

Rapport 2021:16

Analys och utvärdering av arbetslöshetskassornas handläggningstider 2020



IAF:s tillsyn

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) ansvarar för tillsynen över arbetslöshetsförsäkringen. Vi granskar arbetslöshetskassorna och Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden som rör arbetslöshetsförsäkringen, återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiska program och utbetalning av statsbidrag till arbetslöshetskassorna. Vi granskar även Arbetsförmedlingens respektive Försäkringskassans handläggning av ärenden som rör sanktioner inom aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen.

Vi verkar för att de aktörer vi har tillsyn över ska tillämpa bestämmelserna i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor och i tillhörande förordningar och föreskrifter likformigt och rättvist, och för att säkerställa att arbetslöshetsersättning bara betalas ut till de personer som är berättigade till det.

Vi för statens talan i domstol och utfärdar föreskrifter inom arbetslöshetsförsäkringens område. Vi följer även utvecklingen inom våra tillsynsområden och tar de initiativ till åtgärder som denna uppföljning ger anledning till.



Förord

IAF har i regleringsbrevet för 2021 fått i uppdrag att granska, analysera och utvärdera orsakerna till långa handläggningstider hos vissa arbetslöshetskassor under 2020 och att undersöka hur arbetslöshetskassorna använde det tillfälliga bidrag som betalades ut under sommaren 2020.

2020 var ett år som präglades starkt av coronapandemin. Den svenska arbetsmarknaden påverkades med varsel, permitteringar och en ökad arbetslöshet.

Osäkerheten på arbetsmarknaden innebar en tillströmning av medlemmar till arbetslöshetskassorna och ett ökat antal ansökningar om ersättning. Under året fick drygt 340 000 personer arbetslöshetsersättning vilket är en ökning med ungefär 100 000 personer jämfört med året innan. Den ökade ärendemängden innebar ett ansträngt läge för arbetslöshetskassorna, i flera fall med förlängda handläggningstider som följd. För att arbetslöshetsförsäkringen ska behålla sin legitimitet och roll som omställningsförsäkring är det viktigt att arbetslöshetskassornas handläggning sker effektivt och rättssäkert.

Den 25 juni 2020 betalade staten ut ett tillfälligt bidrag på 100 miljoner kronor till arbetslöshetskassorna. Syftet med bidraget var att det skulle ha en så stor positiv påverkan på arbetslöshetskassornas handläggningstid som möjligt.

Den här rapporten tar upp de orsaker som gjorde att vissa arbetslöshetskassor fick förlängda handläggningstider, vilka åtgärder som sattes in för att motverka detta och vilken effekt de olika åtgärderna fick. I rapporten analyseras också hur det tillfälliga bidraget användes av arbetslöshetskassorna och om det fick någon effekt på att korta ned handläggningstiderna.

Granskningen har genomförts av Håkan Nordström, Michael Olsson, Camilla Pettersson och Dan Svensson. Rapporten föredrogs av Dan Svensson. Vid den slutliga beredningen av ärendet deltog enhetschef Annelie Westman. Generaldirektören vid IAF har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 10 november 2021

Peter Ekborg
Generaldirektör

Dan Svensson
Granskningsledare



Sammanfattning

IAF har i regleringsbrevet för 2021 fått i uppdrag att granska, analysera och utvärdera orsakerna till långa handläggningstider hos vissa arbetslöshetskassor under 2020. I granskningen har det även ingått att analysera hur handläggningstiderna har påverkats hos de arbetslöshetskassor som har haft en stor ökning av ersättningsansökningar under året samt att undersöka hur arbetslöshetskassorna har använt det tillfälliga bidrag som betalades ut 2020 och om det fick någon effekt.

Sedan februari 2021 använder IAF måttet väntetid för att mäta handläggningstid, som också är det mått som används i granskningen. Granskningen utgår från hur väntetiderna har sett ut som helhet för ersättningsärenden. Analysen är dels genomförd utifrån data från IAF:s statistik- och tillsynsdatas och Sveriges a-kassor, och dels utifrån enkätsvar från samtliga arbetslöshetskassor samt intervjuer som har gjorts med representanter för åtta arbetslöshetskassor och Sveriges a-kassor. Utöver ovanstående har uppgifter även hämtats från arbetslöshetskassornas årsredovisningar.

Faktorer som påverkade samtliga arbetslöshetskassor

Granskningen visar att samtliga arbetslöshetskassor fick en ökning av nya ersättningsärenden under 2020 jämfört med året innan. Ökningen innebar att i stort sett alla arbetslöshetskassor hade fler nya ersättningsärenden varje vecka under 2020 jämfört med samma vecka året innan. Den stora ökningen skedde från vecka 12 och framåt. För åtta arbetslöshetskassor mer än fördubblades antalet nya ersättningsärenden 2020 jämfört med året innan.

Den stora ökningen av ersättningsärenden påverkade i stor utsträckning arbetsbelastningen hos arbetslöshetskassorna under 2020, något som i flera fall ledde till förlängda väntetider.

Utöver det stora ärendeinflödet visar granskningen att även andra faktorer påverkade arbetsbelastningen hos kassorna.

De tillfälliga regeländringarna som infördes 2020 innebar i flera fall en mer komplicerad handläggning. En följd av ändringarna blev dessutom en ökad mängd frågor från medlemmarna.

Att korttidsarbete blev vanligare påverkade också väntetiderna på grund av att fler arbetsgivarintyg behövde kompletteras.

Trots att Arbetsförmedlingen under en period inte skickade underrättelser till arbetslöshetskassorna ökade mängden underrättelser totalt sett under 2020 jämfört med 2019.



Några arbetslöshetskassor fick fler nya medlemmar jämfört med andra, framför allt de vars verksamhetsområde omfattar branscher som tidigt påverkades av de restriktioner som följde av pandemin.

Alla arbetslöshetskassor påverkades i någon omfattning av ovanstående, men granskningen visar att de allra flesta arbetslöshetskassor hanterade detta utan att deras väntetider blev långa under 2020. För de kassor som hade långa väntetider fanns det ytterligare faktorer som påverkade.

Fyra arbetslöshetskassor hade långa väntetider 2020

Den urvalsmodell som vi har använt i granskningen visar att fyra arbetslöshetskassor hade långa väntetider 2020; Arbetslöshetskassan Alfa, Småföretagarnas, Hotell- och restauranganställdas och Handelsanställdas arbetslöshetskassor.

Arbetslöshetskassan Alfa och Småföretagarnas arbetslöshetskassa hade långa väntetider redan innan 2020. Detta berodde framför allt på organisationsförändringar som innebar att de inte hade tillräckligt med personal för att kunna handlägga ärenden utan förlängda väntetider.

Småföretagarnas arbetslöshetskassa flyttade stora delar av sin verksamhet från Stockholm till Lycksele 2019, vilket fick som följd att nya handläggare behövde rekryteras och utbildas. Att utbilda en handläggare inom arbetslöshetsförsäkringen tar upp till ett år eller längre. Detta ledde till att kassan fick långa väntetider under slutet av 2019 och att de fortsatte vara långa när ärendeinflödet ökade under 2020.


Under 2017 sade Arbetslöshetskassan Alfa upp delar av sin personal, vilket tillsammans med bland annat ökade ärendevolymmer ledde till förlängda väntetider. När pandemin kom och ärendevolymerna ökade kraftigt blev personalbristen extra påtaglig med ännu längre väntetider som följd.

Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa var den arbetslöshetskassa som under 2020 hade den största procentuella ökningen av nya ärenden. Ökningen kom dessutom tidigt och varade längre jämfört med andra arbetslöshetskassor.

Arbetslöshetskassan hade även den största procentuella ökningen av nya medlemmar under året och en stor ökning av underrättelser från Arbetsförmedlingen.

Handelsanställdas arbetslöshetskassa hade också en tidig ökning av nya ärenden, men den varade inte lika länge. Både Hotell- och restauranganställdas och Handelsanställdas arbetslöshetskassor påverkades dessutom av medlemsinflödet genom att deras medlemssystem inte fullt ut var automatiserade. Det innebar att det krävdes manuell handläggning av medlemsärendena, vilket tog tid i anspråk från handläggningen av ersättningsärenden.

Utöver ovanstående visar granskningen att de fyra arbetslöshetskassorna som hade långa väntetider även hanterar utredningskrävande ärenden som ofta innebär att



kompletteringar behöver göras. Småföretagarnas arbetslöshetskassa handlägger framförallt företagärenden vilket ofta innebär att ersättningssökande har bedrivit olika verksamheter parallellt. Dessa ärenden kräver flera olika typer av handlingar och intyg i samband med att medlemmarna söker arbetslöshetsersättning. Arbetslöshetskassan Alfa, Handelsanställdas och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor handlägger ärenden där det är relativt vanligt att den ersättningssökande har haft flera arbeten hos flera arbetsgivare, vilket ofta kräver kompletteringar av arbetsgivarintyg. Komplexiteten i ärendena är ytterligare en orsak till att väntetiderna förlängdes.

Arbetslöshetskassornas åtgärder och effekten av det tillfälliga bidraget

För att hantera det ökade ärendeinflödet genomförde arbetslöshetskassorna ett antal olika åtgärder. Granskningen visar att några av de vanligaste åtgärderna var övertidsarbete och begränsad tillgänglighet för att frigöra tid till handläggning av ärenden, vilket också var de åtgärder som gav störst effekt på att korta ned väntetiderna. En annan vanlig åtgärd var nyrekryteringar, något som gav en mer långsiktig effekt på väntetiderna. Vilka åtgärder som vidtogs varierade mellan arbetslöshetskassorna och berodde bland annat på arbetsbelastning, ärendekomplexitet och organisatoriska förutsättningar.

Arbetslöshetskassornas service- och intresseorganisation, Sveriges a-kassor, samordnade även insatser för de två arbetslöshetskassor som hade längst väntetider: Arbetslöshetskassan Alfa och Småföretagarnas arbetslöshetskassa. Insatserna innebar att handläggare från andra arbetslöshetskassor hjälpte till med att handlägga ärenden.

Det tillfälliga bidrag som staten betalade ut till arbetslöshetskassorna finansierade delar av deras åtgärder för att korta ned eller hålla väntetiderna i balans.

Arbetslöshetskassorna drabbades olika hårt av pandemin och behovet av bidraget varierade därför. Granskningen visar även att arbetslöshetskassorna totalt sett var väl rustade ekonomiskt sett innan pandemin, vilket innebar att bidraget var ett tillskott men inte avgörande för att arbetslöshetskassorna skulle kunna vidta åtgärder.

