta att en programdeltagare ska stängas av från rätt till ersättning för tid till dess att ett ärende har avgjorts, om det finns sannolika skäl att anta att myndigheten kommer att stänga av deltagaren från rätt till ersättning enligt 14 a, 14 b eller 14 c §. Avstängningen ska avse det antal ersättningsdagar som kan antas komma att gälla enligt ett slutligt beslut. Arbetsförmedlingen ska skyndsamt underrätta Försäkringskassan om beslutet.

Försäkringskassan får besluta om ersättning till en programdeltagare för tid till dess att ett ärende har avgjorts, om

1. ersättningens belopp inte kan bestämmas utan betydande dröjsmål,
2. Arbetsförmedlingen beslutat att stänga av deltagaren från rätt till ersättning enligt första stycket eller enligt 14 a, 14 b eller 14 c §, eller
3. det finns sannolika skäl att anta att Försäkringskassan kommer att stänga av deltagaren från rätt till ersättning enligt 14 g §.

Försäkringskassans beslut enligt andra stycket ska avse den ersättning som kan antas gälla enligt ett slutligt beslut i ärendet. Förordning (2014:875).



## **Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter (IAFFS 2015:4) om godtagbara skäl för programdeltagare att inte aktivt söka lämpliga arbeten enligt förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd**

### Tillämpningsområde

1 § Denna författning innehåller föreskrifter om godtagbara skäl för att inte aktivt söka lämpliga arbeten enligt 14 a § förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd för en programdeltagare i arbetsmarknadspolitiska program eller i programinsatser som berättigar till aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning enligt förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd.

### Särskilda arbetsmarknadspolitiska program och programinsatser

2 § En programdeltagare ska anses ha godtagbara skäl för att inte aktivt söka lämpliga arbeten under hela den period som programdeltagaren deltar i något av följande arbetsmarknadspolitiska program eller programinsatser.

1. arbetslivsintroduktion,
2. stöd till start av näringsverksamhet, eller
3. förberedande insatser som är individuellt anpassade arbetsmarknadspolitiska insatser av vägledande, rehabiliterande eller orienterande karaktär för den som särskilt behöver förbereda sig för ett annat arbetsmarknadspolitiskt program eller arbete.

Insatserna kan i dessa fall bestå av

- a) aktiviteter inom ramen för vägledning eller platsförmedling,
- b) fördjupad kartläggning och vägledning, eller
- c) aktiviteter inom ramen för arbetslivsinriktad rehabilitering.

### Godtagbara skäl under en begränsad period

3 § Under en begränsad period kan det även vid deltagande i andra arbetsmarknadspolitiska program eller programinsatser än vid 2 § finnas godtagbara skäl för en programdeltagare att inte aktivt söka lämpliga arbeten, om programdeltagaren för en kortare tid behöver insatser av vägledande, rehabiliterande, orienterande karaktär eller annan insats för att programmet eller programinsatsen ska kunna fullgöras.



## Bilaga 2 Sammanfattning av IAF:s tidigare rapporter

Av IAF:s rapport 2013:25<sup>20</sup>, om Arbetsförmedlingens och arbetslöshetskassornas implementering av regelförändringarna, framgår att

- Arbetsförmedlingens underlag i underrättelser var bristfälligt och arbetslöshetskassornas hade svårt att få in kompletterande underlag
- vissa arbetslöshetskassor upplevde att Arbetsförmedlingen inte har lämnat ut uppgifter med hänvisning till sekretess
- vissa arbetslöshetskassor upplever att kunskapsnivån om regelverket var låg hos handläggarna på Arbetsförmedlingen.

IAF konstaterade i rapport 2014:22<sup>21</sup> att det fortsatt fanns brister i underlagen men också bristande motiveringar till att Arbetsförmedlingen hade skickat underrättelsen.

Den 1 mars 2015 trädde nya åtgärdsregler inom aktivitetsstödet i kraft. Det framgår av IAF:s rapport 2016:2<sup>22</sup> att

- det fanns behov av bättre kommunikation mellan Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning och arbetsförmedlarna
- arbetsförmedlare gjorde felaktiga överenskommelser med programdeltagare.