Sedan september 2021 har väntetiderna för arbetslöshetskassorna sjunkit till nivåer som innebär att ingen arbetslöshetskassa längre uppfyller de kriterier för lång väntetid som IAF har använt i granskningen. Detta visar på att åtgärderna som kassorna vidtog, i kombination med minskat ärendeinflöde, har gett effekt på att förkorta väntetiderna.

Nya bestämmelser kan underlätta genom förenklingar

De nuvarande bestämmelserna i arbetslöshetsförsäkringen innebär att handläggningen av ärenden är administrativt betungande, något som blev extra



tydligt hos några arbetslöshetskassor under 2020. Handläggningen kräver en stor mängd uppgifter från både ersättningssökande och arbetsgivare. I många fall krävs kompletteringar av ansökningshandlingarna, ofta av de arbetsgivarintyg som har skickats in till arbetslöshetskassorna. Komplexiteten i bestämmelserna gör också att det är svårt för arbetslöshetskassorna att snabbt utöka sin handläggarkapacitet, eftersom det tar upp till ett år eller längre att utbilda en person utan tidigare erfarenhet av arbetslöshetsförsäkringen innan handläggning av ärenden kan ske självständigt.

IAF anser att det är viktigt att utformandet av nya bestämmelser i arbetslöshetsförsäkringen i så hög utsträckning som möjligt bidrar till att underlätta vid liknande situationer i framtiden genom förenklingar och ökade möjligheter till automatiseringar.



Innehåll

1	Inledning	9
1.1	IAF använder måttet väntetid	10
1.2	Syfte.....	10
1.3	Metod och urval	11
1.3.1	Vad innebär lång väntetid?.....	12
2	Arbetslöshetskassornas ärendeflöde, väntetider och åtgärder under 2020	13
2.1	Mängden ansökningar om ersättning ökade under 2020	13
2.1.1	Även andra ärendetyper ökade under året	15
2.2	Väntetiderna förlängdes för vissa arbetslöshetskassor under 2020	15
2.2.1	Orsaker till de förlängda väntetiderna	16
2.3	Arbetslöshetskassornas åtgärder för att korta väntetiderna	18
2.3.1	Arbetslöshetskassor med stort ärendeflöde som undvek långa väntetider	20
2.3.2	Sveriges a-kassors insatser för att bidra till kortare väntetider	22
2.4	De fyra arbetslöshetskassorna med långa väntetider	22
2.4.1	Handelsanställdas- och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor	23
2.4.2	Småföretagarnas arbetslöshetskassa	24
2.4.3	Arbetslöshetskassan Alfa	25
3	Utvecklingen av ärendeflöde och väntetider under 2021	27
3.1	Mängden ansökningar om ersättning har minskat under 2021 jämfört med 2020	27
3.2	Arbetslöshetskassorna med långa väntetider	28
4	Det tillfälliga bidraget	29
4.1	Fördelningen av bidraget.....	29
4.2	Arbetslöshetskassornas ekonomi.....	30
4.3	Vad användes det tillfälliga bidraget till och vilken effekt fick det på väntetiderna?	32
5	Analys och utvärdering	34
5.1	Orsaker till de förlängda väntetiderna 2020	34
5.2	Arbetslöshetskassornas åtgärder och det tillfälliga bidragets effekt på väntetiderna	36
5.3	Nya bestämmelser kan motverka långa väntetider	37
	Källor	39
	Bilagor: Mer om ärendeflöde och väntetid	40



1 Inledning

Coronapandemin påverkade den svenska arbetsmarknaden under 2020, och den osäkerhet som följde innebar ett ökat tryck på arbetslöshetskassorna. Olika branscher drabbades olika hårt och snabbt av de restriktioner som följde för att minska smittspridningen. Inledningsvis var antalet varsel om uppsägning störst inom hotell- och restaurang, bemanning, researrangörer, transport och handel.¹ Osäkerheten, varslen och den ökade arbetslösheten innebar att arbetslöshetskassorna fick betydligt fler ansökningar om ersättning och ett ökat antal medlemmar. Ökningen var framför allt påtaglig hos de arbetslöshetskassor vars verksamhetsområde omfattar de branscher som drabbades hårdast av pandemins effekter.

Under 2020 fick ersättningssökande hos flera arbetslöshetskassor vänta längre på sin första utbetalning av arbetslöshetsersättning jämfört med tidigare år. Förutsättningarna för arbetslöshetskassorna att hantera en ökad mängd ärenden och att genomföra insatser för att korta handläggningstiderna ser olika ut, bland annat på grund av olika organisatoriska förutsättningar.

Under våren 2020 beslutade riksdagen och regeringen om ett antal tillfälliga regeländringar och högre ersättningsnivåer i arbetslöshetsförsäkringen. Syftet var att fler arbetslösa skulle uppfylla villkoren för arbetslöshetsersättning. Det beslutades även att ett tillfälligt bidrag på totalt 100 miljoner kronor skulle betalas ut till arbetslöshetskassorna för att motverka långa handläggningstider.

Hur långa arbetslöshetskassornas handläggningstider får vara finns inte reglerat i någon författning, men deras handläggning av ersättningsärenden innebär att de har en offentlig förvaltningsuppgift. Även om förvaltningslagen inte är direkt tillämplig på arbetslöshetskassorna eftersom de inte är myndigheter, ses lagen ändå som vägledande i deras verksamhet. Detta betyder att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten blir eftersatt. Vad det innebär att ärenden ska handläggas snabbt framgår inte av förvaltningslagen. I ett beslut från Justitieombudsmannen (JO) den 18 juni 2021, där arbetslöshetskassor har fått kritik för långsam handläggning, bedöms däremot att tiden för handläggning i normalfallet inte bör överstiga en månad.²

¹ Arbetsförmedlingen, Varsel under pandemin (Dnr Af-2021/0003 1533).

² JO, En undersökning av några a-kassors handläggning av ärenden med inriktning på frågan om handläggningstider och utformningen av beslut (Dnr 1214-2020).



1.1 IAF använder måttet väntetid

IAF har i den här granskningen utgått från vårt aktuella mått *väntetid* för att mäta handläggningstiden hos arbetslöshetskassorna.³

Fram till februari 2021 följde IAF arbetslöshetskassornas genomströmningstider, vilket visade hur många veckor som passerat från det att en person anmälde sig som arbetssökande hos Arbetsförmedlingen till dess att en första utbetalning av arbetslöshetsersättning skedde. Genomströmningstiden inkluderade till viss del passiv tid när det rör handläggningen av ett ärende hos arbetslöshetskassorna, till exempel i de fall en person skriver in sig hos Arbetsförmedlingen men inte skickar handlingar till arbetslöshetskassan.

I en tidigare granskning⁴ konstaterade IAF att definitionen av handläggningstid skiljde sig åt mellan arbetslöshetskassorna och att detta försvårade en jämförelse dem emellan. Den vanligaste definitionen av handläggningstid var tiden mellan det att en första handling inkom i ärendet till dess att arbetslöshetskassan fattat beslut. IAF har via vår statistik- och tillsynsdatabas inte möjlighet att ta fram statistik som visar på handläggningstid enligt den definitionen.

Sedan februari 2021 redovisar IAF måttet väntetid, vilket är antalet veckor från den vecka en person skickar in sin första tidrapport till den vecka personen får sin första utbetalning från arbetslöshetskassan. Väntetiden minskar den passiva tiden jämfört med genomströmningstid, eftersom den mäter tid när arbetslöshetskassan har möjlighet att i någon form driva ärendet framåt.

I rapporten redovisar vi medianen⁵ för väntetiderna hos arbetslöshetskassorna. Enskilda ärenden kan ha haft både längre och kortare väntetid än vad som presenteras i rapporten.

1.2 Syfte

Syftet med granskningen är att analysera och utvärdera orsakerna till de långa väntetider som vissa arbetslöshetskassor hade under 2020, hur väntetiderna påverkades av det ökade ärendeinflödet och vilken effekt de åtgärder som arbetslöshetskassorna vidtog för att korta väntetiderna fick. Syftet är också att granska arbetslöshetskassornas användning av det tillfälliga bidraget och utvärdera om det fick avsedd effekt. Granskningen har utgått från följande frågor:

³ Information om att IAF byter måttet genomströmningstid till väntetid (Dnr 2020/600).

⁴ IAF 2016:1, Tid från arbetslöshet till utbetalning.

⁵ Median är det tal som storleksmässigt ligger i mitten av en ordnad talserie.



- Vilka var orsakerna till arbetslöshetskassornas långa väntetider under 2020 och vilken effekt fick de åtgärder som vidtogs för att korta ned dem?
- Fanns det någon skillnad i arbetslöshetskassornas väntetider sett till män och kvinnor?
- Vilken påverkan hade ökningen av antalet ersättningsärenden hos arbetslöshetskassorna på väntetiderna under 2020?
- Hur användes, och vilken effekt fick, det tillfälliga bidraget som beslutades 2020 för arbetslöshetskassorna?

1.3 Metod och urval

Granskningen utgår från hur väntetiderna har sett ut som helhet för ersättningsärenden⁶. Analysen i granskningen är genomförd utifrån data från IAF:s statistik- och tillsynsdatabas och data från Sveriges a-kassor⁷. Datauttagen för samtliga år har jämförts för att kunna se vilka arbetslöshetskassor som har haft en stor ökning av ersättningsärenden och vilka som haft långa väntetider.

I kombination med detta har samtliga arbetslöshetskassor besvarat en enkät. Enkäten innehöll frågor om det tillfälliga bidraget, hur detta användes och vad som orsakade de långa väntetiderna, alternativt bidrog till normala väntetider om så var fallet. Arbetslöshetskassorna fick också besvara frågor om vilka åtgärder som vidtogs för att komma till rätta med de förlängda väntetiderna.

Som komplement till enkäten har vi även intervjuat representanter för åtta arbetslöshetskassor.⁸ Fyra av dem hade långa väntetider under 2020, medan övriga fyra inte hade det. Gemensamt för samtliga var att de hade en stor procentuell ökning av nya ärenden under 2020 jämfört med året innan. Syftet med intervjuerna var att kunna jämföra orsakerna till skillnaderna i väntetiderna. Vi har också intervjuat representanter från Sveriges a-kassor för att få deras syn på ärendeinflödet och väntetiderna under 2020.

För att analysera hur arbetslöshetskassorna använde det tillfälliga bidraget och om det fick någon effekt på väntetiderna har vi även hämtat uppgifter från arbetslöshetskassornas årsredovisningar.

⁶ Förstagångsprövningar, nyprövningar och EU/EES-ärenden.