IAF har under 2015–2016 genomfört löpande ärendegranskningar av arbetslöshetskassornas beslut efter inkomna underrättelser från Arbetsförmedlingen.<sup>23</sup> De vanligaste orsakerna till påpekanden var att

- det fanns brister i arbetslöshetskassornas utredning, antingen vad gäller beslutsunderlag eller att utredningen i fråga inte bedömts tillräcklig
- att utredningen i ärendet inte kunde anses ha visat att den ersättningssökande har varit aktiv i sitt arbetssökande, enligt 43 § första stycket 5 lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkringen (ALF)

---

<sup>20</sup> IAF rapport 2013:25 *Arbetsförmedlingens och arbetslöshetskassornas implementering av regelförändringarna i arbetslöshetsförsäkringen.*

<sup>21</sup> IAF rapport 2014:22 *Arbetsförmedlingens vidtagna åtgärder utifrån innehållet i aktivitetsrapporter.*

<sup>22</sup> IAF rapport 2016:2 *Implementeringen av de nya sanktionsreglerna för personer med aktivitetsstöd.*

<sup>23</sup> Publicerade rapporter 2015–2016 om granskning av beslut efter inkomna underrättelser berör arbetslöshetskassorna Alfa, Kommunalarbetarnas, Småföretagarnas, Byggnadsarbetarnas, Hotell- och restauranganställdas, Livsmedelsarbetarnas, Handelsanställdas, IF Metalls, Akademikernas erkända, Unionens, Service och kommunikation, Fastighets, Lärarnas, GS, Visions samt Transportarbetarnas.



- att arbetslöshetskassan tillämpade 43 § första stycket 5 ALF felaktigt då bestämmelsen inte innehöll någon möjlighet för tillämpning av giltiga/godtagbara skäl.

IAF redovisar i rapport 2016:19<sup>24</sup> bland annat hur arbetsförmedlarna upplever förutsättningarna i sitt arbete med underrättelser till arbetslöshetskassan och Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning. IAF ställde frågor till arbetsförmedlare om mörkertalet för underrättelser, det vill säga de underrättelser som arbetsförmedlarna själva uppger att de inte lämnade trots att de enligt regelverket borde ha gjort det. Resultaten visade att

- det fanns ett mörkertal för underrättelser
- arbetsförmedlarna hade svårt att avgöra om en underrättelse skulle lämnas eller inte när det kunde antas att den sökande inte aktivt sökte lämpliga arbeten
- det förekom att arbetsförmedlare lät bli att lämna en underrättelse därför att de tyckte det var oklart om den arbetssökande hade fått eller förstått informationen om regelverket.

Rapport 2016:23<sup>25</sup> visar att arbetslöshetskassorna lägger mer resurser på att handlägga underrättelser än enheten Ersättningsprövning. En anledning är att

- enheten Ersättningsprövning själv kan ta fram relevanta underlag i Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem till skillnad för arbetslöshetskassorna som ofta får begära kompletteringar från Arbetsförmedlingen.

---

<sup>24</sup> IAF rapport 2016:19 *Hur arbetar Arbetsförmedlingen med underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt?*

<sup>25</sup> IAF rapport 2016:23 *Sanktioner inom aktivitetsstödet och arbetslöshetsförsäkringen.*



## Bilaga 3 Intervjuguide arbetsförmedlingskontor

### **Inledning**

- Har du arbetat med underrättelser både före och efter regelförändringarna?
- Vilka är dina erfarenheter av att hantera underrättelser både till arbetslöshetskassorna och till enheten Ersättningsprövning?

### **Ansvarsfördelningen**

- Hur tycker du att ansvarsfördelningen fungerar vid hanteringen av underrättelser? (Exempel på när det fungerar/inte fungerar?)
- Har du låtit bli att skicka underrättelse för att du gjorde bedömningen att det fanns giltiga/godtagbara skäl när en arbetssökande inte besökt/kontaktat Arbetsförmedlingen?
- Har du låtit bli att skicka underrättelse för att du gjorde bedömningen att det fanns giltiga/godtagbara skäl när en arbetssökande inte aktivt sökt arbete?
- Har du eller ni på arbetsförmedlingskontoret identifierat några frågetecken kring ansvarsfördelningen vid hanteringen av underrättelser?

### **Underlag till underrättelser**

- Hur jobbar du med underlag och bifogade handlingar i underrättelser när den arbetssökande inte besökt/kontaktat Arbetsförmedlingen?
  - Finns det några skillnader i underlaget när underrättelse skickas till arbetslöshetskassan respektive enheten Ersättningsprövning?
- Hur jobbar du med underlag och bifogade handlingar i underrättelser när den arbetssökande inte aktivt sökt arbete?
  - Finns det några skillnader i underlaget när underrättelse skickas till arbetslöshetskassan respektive enheten Ersättningsprövning?
- Finns det några andra skillnader i underrättelsehanteringen när du skickar till arbetslöshetskassorna respektive enheten Ersättningsprövning?