⁷ Sveriges a-kassor är arbetslöshetskassornas service- och intresseorganisation. Data över arbetslöshetskassornas väntetider under 2019, 2020 och 2021 har tagits fram från IAF:s statistik- och tillsynsdatabas. Data gällande ärendeinflöde kommer från Sveriges a-kassor.

⁸ Arbetslöshetskassan Alfa, Hotell- och restauranganställdas, Handelsanställdas, Småföretagarnas, Unionens, Kommunalarbetarnas, Transportarbetarnas och Elektrikernas arbetslöshetskassor.



1.3.1 Vad innebär lång väntetid?

För att identifiera arbetslöshetskassor som under 2020 hade långa väntetider har IAF i den här granskningen använt en modell för att göra ett urval. Modellen ligger i linje med JO:s beslut som anger att en månad i normalfallet är en rimlig tid för att handlägga ett ärende.

Modellen innebär att de arbetslöshetskassor som under 2020 hade en väntetid där medianen var över fem veckor eller tredje kvartilen⁹ var över åtta veckor hade lång väntetid. För att avgöra vilka arbetslöshetskassor som inte bara hade tillfälligt förlängda väntetider ska något av de nämnda kriterierna vara uppfyllt under minst tre månader. Utifrån kriterierna identifierades fyra arbetslöshetskassor med långa väntetider under 2020.

⁹ Kvartilerna delar ett sorterat datamaterial i fyra lika delar. Tre fjärdedelar av observationerna är mindre än den tredje kvartilen.



2 Arbetslöshetskassornas ärendeinflöde, väntetider och åtgärder under 2020

I det här kapitlet beskriver vi ärendeinflödet och väntetiderna hos arbetslöshetskassorna under 2020.

Vi beskriver även de främsta orsakerna till att väntetiderna ökade, vilka åtgärder som vidtogs av arbetslöshetskassorna och vilken effekt åtgärderna fick. I kapitlet ges även en kort redovisning av hur fyra arbetslöshetskassor, som trots en stor ökning av ärenden, undvek förlängda väntetider.

Kapitlet ger också en bild av de gemensamma insatser som genomförts via Sveriges a-kassor. Slutligen beskriver vi situationen närmare för de fyra arbetslöshetskassorna med långa väntetider.

2.1 Mängden ansökningar om ersättning ökade under 2020

Antalet nya ersättningsärenden¹⁰ ökade för alla arbetslöshetskassor under 2020. Med ett fåtal undantag hade alla arbetslöshetskassor fler nya ersättningsärenden varje vecka under 2020 jämfört med året innan. Arbetslöshetskassornas ärendeinflöde såg olika ut under 2020, men den stora ökningen skedde från vecka 12 och framåt. För en del arbetslöshetskassor avtog ärendeinflödet snabbare än för andra.¹¹

Tabell 1 visar både antalet nya ärenden och den procentuella ökningen för 2020 jämfört med 2019. För åtta arbetslöshetskassor mer än fördubblades antalet nya ärenden: Hotell- och restauranganställdas, Elektrikernas, Sveriges arbetares, Transportarbetarnas, Säljarnas, Småföretagarnas, Journalisternas och Unionens arbetslöshetskassor.

Arbetslöshetskassan Alfa hade det största antalet nya ärenden, ca 99 000 stycken. Därefter följer Unionens och Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassor med ca 82 000 respektive ca 74 000 stycken nya ärenden. Dessa tre hade ett stort antal nya ärenden, men procentuellt sett har alltså mängden nya ärenden ökat mer hos andra arbetslöshetskassor.

¹⁰ Ett nytt ärende definieras som en ansökan om ersättning av typen anställd eller företagare som ännu inte har behandlats av handläggare.

¹¹ Se bilaga 1.

Tabell 1: Antal nya ärenden och ärendeutveckling 2020, jämfört med 2019, per arbetslöshetskassa.

Arbetslöshetskassa	Nya ärenden (Antal)	Ökning (%)
Hotell- och restauranganställdas	34 310	249
Elektrikernas	1 757	181
Sveriges Arbetares	1 037	147
Transportarbetarnas	15 947	140
Säljarnas	1 662	124
Småföretagarnas	13 792	113
Journalisternas	1 255	102
Unionens	82 411	101
Hamnarbetarnas	324	100
Handelsanställdas	28 204	97
Alfa	98 874	81
IF Metalls	24 626	78
Kommunalarbetarnas	74 187	77
Ledarnas	4 649	76
Akademikernas	35 903	74
Lärarnas	7 401	69
Byggnadsarbetarnas	14 508	65
Sekos	8 167	64
Finans- och Försäkringsbranschens	1 999	62
Fastighets	6 250	60
GS	4 694	59
Pappersindustriarbetarnas	567	53
Vision	8 743	47
Livsmedelsarbetarnas	3 894	47
STs	3 187	35

Källa: Sveriges a-kassor.

Tabellen ovan beskriver inte hur arbetsbelastningen på respektive arbetslöshetskassa såg ut under 2020, det vill säga antalet ärenden per handläggare. En arbetslöshetskassa med en procentuellt sett mindre ökning av ersättningsärenden kan exempelvis ändå ha haft en större arbetsbelastning beroende på hur många ärenden varje handläggare hade att hantera.

Skälet till att vi inte redovisar arbetsbelastning är att det är svårt att avgöra ett lämpligt datum för när antalet handläggare ska inhämtas. Detta dels på grund av att många arbetslöshetskassor anställde nya handläggare vid olika tidpunkter under 2020 och att det varierar mellan de olika arbetslöshetskassorna hur snabbt nya handläggare anses kunna handlägga ärenden självständigt. Dels varierade även ärendeinflödet över året mellan de olika arbetslöshetskassorna. Med anledning av ovanstående riskerar beräkningar av arbetsbelastningen att inte ge en rättvisande bild.



2.1.1 Även andra ärendetyper ökade under året

Med den ökade mängden ersättningsärenden följde också en ökning av andra ärendetyper. Till exempel omfattades fler personer av Arbetsförmedlingens kontrollarbete¹². Som ett resultat av detta såg alla arbetslöshetskassor en ökning av antalet underrättelser från Arbetsförmedlingen, något som ökade arbetsbördan ytterligare för många arbetslöshetskassor. Under perioden juli till oktober 2020 tog arbetslöshetskassorna på månadsbasis emot ungefär dubbelt så många underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt jämfört med samma period 2019.¹³

Även mängden medlemsärenden ökade hos arbetslöshetskassorna under 2020. I december 2020 hade medlemsantalet hos arbetslöshetskassorna som helhet ökat med ungefär 7,5 procent jämfört med 2019.

2.2 Väntetiderna förlängdes för vissa arbetslöshetskassor under 2020

Elva arbetslöshetskassor hade i genomsnitt längre väntetider 2020 jämfört med året innan, hos majoriteten av de resterande arbetslöshetskassorna var de oförändrade. Undantagen var Säljarnas, Sveriges arbetares och Elektrikernas arbetslöshetskassor som kortade sina genomsnittliga väntetider under året.

På aggregerad nivå finns inga tecken på skillnader i väntetid mellan kvinnor och män, därför redovisas inte uppgifterna i tabellerna uppdelade på kön.

Diagram 1 visar att de två arbetslöshetskassorna med längst väntetider 2020 var Arbetslöshetskassan Alfa och Småföretagarnas arbetslöshetskassa. Dessa två arbetslöshetskassor hade långa väntetider redan 2019, men de blev ännu längre 2020. Fyra arbetslöshetskassor uppfyller de kriterier för långa väntetider som används i vår granskning: Arbetslöshetskassan Alfa, Hotell- och restauranganställdas, Småföretagarnas och Handelsanställdas arbetslöshetskassor.

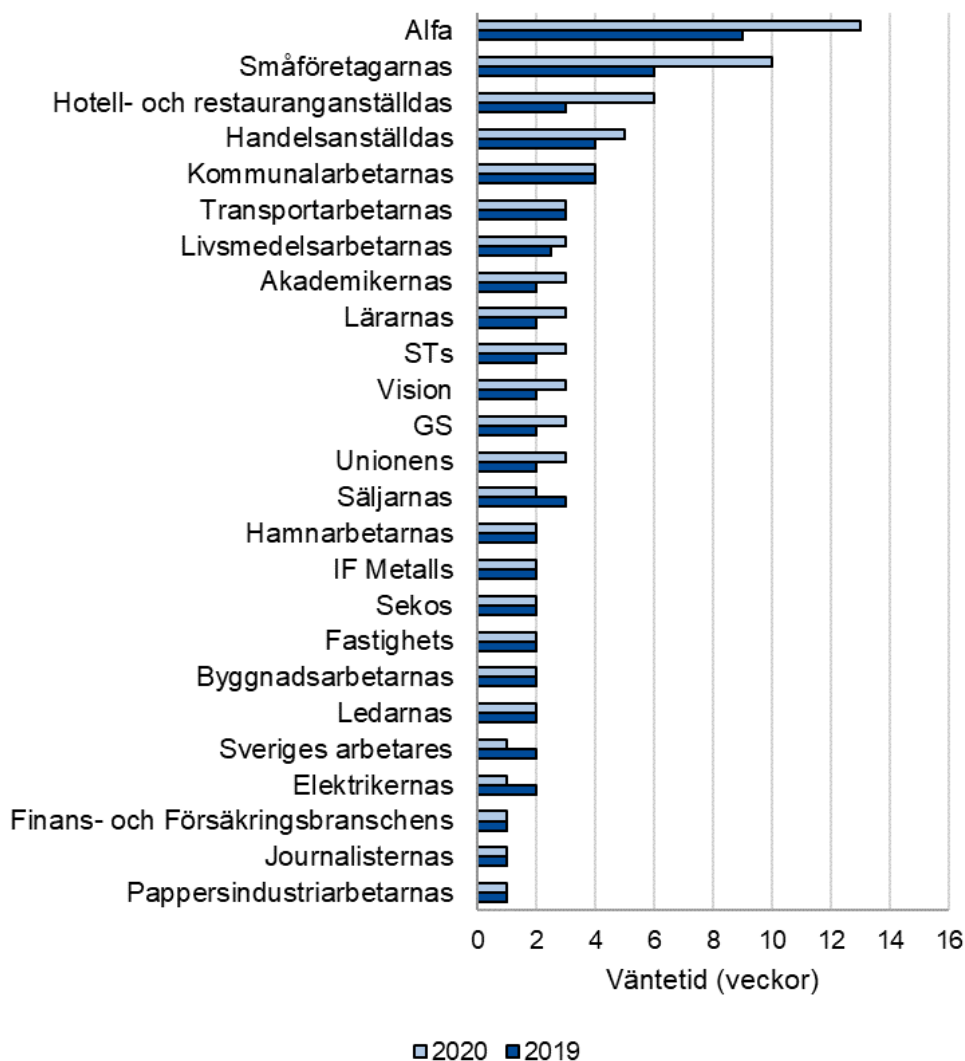
Väntetider för kvinnor och män 2019 och 2020
Under 2019 var medianen 3 veckor för både kvinnor och män och under 2020 var medianen 4 veckor för kvinnor och 3 veckor för män.

Medelvärde för både kvinnor och män var 4 veckor under 2019 och 5 veckor under 2020.

¹² Arbetsförmedlingen ska kontrollera att de arbetssökande som får eller begär arbetslöshetsersättning uppfyller de krav som bestämmelserna ställer. Om en arbetssökande missköter sitt arbetssökande, förlänger tiden i arbetslöshet, orsakar arbetslösheten eller inte uppfyller de allmänna villkoren för rätt till ersättning skickas en underrättelse om detta till berörd arbetslöshetskassa som kan fatta beslut om sanktion.

¹³ På grund av pandemin beslutade Arbetsförmedlingen att pausa aktivitetsrapporteringen under mars till maj 2020.

Diagram 1: Väntetid (median) per arbetslöshetskassa, 2019 och 2020.



Källa: IAF:s statistik- och tillsynsdatas.

2.2.1 Orsaker till de förlängda väntetiderna

För att se om det fanns eventuella andra orsaker till de förlängda väntetiderna har arbetslöshetskassorna fått besvara en enkät från IAF.

I enkäten har samtliga arbetslöshetskassor fått frågor om vilken påverkan det ökade ärendinflödet hade på väntetiderna. Samtliga arbetslöshetskassor svarade att det påverkade i någon omfattning, även om åtta¹⁴ av dessa uppgav att ärendinflödet

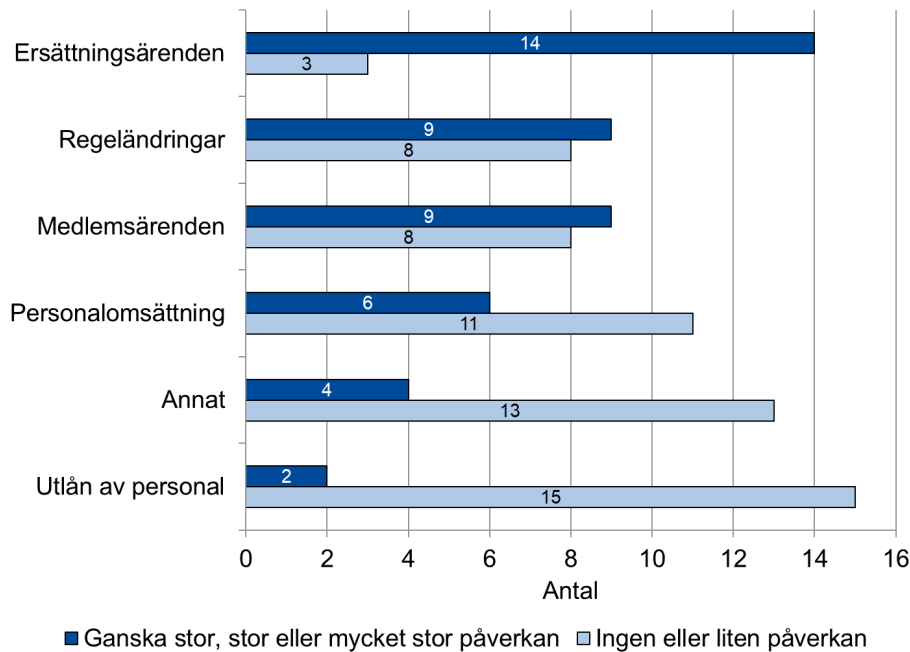
¹⁴ IF Metalls, Byggnadsarbetarnas, Hamnarbetarnas, Journalisternas, Säljarnas, STs, GS och Sveriges Arbetares arbetslöshetskassor.



påverkade väntetiderna väldigt lite. Det var 17 arbetslöshetskassor¹⁵ som svarade att ärendeinflödet orsakade att väntetiderna ökade lite, mycket eller väldigt mycket. Dessa arbetslöshetskassor fick i enkäten besvara ett antal följdfrågor om ytterligare orsaker som påverkade, vilka åtgärder som vidtogs och vilka effekter dessa fick.

Diagram 2 visar vad de 17 arbetslöshetskassorna anser ha orsakat att väntetiderna förlängdes och i vilken utsträckning det påverkade att de blev längre.

Diagram 2: De främsta orsakerna till ökade väntetider 2020.



Källa: Arbetslöshetskassornas enkätsvar.

Majoriteten av arbetslöshetskassorna tyckte att inflödet av nya ersättningsärenden var det som påverkade mest.

När det gäller de tillfälliga regeländringarna som infördes i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF)¹⁶ under 2020 varierar det i vilken utsträckning arbetslöshetskassorna ansåg att detta påverkade väntetiderna, nio kassor tyckte att det hade en större påverkan. Några av dessa arbetslöshetskassor har i intervjuer med

¹⁵ Arbetslöshetskassan Alfa, Arbetslöshetskassan Vision, Småföretagarnas, Handelsanställdas, Sekos, Elektrikernas, Pappersindustriarbetarnas, Akademikernas, Unionens, Kommunalarbetarnas, Lärarnas, Transportarbetarnas, Fastighetsanställdas, Ledarnas, Finans- och Försäkringsbranschen, Livsmedelsarbetarnas och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor.

¹⁶ Regeländringarna innebar förändringar på flera områden inom ALF: Ett kortat medlemsvillkor, ett sänkt arbetsvillkor, höjd maxersättning, höjd grundersättning, borttagen karenstid samt möjlighet för företagare att pausa och återuppta sin verksamhet vid fler tillfällen under sin ersättningsperiod.

¹⁷ Arbetslöshetskassan Alfa, Småföretagarnas, Elektrikernas, Pappersindustriarbetarnas, Unionens, Transportarbetarnas, Ledarnas, Livsmedelsarbetarnas, Handelsanställdas och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor.



IAF uppgett att bland annat det ändrade medlemsvillkoret inte hade trätt i kraft när kassorna fick sitt största inflöde av ärenden, vilket innebar en ökad arbetsbelastning i och med att det kom fler frågor från medlemmarna. Regeländringen som innebar att personer med eget företag har rätt att göra fler uppehåll i sitt företagande jämfört med tidigare hade också en viss påverkan på väntetiderna. Den främsta orsaken till detta var att bedömningen av när ett företag var vilande innebar att arbetslöshetskassorna fick lägga mer tid på den typen av ärenden.

Även i vilken utsträckning medlemsärendena påverkade väntetiderna varierar mellan arbetslöshetskassorna och beror på hur stor medlemstillströmning de olika kassorna hade under 2020. Ökningen av medlemsärenden medförde framför allt att den stora mängd telefonsamtal som inkom tog resurser i anspråk, som i sin tur påverkade väntetiderna. Arbetslöshetskassornas olika medlemssystem är dessutom automatiserade i olika grad, vilket för en del kassor har inneburit en ökad arbetsbelastning i form av manuell handläggning av medlemsärenden. För fyra¹⁸ av de nio arbetslöshetskassor som ansåg att medlemsärenden hade stor påverkan ökade medlemsantalet från december 2019 till december 2020 med mer än 10 procent. Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa har haft den största procentuella ökningen med 27 procent. De åtta arbetslöshetskassor som har svarat att medlemsärendena inte har påverkat alls eller bara lite har alla haft en ökning av nya medlemmar som understiger 10 procent.

De fyra arbetslöshetskassor som har svarat att det fanns andra faktorer som hade stor påverkan på att förlänga väntetiderna har framför allt uppgett att det handlar om att utbildning av nyanställda tog stora resurser i anspråk och att omställningen till distansarbete tog tid.

För sex arbetslöshetskassor hade personalomsättningen en ganska stor eller stor påverkan, medan bara två ansåg att utlån av personal till andra arbetslöshetskassor påverkade väntetiderna i stor omfattning.

2.3 Arbetslöshetskassornas åtgärder för att korta väntetiderna

De arbetslöshetskassor som påverkades lite, mycket eller väldigt mycket av det ökade ärendeinflödet har i enkäten fått svara på om de vidtog några åtgärder för att korta ned väntetiderna.

¹⁸ Arbetslöshetskassan Alfa, Hotell- och Restauranganställdas, Handelsanställdas och Unionens arbetslöshetskassor.

Av enkätsvaren framgår att 16 av de 17 arbetslöshetskassorna vidtog särskilda åtgärder.

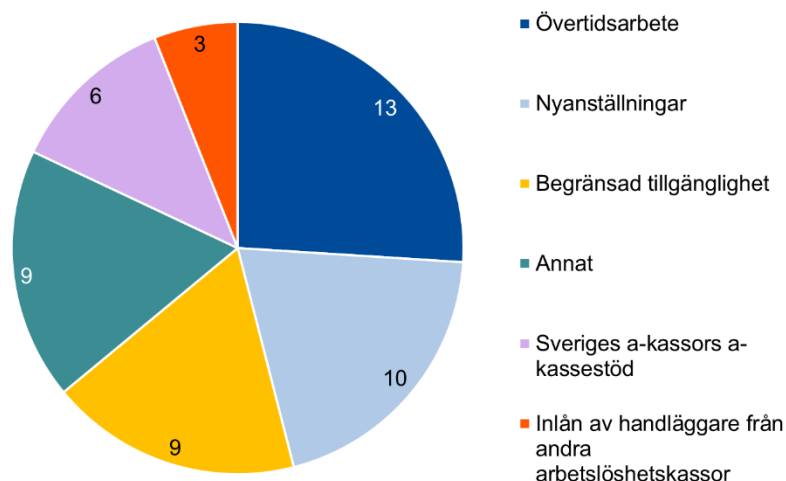
Diagram 3 visar att de åtgärder som vidtogs av flest arbetslöshetskassor var övertidsarbete följt av nyanställningar och begränsade telefon- och öppettider. Några arbetslöshetskassor använde sig även av Sveriges a-kassors a-kassestöd.

Nio arbetslöshetskassor har svarat att de även genomförde andra åtgärder bland annat genom att personalen tog ut mindre semester, omfördelning av arbetsuppgifter och extern avlastning av telefonin för att frigöra tid för att handlägga ärenden.

A-kassestödet

Sveriges a-kassor startade a-kassestödet under namnet ”a-kasseakuten” 2020, vilket innebar att en arbetslöshetskassa kunde hyra in personal till sin kundtjänst för att ge medlemmarna svar på enklare frågor.