### **Kompletteringar**

- Vilka är dina erfarenheter av begäran om kompletteringar vid underrättelser när den arbetssökande inte besökt/kontaktat Arbetsförmedlingen?



- Arbetslöshetskassans begäran om komplettering.
  - Enheten Ersättningsprövnings begäran om komplettering.
- Vilka är dina erfarenheter av begäran om kompletteringar vid underrättelser när den arbetssökande inte aktivt sökt arbete?
  - Arbetslöshetskassans begäran om komplettering.
  - Enheten Ersättningsprövnings begäran om komplettering.
- Har du haft några svårigheter vad gäller arbetslöshetskassans respektive enheten Ersättningsprövnings begäran om komplettering?
  - Har du några tankar om hur dessa svårigheter skulle kunna förebyggas?

### **Sekretessprövning**

- Vilka är dina erfarenheter av sekretessprövning av underlag och handlingar när du skickar underrättelser
  - Till arbetslöshetskassan?
  - Till enheten Ersättningsprövning?
- Vilka är dina erfarenheter av sekretessprövning vid begäran om kompletterande underlag eller handlingar i samband med underrättelser?
- Är sekretessprövning en fråga ni har haft uppe på kontoret?

### **Kommunikation med enheten Ersättningsprövning och arbetslöshetskassorna**

- Hur tycker du att kommunikationen fungerar med arbetslöshetskassorna?
- Hur tycker du att kommunikationen fungerar med enheten Ersättningsprövning?
  - Har du några tankar om hur kommunikationen kan förbättras?

### **Tydlig ansvarsfördelning**

- Anser du att ansvarsfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassan/enheten Ersättningsprövning är tydlig vid hanteringen av underrättelser?

### **Förslag till förbättringar**

- Har du några övriga förslag till förbättringar vid hanteringen av underrättelser?





## Bilaga 4 Intervjuguide arbetslöshetskassa

### Inledning

- Har du arbetat med underrättelser både före och efter regelförändringarna?

### Ansvarsfördelningen

- Hur tycker du att ansvarsfördelningen fungerar vid hanteringen av underrättelser? ( Exempel på när det fungerar/inte fungerar?)
- Hur ser du på arbetslöshetskassans möjligheter att göra självständiga bedömningar...
  - när underrättelseorsaken är ”inte aktivt arbetssökande”?
  - när underrättelseorsaken är ”inte kontaktat/besökt Arbetsförmedlingen”?
- Har du erfarenhet av att Arbetsförmedlingen ”tagit tillbaka” en underrättelse?
- Har du eller ni på arbetslöshetskassan identifierat några frågetecken kring ansvarsfördelningen vid hanteringen av underrättelser?

### Underlag

- Vilka är dina erfarenheter när det gäller underlag till underrättelser som arbetsförmedlarna skickar när...
  - underrättelseorsaken är ”inte aktivt arbetssökande”?
  - underrättelseorsaken är ”inte kontaktat/besökt Arbetsförmedlingen”?

### Kompletteringar

- Vilka är dina erfarenheter när det gäller att begära in kompletteringar i samband med underrättelser när...
  - underrättelseorsaken är ”inte aktivt arbetssökande”?
  - underrättelseorsaken är ”inte kontaktat/besökt Arbetsförmedlingen”?
  - Om underlag brister och det finns svårigheter att få in kompletteringar, hur hanterar du underrättelsearbetet då?
  - Har du några tankar om hur dessa svårigheter kan förebyggas?



## **Sekretessprövning**

- Vilka är dina erfarenheter av arbetsförmedlingens sekretessprövning när det gäller begäran om uppgifter eller handlingar i samband med underrättelser?
  - Är det en fråga ni har haft uppe på arbetslöshetskassan?

## **Kommunikation med lokala arbetsförmedlingar**

- Hur tycker du att kommunikationen med lokala arbetsförmedlingar fungerar?
  - Har du några tankar om hur kommunikationen kan förbättras?

## **Tydlig ansvarsfördelning**

- Anser du att ansvarsfördelningen mellan arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassan är tydlig vid hanteringen av underrättelser?

## **Förslag till förbättringar**

- Har du några förslag till förbättringar vid hanteringen av underrättelser?



## Bilaga 5 Intervjuguide enheten Ersättningsprövning

### Ansvarsfördelningen

- Hur tycker du att ansvarsfördelningen fungerar vid hanteringen av underrättelser? (Exempel på när det fungerar/inte fungerar?)
- Hur ser du på enheten Ersättningsprövningars möjligheter att göra självständiga bedömningar
  - när underrättelseorsaken är ”inte aktivt arbetssökande”?
  - när underrättelseorsaken är ”inte kontaktat/besökt Arbetsförmedlingen”?
- Har du erfarenhet av att Arbetsförmedlingen ”tagit tillbaka” en underrättelse när de efter kompletterande information gjort bedömningen att det funnits giltiga/godtagbara skäl?

### Frågetecken kring ansvarsfördelningen

- Har du eller ni på enheten Ersättningsprövning identifierat några frågetecken kring ansvarsfördelningen vid hanteringen av underrättelser?

### Underlag

- Vilka är dina erfarenheter när det gäller underlag till underrättelser som arbetsförmedlingarna skickar enligt 14 a § p 3 och 5 FAS (inte besökt/kontaktat och inte aktivt sökt)?
- Vilka uppgifter behöver du för att kunna bedöma sanktion eller ej sanktion i ärenden enligt 14 a § p 3 och 5 (inte besökt/kontaktat och inte aktivt sökt)?
- Hur får du underlaget?

### Kompletteringar

- Vilka är dina erfarenheter när det gäller att begära in kompletteringar i samband med underrättelser enligt 43 § p3 och 5 (inte besökt/kontaktat och inte aktivt sökt)?
  - Om underlaget brister och det finns svårigheter att få in kompletteringar, hur hanterar du underrättelsearbetet då?
  - Har du några tankar om hur dessa svårigheter kan förebyggas?

### Behörighet

- Har ni på enheten Ersättningsprövning tillgång till uppgifterna i AIS?



## **Kommunikation med lokala arbetsförmedlingar**

- Hur fungerar kommunikationen med lokala arbetsförmedlingar?

## **Tydlig ansvarsfördelning**

- Anser du att ansvarsfördelningen mellan lokala arbetsförmedlingen och enheten Ersättningsprövning är tydlig vid hanteringen av underrättelser?
  - Tydlig för lokala arbetsförmedlingar?
  - Tydlig för enheten Ersättningsprövning?

## **Förslag till förbättringar**

- Har du några övriga förslag till förbättringar vid hanteringen av underrättelser?



## Bilaga 6 Urval för intervjuer och informanter

Utifrån storleksprincipen har arbetsförmedlingskontoren och arbetslöshetskassornas frekvens i arbetet med underrättelser sorterats från högst till lägst. De arbetsförmedlingskontor som har skickat flest underrättelser till meddelandebanken respektive till enheten Ersättningsprövning under en ettårsperiod<sup>26</sup> har inkluderats i urvalet. Vid val av arbetsförmedlingskontor har IAF även tagit hänsyn till den geografiska spridningen av kontor. De arbetslöshetskassor som har hanterat flest underrättelser under samma ettårsperiod inkluderades också i urvalet.

IAF ville under intervjuerna fånga hur informanterna<sup>27</sup> upplevde att rollfördelningen fungerade i arbetet med underrättelser. Det var de utvalda arbetsförmedlingskontoren, arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning som själva valde ut individer med erfarenhet av hanteringen av underrättelser till intervjuerna. IAF bestämde till en början ett lämpligt antal informanter och fyllde sedan på med nya så länge som ny information tillfördes från intervjuerna.<sup>28</sup>

Efter att ha genomfört 15 intervjuer fyllde IAF på med ytterligare två intervjuer med arbetsförmedlare som hade mer erfarenhet av att skicka underrättelser till enheten Ersättningsprövning. Detta eftersom arbetsförmedlare i tidigare intervjuer hade begränsad erfarenhet av det.

---

<sup>26</sup> Tidsperioden var 1 juli 2015 till 30 juni 2016.

<sup>27</sup> IAF har intervjuat arbetsförmedlare på arbetsförmedlingskontoren samt handläggare och en sektionschef på enheten Ersättningsprövning. De flesta som IAF har intervjuat på arbetslöshetskassorna arbetar som försäkringsansvariga eller handläggare.

<sup>28</sup> Man uppnår ”teoretisk mättnad”, vilket beskrivs i kap. 9 ”Att generalisera resultaten: Strategiska urval” i Metodpraktikan (Esaiasson m.fl.). Begreppet mättnad kommer ursprungligen från grounded theory (Glaser, Barney G & Strauss, Anselm L., 1967 The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research) men det används även inom andra kvalitativa ansatser.

**POSTADDRESS:**  
IAF  
Box 210  
641 22 Katrineholm

**TELEFON:** 0150 - 48 70 00  
**FAX:** 0150 - 48 70 02  
**EPOST:** [iaf@iaf.se](mailto:iaf@iaf.se)  
**WEBB:** [www.iaf.se](http://www.iaf.se)