Diagram 3: Vidtagna åtgärder (Antal svar anges per svarsalternativ).



Källa: Arbetslöshetskassornas enkätsvar.

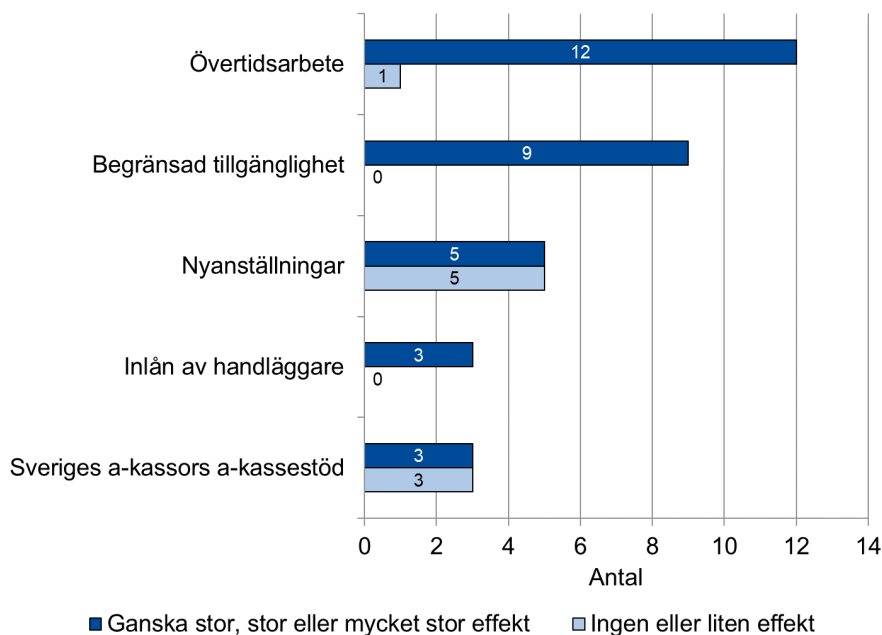
Effekterna av åtgärderna varierade mellan de olika arbetslöshetskassorna, bland annat beroende på att de hade olika förutsättningar att hantera de ökade ärendevolymer och att komplexiteten i ärendena skiljer sig åt mellan kassorna.

Diagram 4 visar vilken effekt arbetslöshetskassorna ansåg att åtgärderna fick på att korta ned väntetiderna. De åtgärder som flest arbetslöshetskassor ansåg hade effekt på att förkorta väntetiderna var övertidsarbete och begränsad tillgänglighet av telefon- och öppettider för att frigöra tid till handläggning av ärenden.

När det gäller åtgärder som Sveriges a-kassors a-kassestöd och nyanställningar varierade effekterna från ingen till mycket stor. En förklaring till detta är att det tar upp till ett år eller längre innan en nyanställd handläggare, utan tidigare erfarenhet av

handläggning vid en arbetslöshetskassa, kan handlägga ersättningsärenden självständigt.

Diagram 4: Effekt av genomförda åtgärder (Antal svar anges per svarsalternativ).



Källa: Arbetslöshetskassornas enkätsvar.

Utöver de åtgärder som arbetslöshetskassorna genomförde svarade även sju arbetslöshetskassor att det fanns andra åtgärder som inte genomfördes eller som inte kunde genomföras som kunde ha bidragit till att förkorta väntetiderna. De åtgärder som arbetslöshetskassorna bedömer skulle ha bidragit till kortare väntetider handlar framför allt om förenklingar i bestämmelserna för att underlätta handlägningsprocessen, exempelvis att pausa aktivitetsrapporteringen för arbetssökande under en längre period än vad Arbetsförmedlingen gjorde.

Samtliga 17 arbetslöshetskassor har även svarat att Arbetsförmedlingens beslut att pausa aktivitetsrapporteringen under mars till maj 2020 minskade arbetsbelastningen. Majoriteten av dessa arbetslöshetskassor ansåg att detta hade ganska stor eller stor effekt på väntetiderna.

2.3.1 Arbetslöshetskassor med stort ärendeflöde som undvek långa väntetider

För att se om det fanns andra faktorer som bidrog till att vissa arbetslöshetskassor lyckades hålla nere sina väntetider, trots ett stort ärendeflöde, har IAF genomfört



intervjuer med fyra arbetslöshetskassor¹⁹. Arbetslöshetskassorna som har intervjuats varierar i storlek och hur de är organiserade.

Utöver ett stort ärendeinflöde kan även typen av ärenden påverka väntetiderna. Ärenden där ersättningsökande har haft flera olika arbeten med varierande sysselsättningsgrad hos flera olika arbetsgivare, samt företagarenden, är i regel mer komplexa och utredningskrävande och kan därför ta längre tid att handlägga.

Unionens och Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassor uppgav att många av deras ersättningsärenden är just den typen av utredningskrävande ärenden, där den ersättningsökande har haft visstidsanställningar hos flera olika arbetsgivare. För Unionens arbetslöshetskassas del ökade även antalet ersättningsökande från kulturbranschen, företagarenden och EU/EES-ärenden. Även Transportarbetarnas arbetslöshetskassa fick en ökad mängd mer komplicerade ärenden, framför allt genom att mängden företagarenden ökade kraftigt.

Samtliga av de fyra intervjuade arbetslöshetskassorna uppgav att de tidigt försökte förbereda sig på att kunna hantera större ärendeinflöden, även om det inte gick att förutse hur kraftigt ärendevolymerna skulle komma att öka. De framhåller vikten av att snabbt kunna ställa om i organisationen oavsett om det är en liten eller stor arbetslöshetskassa. Omställningarna handlade framför allt om att hitta lösningar för att snabbt utbilda nyanställd personal till servicehandläggare för att på så sätt frigöra tid för ersättningshandläggarna att hantera ersättningsärenden i större utsträckning.

Ytterligare faktorer som var viktiga var att snabbt kunna ställa om till distansarbete och att dra ner på möten och utvecklingsarbete som inte var nödvändigt. Utöver detta har en del av kassorna även vidtagit åtgärder som övertidsarbete, begränsade telefontider och inhyrd personal från Sveriges a-kassors a-kassestöd.

Transportarbetarnas och Elektrikernas arbetslöshetskassor uppgav också att de försökte att hitta snabbare vägar för att komplettera ärenden i form av fler direktkontakter med medlemmar och arbetsgivare.

Kommunalarbetarnas och Unionens arbetslöshetskassor, som är betydligt större organisationer, har bland annat utvecklat digitaliseringen i form av robotisering av vissa moment i handläggningsprocessen kring underrättelser för att hålla väntetiderna i balans.

¹⁹ Unionens, Elektrikernas, Transportarbetarnas och Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassor. Samtliga har i sina enkätsvar uppgett att väntetiderna påverkades lite, ganska mycket eller mycket av det ökade ärendeinflödet 2020.



2.3.2 Sveriges a-kassors insatser för att bidra till kortare väntetider

Utöver arbetslöshetskassornas egna åtgärder och insatser genomfördes under 2020 och 2021 även gemensamma insatser för att korta väntetiderna.

Vid en intervju med representanter för Sveriges a-kassor uppgav de att de tidigt under 2020 etablerade en krisorganisation för att identifiera risker som skulle kunna påverka arbetslöshetskassorna i samband med pandemin och åtgärder som skulle kunna vidtas för att motverka dem. De identifierade vilka arbetslöshetskassor som riskerade att få den kraftigaste ökningen av ärendeinflöde och därmed löpte störst risk att få en högre arbetsbelastning. Utifrån dessa analyser genomfördes gemensamma insatser för de arbetslöshetskassor som drabbades hårdast. En av dessa insatser var a-kassestödet, med syfte att besvara telefonsamtal från medlemmar och på så sätt bidra till att öka tillgängligheten hos arbetslöshetskassorna och samtidigt frigöra tid för ärendehandläggning.

Under våren 2020 samordnades en insats för Småföretagarnas arbetslöshetskassa, vilket innebar att handläggare från andra arbetslöshetskassor hjälpte till att handlägga ärenden. En liknande insats genomfördes för Arbetslöshetskassan Alfa under hösten 2020 och under våren 2021.

Sveriges a-kassor genomförde också systemanpassningar för att arbetslöshetskassorna skulle kunna hantera de tillfälliga regeländringarna i ALF och arbetade även med att genomföra utbildningar för arbetslöshetskassornas nyanställda handläggare.

2.4 De fyra arbetslöshetskassorna med långa väntetider

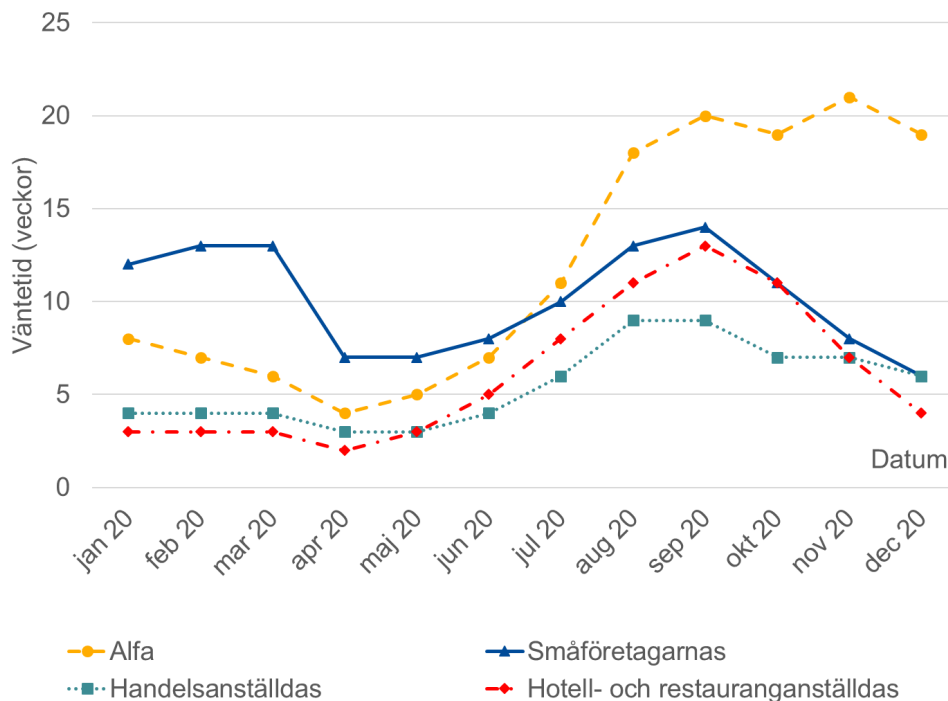
Enligt den definition av lång väntetid som används i granskningen hade Arbetslöshetskassan Alfa och Småföretagarnas arbetslöshetskassa långa väntetider under alla månader 2020. Handelsanställdas och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor hade långa väntetider under sex respektive fem månader. IAF har sedan september 2020 följt tre av de fyra arbetslöshetskassornas väntetider i ett tillsynsärende.²⁰ Handelsanställdas arbetslöshetskassa hade inte lika långa väntetider och ingick inte i tillsynsärendet, men IAF hade under 2020 kontakt med kassan om detta.

Diagram 5 visar medianen för väntetid i veckor under 2020 för de fyra arbetslöshetskassorna. Väntetiderna för Arbetslöshetskassan Alfa och

²⁰ Arbetslöshetskassan Alfa, Hotell- och restauranganställdas och Småföretagarnas arbetslöshetskassor (Dnr 2020/392).

Småföretagarnas arbetslöshetskassa var långa under hela året.²¹ Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa hade långa väntetider från juli till november, medan Handelsanställdas arbetslöshetskassa hade långa väntetider från juli till december.

Diagram 5: Väntetider (median) för de fyra arbetslöshetskassorna under 2020.



Källa: IAF:s statistik- och tillsynsdatas.


I samband med de intervjuer som IAF har haft med representanter för dessa fyra arbetslöshetskassor uppgav samtliga att det, utöver ett stort inflöde av ersättningsärenden, underrättelser och medlemsärenden, fanns flera andra orsaker till att deras väntetider blev längre.

2.4.1 Handelsanställdas- och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor

Handelsanställdas och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor fick tidigt under 2020 ett kraftigt ökat ärendeinflöde eftersom deras medlemmar är verksamma inom branscher som tidigt påverkades av pandemin.

Arbetslöshetskassorna uppgav att de inte hade tillräckligt med handläggare för att kunna hantera de stora ärendeinflödena. Detta i kombination med komplexiteten i deras ersättningsärenden, där många ersättningssökande har haft visstidsanställningar hos flera olika arbetsgivare, ledde till många kompletteringar och därmed att

²¹ Arbetslöshetskassan Alfa hade under april och maj 2020 en median som inte var lång, men en tredje kvartil som innebar att väntetiden var lång enligt den modell som används i granskningen.



väntetiderna förlängdes. Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa menar även att mängden arbetsgivarintyg som fylldes i via pappersblanketter ökade under 2020, vilket resulterade i en ökning av felaktigt ifyllda arbetsgivarintyg. Även det faktum att fler ersättningssökande hade korttidsarbete²² ledde till att betydligt fler ersättningssökande behövde komplettera sin ansökan med arbetsgivarintyg för ytterligare månader. För Handelsanställdas arbetslöshetskassa ökade även antalet ersättningssökande från kulturbranschen och företagarenden.

Den tillfälliga ändringen av medlemsvillkoret var också något som påverkade väntetiderna hos Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa. Detta på grund av att regeländringarna inte hade trätt i kraft när de fick sitt största inflöde av ärenden, vilket orsakade en ökning av telefonsamtal från medlemmarna.

Systemstödet för medlemsvillkoret var heller inte anpassat efter de tillfälliga reglerna vilket innebar fler manuella kontroller vid handläggningen av medlemsärenden.

I likhet med den tillfälliga ändringen av medlemsvillkoret innebar också det ökade medlemsinflödet att en stor mängd telefonsamtal inkom. Båda arbetslöshetskassorna hade medlemssystem som inte var helt automatiserade under 2020. Även detta påverkade väntetiderna, eftersom det innebar att handläggare behövde registrera och besluta i medlemsärenden manuellt.

Både Handelsanställdas och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor anställde mer personal för att kunna hantera ärendeinflödena. Detta bidrog i viss mån till att inte förlänga väntetiderna ytterligare, eftersom de nyanställda kunde avlasta genom att besvara telefonsamtal.

Arbetslöshetskassorna genomförde även olika omstruktureringar i organisationerna i form av bland annat utbildningsinsatser för de nyanställda, utökade lokaler och andra interna omorganiseringar. I likhet med många andra arbetslöshetskassor hade även övertidsarbete och begränsning av telefon- och öppettider stor effekt på att korta ned väntetiderna.

2.4.2 Småföretagarnas arbetslöshetskassa

Väntetiderna hos Småföretagarnas arbetslöshetskassa var långa redan innan pandemin bröt ut. Den främsta orsaken till detta var att arbetslöshetskassan under

²² För arbetslöshetsersättning efter korttidsarbete/korttidspermittering gäller som huvudregel att tiden är överhoppningsbar, även om en ersättningssökande har arbetat i en sådan omfattning att månaden skulle vara tillgodoräkningsbar i ett arbetsvillkor. Skulle det vara mer förmånligt för den ersättningssökande, det vill säga om det krävs för att uppfylla ett arbetsvillkor eller om dagsförtjänsten skulle bli högre, ska däremot tiden med korttidsarbete/korttidspermittering räknas med.



2019 flyttade stora delar av sin verksamhet från Stockholm till Lycksele, något som innebar att ny personal behövde rekryteras och läras upp i övergångsfasen.

Normalt sett är också väntetiderna hos arbetslöshetskassan något längre än hos andra arbetslöshetskassor eftersom kassan i större utsträckning handlägger företagarärenden, vilka ofta är mycket utredningskrävande. Företagarärendena kan bland annat innebära att många ersättningssökande har bedrivit flera olika verksamheter parallellt och att det krävs flera olika typer av handlingar och intyg i samband med en ansökan om arbetslöshetsersättning, till skillnad från om den sökande har haft en vanlig anställning.²³ Oftast kräver ersättningsärendena även flertalet kompletteringar, vilket medför att väntetiderna blir längre.

Ytterligare faktorer som påverkade väntetiderna var medlemstillströmningen, eftersom det tog resurser i anspråk att besvara den stora mängd telefonsamtal som inkom från medlemmarna. Även underrättelser från Arbetsförmedlingen påverkade väntetiderna. Detta var extra påtagligt efter att Arbetsförmedlingen återupptog kontrollarbetet under sommaren 2020 efter ett tre månader långt uppehåll.

I likhet med övriga arbetslöshetskassor anser Småföretagarnas arbetslöshetskassa att övertidsarbete och begränsade telefon- och öppettider hade stor effekt på att förkorta väntetiderna. Utöver detta var även Sveriges a-kassors a-kassestöd och inlån av handläggare från andra arbetslöshetskassor något som minskade arbetsbelastningen.


2.4.3 Arbetslöshetskassan Alfa

Även Arbetslöshetskassan Alfa hade långa väntetider redan innan 2020. Vid intervjun framgick att flera faktorer sedan 2017 har ökat arbetsbördan, med förlängda väntetider som följd.

Under 2017 fattades ett styrelsebeslut om att säga upp personal och inte återtillsätta tjänsterna. En av grunderna till detta beslut var att de förväntade sig att en ökad möjlighet att lämna in handlingar digitalt skulle leda till en minskad arbetsbörda. I själva verket ledde det till stora volymökningar, bland annat för att det blev enklare att lämna in handlingar, vilket innebar att fler prövade att få sin ansökan om ersättning bedömd. Till detta tillkom en rapport från IAF²⁴ som konstaterade att arbetslöshetskassans administrationskostnader var höga, något som enligt arbetslöshetskassan visade på ytterligare behov av att minska kostnaderna.

²³ Utöver ett arbetsintyg för företagare kan den ersättningssökande behöva komplettera med flera andra intyg, till exempel avregistreringsbevis från Bolagsverket, konkursbeslut från tingsrätten, försäljningsavtal för eventuella inventarier, uppsägning av hyreskontrakt eller beslut att F-skatt är återkallad.

²⁴ IAF 2017:13, Arbetslöshetskassan Alfa – Granskning av ekonomi.



Även vissa omläggningar i hanteringen av personer som inte är medlemmar i någon arbetslöshetskassa, och som ska få nivån på sitt aktivitetsstöd beräknad, påverkade arbetslöshetskassan under hösten 2019. Enligt arbetslöshetskassan innebar omläggningen att Arbetsförmedlingen bad personer som inte var medlemmar i någon arbetslöshetskassa att vända sig till Arbetslöshetskassan Alfa, med följderna att volymerna av den ärendetypen ökade kraftigt.

Under 2020 hade arbetslöshetskassan en kraftig ökning av ärenden att hantera jämfört med året innan. Kassan hade inte tillräckligt med resurser för att kunna hantera det stora ärendeinflödet och anställde därför mer personal under 2020, som skulle utbildas till handläggare. Nyrekryteringarna var en mer långsiktig åtgärd för att komma till rätta med väntetiderna, eftersom det tar lång tid innan en nyanställd handläggare kan hantera ärenden självständigt.

Något som arbetslöshetskassan menar har haft en mer direkt effekt på väntetiderna var övertidsarbete och de robotiseringar av vissa moment i handläggningen av underrättelser från Arbetsförmedlingen som de investerade i. Utöver detta använde de sig av Sveriges a-kassors a-kassestöd och fick även hjälp med att handlägga ärenden av andra a-kassors handläggare, en insats som samordnades av Sveriges a-kassor under hösten 2020 och våren 2021.

Utöver de beslut som arbetslöshetskassan själv fattade, resulterade insatsen under hösten 2020 i att beslut fattades i ytterligare cirka 1 400 ersättningsärenden. Under våren 2021 genomfördes en mer omfattande insats för att minska ärendevolymerna hos arbetslöshetskassan Alfa. Insatsen innebar att handläggare från andra kassor förberedde ärenden så att handläggare hos Arbetslöshetskassan Alfa bara behövde fatta själva beslutet. Arbetslöshetskassan uppgav att insatsen var mycket lyckad och innebar att cirka 4 900 fler ärenden beslutades.



3 Utvecklingen av ärendeinflöde och väntetider under 2021

I kapitlet beskriver vi hur inflödet av nya ersättningsärenden har utvecklats under 2021 för alla arbetslöshetskassor och utvecklingen av väntetiderna för de fyra kassor som hade långa väntetider 2020.

3.1 Mängden ansökningar om ersättning har minskat under 2021 jämfört med 2020

Tabell 2 visar antalet nya ärenden 2021 för arbetslöshetskassorna fram till och med vecka 42.

Tabell 2: Antal nya ärenden vecka 1-42 under 2021 och ärendeutveckling jämfört med samma period 2020, per arbetslöshetskassa.

Arbetslöshetskassa	Nya ärenden (Antal)	Minskning (%)
Hamnarbetarnas	115	59
Journalisternas	524	53
Hotell- och restauranganställdas	13 558	51
IF Metalls	10 739	49
Säljarnas	725	48
Transportarbetarnas	7 360	45
Småföretagarnas	6 519	44
Akademikernas	18 167	41
Unionens	41 046	40
GS	2 278	40
Livsmedelsarbetarnas	2 061	37
Ledarnas	2 515	35
Alfa	54 431	34
Finans- och Försäkringsbranschens	1 088	34
Sekos	4 318	33
Lärarnas	4 406	32
Vision	5 058	31
Byggnadsarbetarnas	7 834	29
Handelsanställdas	16 653	28
Elektrikernas	1 036	27
Sveriges arbetares	622	26
Fastighets	3 649	26
Kommunalarbetarnas	45 547	25
STs	2 051	23
Pappersindustriarbetarnas	430	2

Källa: Sveriges a-kassor.

Även om det saknas data för hela 2021 visar tabellen att samtliga arbetslöshetskassor har fått färre nya ärenden jämfört med samma period 2020, något som visar på en minskad arbetsbelastning. Mängden ärenden är dock inte på nivåer som innan pandemin.

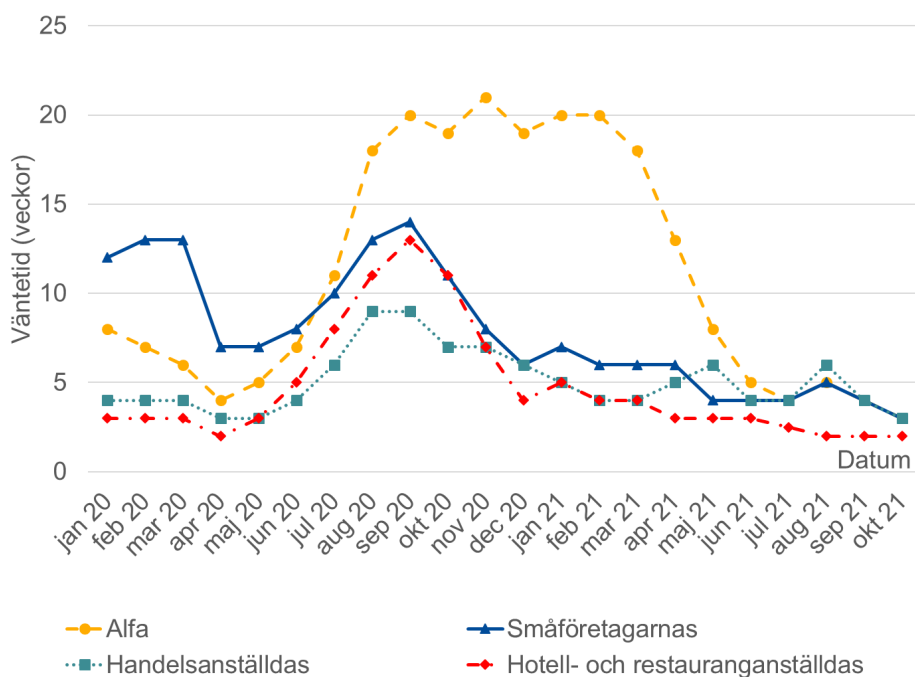
3.2 Arbetslöshetskassorna med långa väntetider

Diagram 6 visar utvecklingen av väntetidernas median under 2021 för de fyra arbetslöshetskassorna som hade långa väntetider under 2020. Av diagrammet framgår att väntetiderna för alla fyra arbetslöshetskassor har minskat under året.

Sedan september 2021 har ingen arbetslöshetskassa längre långa väntetider, enligt den definition av lång väntetid som används i granskningen. Arbetslöshetskassan Alfa väntetider var mycket långa under årets första månader för att sedan minska kraftigt. Även Handelsanställdas och Småföretagarnas arbetslöshetskassor har kortat ned väntetiderna under året.

Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa har under 2021 inte haft långa väntetider.

Diagram 6: Väntetider 2021 (median) för de fyra arbetslöshetskassorna med långa väntetider 2020.



Källa: IAF:s statistik- och tillsynsdatabas.



4 Det tillfälliga bidraget

I det här kapitlet redogör vi för hur arbetslöshetskassorna använde det tillfälliga bidraget som betalades ut 2020 och om det fick någon effekt på väntetiderna. För att ge en helhetsbild beskriver vi även arbetslöshetskassornas ekonomi under 2019 och 2020.

4.1 Fördelningen av bidraget

I maj 2020 fick IAF i uppdrag av regeringen att ta fram ett förslag på hur ett tillfälligt bidrag på totalt 100 miljoner kronor skulle kunna fördelas mellan samtliga arbetslöshetskassor. Den 25 juni 2020 beslutade regeringen att Arbetsförmedlingen skulle betala ut 100 miljoner kronor till arbetslöshetskassorna enligt IAF:s förslag. Syftet med bidraget var att det skulle ha en så stor positiv påverkan på arbetslöshetskassornas väntetider som möjligt.

Fördelningen av bidraget baserades framför allt på inflödet av ersättningsärenden till respektive arbetslöshetskassa, vilket innebar att arbetslöshetskassor med ett stort ärendeflöde fick ett större bidrag. Utöver det tilldelades även varje arbetslöshetskassa ett basbelopp på 200 000 kronor för att minska risken för förlängda väntetider hos framför allt mindre arbetslöshetskassor som bedömdes vara mer sårbara vid exempelvis sjukfrånvaro och liknande. I tabell 3 redovisar vi hur bidraget fördelades.

Tabell 3: Fördelning av det tillfälliga bidraget (kronor).

Arbetslöshetskassa	Bidrag
Unionens	18 589 828
Hotell- och restauranganställdas	15 931 097
Alfa	13 559 181
Kommunalarbetarnas	8 126 458
Handelsanställdas	7 023 270
IF Metalls	6 960 227
Akademikernas	5 871 456
Transportarbetarnas	4 968 212
Småföretagarnas	4 667 003
Byggnadsarbetarnas	2 611 252
Sekos	1 827 836
Fastighets	1 349 701
Vision	1 065 530
Ledarnas	933 848
Livsmedelsarbetarnas	887 262
Lärarnas	830 423
GS	809 005
STs	732 686
Elektrikernas	616 608
Säljarnas	544 900
Sveriges arbetares	530 564
Finans- och Försäkringsbranschens	512 324
Journalisternas	469 726
Hamnarbetarnas	334 332
Pappersindustriarbetarnas	247 271
	100 000 000

Källa: IAF 2020:7, Förslag till fördelning av tillfälligt bidrag till arbetslöshetskassorna.

4.2 Arbetslöshetskassornas ekonomi

Även om det finns olikheter mellan arbetslöshetskassorna hade de totalt sett en bra ekonomi innan pandemin. I december 2019 uppgick eget kapital totalt till 1,9 miljarder kronor. Soliditeten låg i genomsnitt på 79 procent, även kassalikviditeten var för de flesta väldigt god²⁵. Vid utgången av 2020 uppgick det egna kapitalet till 2 miljarder kronor.

²⁵ Soliditet och kassalikviditet är mått på långsiktig respektive kortsiktig betalningsförmåga.



Under 2020 ökade antalet medlemmar i arbetslöshetskassorna och i april höjdes ersättningsnivåerna i arbetslöshetsförsäkringen.²⁶ Detta resulterade i att den genomsnittliga dagpenningen steg. Både ökningen av medlemsantalen och den genomsnittliga dagpenningen fick till följd att arbetslöshetskassornas finansieringsavgift ökade. 2020 betalades 4,2 miljarder kronor i finansieringsavgift, vilket var en ökning med 600 miljoner kronor jämfört med 2019. IAF bedömer att omkring 400 miljoner kronor berodde på ökningen av den genomsnittliga dagpenningen.²⁷

De medlemsavgifter som arbetslöshetskassornas medlemmar betalar ska täcka arbetslöshetskassornas administrationskostnader, betalning av finansieringsavgift och övriga kostnader.²⁸ Arbetslöshetskassornas ökning av kostnader ledde till att 14 arbetslöshetskassor höjde medlemsavgifterna under 2020. Under 2021 har fler arbetslöshetskassor höjt medlemsavgifterna.

Finansieringsavgiften
Arbetslöshetskassorna ska varje kalendermånad betala en finansieringsavgift för en del av statens kostnader för utbetalad ersättning. Avgiftens storlek beror på medlemsantalet och den under månaden genomsnittligt utbetalade dagpenningen enligt inkomstbortfallsförsäkringen.

För att möta den ökade arbetsbelastningen anställde arbetslöshetskassorna mer personal under 2020. Även olika tekniska investeringar genomfördes. Administrationskostnaderna uppgick till 1,8 miljarder kronor 2020, vilket var en ökning med omkring 175 miljoner kronor från 2019. Personalkostnaderna, som utgör den största delen av administrationskostnaderna, uppgick till omkring 1 miljard kronor 2020 vilket var en ökning med 118 miljoner kronor från 2019.

Tabell 3 visar förändringen av administrationskostnaderna mellan 2019 och 2020 hos arbetslöshetskassorna samt hur stor del av bidraget som täckte kostnaderna. Variationen är stor mellan de olika arbetslöshetskassorna. Totalt sett täckte bidraget 57 procent av arbetslöshetskassornas ökade administrationskostnader.

²⁶ Ersättningstaket för de första 100 dagarna höjdes från 910 till 1 200 kronor. Från dag 101 höjdes ersättningstaket från 760 till 1 000 kronor.

²⁷ IAF:s beräkningar av finansieringsavgiften per medlem 2020 och 2019.

²⁸ 41 § Lag (1997:239) om arbetslöshetskassor (LAK).

Tabell 4: Bidraget och förändring av administrationskostnader 2020, jämfört med 2019.

Arbetslöshetskassa	Bidrag	Förändring administrationskostnad	Netto
Alfa	13 559 181	49 813 000	-36 253 819
Unionens	18 589 828	41 436 000	-22 846 172
Handelsanställdas	7 023 270	28 766 000	-21 742 730
Hotell- och restauranganställdas	15 931 097	19 726 000	-3 794 903
Akademikernas	5 871 456	9 077 000	-3 205 544
Transportarbetarnas	4 968 212	7 739 000	-2 770 788
Byggnadsarbetarnas	2 611 252	3 542 000	-930 748
Finans- och Försäkringsbranschens	512 324	1 143 000	-630 676
Ledarnas	933 848	1 488 000	-554 152
STs	732 686	1 247 000	-514 314
Lärarnas	830 423	1 301 000	-470 577
Elektrikernas	616 608	998 000	-381 392
Livsmedelsarbetarnas	887 262	1 226 000	-338 738
Journalisternas	469 726	744 000	-274 274
Fastighets	1 349 701	1 601 000	-251 299
Säljarnas	544 900	684 000	-139 100
Sekos	1 827 836	1 737 000	90 836
Sveriges arbetares	530 564	246 000	284 564
Hamnarbetarnas	334 332	-111 000	445 332
Kommunalarbetarnas	8 126 458	7 306 000	820 458
IF Metalls	6 960 227	5 347 000	1 613 227
Pappersindustriarbetarnas	247 271	-1 396 000	1 643 271
GS	809 005	-1 498 000	2 307 005
Småföretagarnas	4 667 003	-212 000	4 879 003
Vision	1 065 530	-6 530 000	7 595 530
	100 000 000	175 420 000	-75 420 000

Källa: Arbetslöshetskassornas årsredovisningar 2020, iaf.se och IAF 2020:7, Förslag till fördelning av tillfälligt bidrag till arbetslöshetskassorna.

4.3 Vad användes det tillfälliga bidraget till och vilken effekt fick det på väntetiderna?

I den enkät som IAF skickade ut till arbetslöshetskassorna fick de besvara frågor om hur de hade använt det tillfälliga bidraget, om det hade någon effekt på ekonomin i stort och vilken effekt det fick på väntetiderna. Av arbetslöshetskassornas svar framgår att majoriteten använde det tillfälliga bidraget till att finansiera nyanställningar och övertidsarbete. Bidraget användes även till Sveriges a-kassors a-kassestöd genom att alla arbetslöshetskassor betalade 10 procent av det tillfälliga bidrag de fick för att finansiera detta. Beslutet fattades av styrelsen i Sveriges a-kassor och grundades på att det vid beslutstillfället var svårt att förutse vilka kassor



som skulle komma att använda stödet, kostnaden fördelades därför över hela kassakollektivet. De arbetslöshetskassor som använde a-kassestödet fick sedan betala självkostnadspris för den personal som hyrdes in. Några arbetslöshetskassor har också uppgett att bidraget även finansierade it-kostnader som uppstod i samband med pandemin och kostnaderna för finansieringsavgiften, som ökade på grund av att den genomsnittliga dagpenningen höjdes under 2020.

De flesta arbetslöshetskassorna svarade att de inte tyckte att bidraget hade särskilt stor effekt på ekonomin i stort. Bidraget var ändå ett positivt tillskott som täckte delar av de kostnader som uppstod på grund av pandemin.

Ungefär hälften av arbetslöshetskassorna ansåg att det tillfälliga bidraget hade en effekt på att förkorta väntetiderna. Det innebar bland annat att de hade möjlighet att finansiera nödvändiga åtgärder som nyanställningar, övertidsarbete, inhyrda resurser från Sveriges a-kassors a-kassestöd och genom insatser från andra arbetslöshetskassor. Några av de arbetslöshetskassor som svarade att bidraget inte fick någon effekt på väntetiderna menar att det tar tid att se direkta effekter av nyanställningar, eftersom det tar relativt lång tid innan en nyanställd handläggare utan erfarenhet kan handlägga ersättningsärenden självständigt.



5 Analys och utvärdering

I kapitlet analyserar och utvärderar vi orsakerna till att vissa arbetslöshetskassor fick förlängda väntetider under 2020, arbetslöshetskassornas åtgärder och det tillfälliga bidragets effekt på väntetiderna.

Vi redogör också för hur nya bestämmelser i arbetslöshetsförsäkringen skulle kunna bidra till att underlätta vid liknande situationer i framtiden.

5.1 Orsaker till de förlängda väntetiderna 2020

Granskningen visar att samtliga 25 arbetslöshetskassor fick en ökning av nya ärenden under 2020, om än i varierande omfattning. Jämfört med 2019 fick ungefär 100 000 fler personer ersättning från en arbetslöshetskassa. Dessutom fick alla arbetslöshetskassor fler medlemmar under året. För arbetslöshetskassorna som helhet innebar det ökade antalet nya ärenden en ökad arbetsbelastning, i flera fall med förlängda väntetider som följd. På aggregerad nivå fanns det inte några skillnader i väntetid mellan kvinnor och män.

Granskningen visar även att andra faktorer, i kombination med ärendeökningen, påverkade väntetiderna. De tillfälliga regeländringarna som infördes 2020 försvårade handläggningen. Även det faktum att korttidsarbete blev vanligare innebar förlängda väntetider på grund av att fler arbetsgivarintyg behövde kompletteras. Ändringarna medförde även en ökad mängd frågor från ersättningsökande. Trots att Arbetsförmedlingen under en period inte skickade underrättelser till arbetslöshetskassorna ökade mängden underrättelser under 2020 jämfört med 2019, vilket också påverkade arbetsbelastningen.

Hos några arbetslöshetskassor ökade medlemsantalet mer än hos andra, inte minst hos dem vars verksamhetsområde omfattar branscher som tidigt påverkades av de restriktioner som följde av pandemin. Detta innebar fler ärenden att hantera och fler frågor från medlemmarna.

Alla arbetslöshetskassor hanterar komplexa ärenden, men några kassors verksamhetsområden omfattar branscher där det är mer vanligt att en ersättningsökande har haft flera kortvariga arbeten, ofta hos flera arbetsgivare. IAF kunde i en kartläggning 2016 konstatera att ofullständiga arbetsgivarintyg var ett av de mest tidskrävande momenten i handläggningen av ersättningsärenden hos arbetslöshetskassorna.²⁹ Flera arbetslöshetskassor har påpekat att just hanteringen av ofullständiga arbetsgivarintyg varit en bidragande orsak till att förlänga väntetiderna.

²⁹ IAF 2016:1, Tid från arbetslöshet till utbetalning.



Utöver detta är företagarärenden vanligare hos några kassor jämfört med andra. Dessa typer av ärenden är vanligen mer utredningskrävande och kan påverka väntetiderna.

Ovan nämnda orsaker påverkade samtliga arbetslöshetskassor i någon omfattning. Granskningen visar att det för de fyra kassorna med långa väntetider även fanns annat som påverkade dem.

Arbetslöshetskassan Alfa och Småföretagarnas arbetslöshetskassa hade långa väntetider redan innan mängden ärenden ökade 2020.

Under 2017 sade Arbetslöshetskassan Alfa upp delar av sin personal på grund av överkapacitet. Ett av skälen till detta var att kassan förväntade sig att en ökad möjlighet att lämna in handlingar digitalt vid en ansökan om ersättning skulle leda till en minskad arbetsbelastning. I stället blev ett resultat att fler ersättningsökande skickade in fler handlingar som inte tillförde ett ärende något, men som ändå behövde kontrolleras. Följden blev en ökad arbetsbelastning och förlängda väntetider redan 2018.

Hos Småföretagarnas arbetslöshetskassa ökade väntetiderna under andra halvan av 2019, något som sammanföll med att kassan flyttade stora delar av sin verksamhet från Stockholm till Lycksele. Flytten innebar att flera erfarna handläggare slutade och nya handläggare behövde rekryteras och utbildas, något som tar upp till ett år eller mer.


Hotell- och restauranganställdas och Handelsanställdas arbetslöshetskassor fick långa väntetider under 2020. Båda arbetslöshetskassorna hade svårt att möta ärendeökningen med befintliga resurser.

Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa hade under 2020 den största procentuella ökningen av nya ärenden, medlemsantal och även en stor ökning av underrättelser från Arbetsförmedlingen. Den stora ökningen av nya ärenden kom dessutom tidigare och varade längre jämfört med andra arbetslöshetskassor.

Handelsanställdas arbetslöshetskassa hade en situation som liknade Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassa, med skillnaden att de inte hade en lika stor procentuell ökning av ärenden under lika lång tid.

Både Hotell- och restauranganställdas och Handelsanställdas arbetslöshetskassor påverkades dessutom av medlemsinflödet genom att deras medlemssystem inte fullt ut var automatiserade. Detta innebar att det krävdes manuell handläggning av medlemsärendena, vilket tog tid i anspråk från handläggningen av ersättningsärenden.

Alla fyra arbetslöshetskassorna hanterar också i relativt stor omfattning ärenden som kan vara utredningskrävande och som ofta innebär att kompletteringar behöver göras.



För alla utom Småföretagarnas arbetslöshetskassa är det relativt vanligt att de ersättningssökande har haft flera arbeten hos flera arbetsgivare. Detta innebär att det i många ärenden behövs flera arbetsgivarintyg för att kunna fatta beslut om en sökande har rätt till ersättning eller inte. Arbetslöshetskassan Alfa har dessutom i uppgift att handlägga ansökningar om ersättning från många arbetslösa som står långt från arbetsmarknaden och inte är medlemmar i någon arbetslöshetskassa. Småföretagarnas arbetslöshetskassa handlägger framförallt företagarenden vilket ofta innebär att ersättningssökande har bedrivit olika verksamheter parallellt. Dessa ärenden kräver flera olika typer av handlingar och intyg i samband med att medlemmen söker arbetslöshetsersättning.

5.2 Arbetslöshetskassornas åtgärder och det tillfälliga bidragets effekt på väntetiderna

Vid en jämförelse mellan arbetslöshetskassorna framgår det att de flesta i stort sett vidtog samma åtgärder för att korta ned väntetiderna, eller för att hålla dem i balans.

De åtgärder som gav störst omedelbar effekt var övertidsarbete och begränsad tillgänglighet för medlemmarna. Nyanställningar av ersättningshandläggare var också en vanlig åtgärd, men effekten av den är mer långsiktig eftersom det tar relativt lång tid innan nya handläggare kan hantera ärenden självständigt. För flera arbetslöshetskassor var nyrekryteringarna ändå en nödvändig åtgärd för att öka kapaciteten och därmed för att på sikt kunna hålla väntetiderna i balans.

Det som huvudsakligen styrde vilka åtgärder som vidtogs, och i vilken omfattning, var hur stor arbetsbelastning arbetslöshetskassorna fick på grund av de ökade ärendevolymer. Men även ärendekomplexiteten och organisatoriska förutsättningar spelade in. Exempelvis har några av de mindre arbetslöshetskassorna arbetat med fler direktkontakter med arbetsgivare och medlemmar för att korta väntetiderna, medan större arbetslöshetskassor har investerat i robotiseringar av vissa moment i handlägningsprocessen. Gemensamt för arbetslöshetskassorna är att de har vidtagit åtgärder som i deras respektive organisation har bedömts ha störst effekt på att påskynda handläggningen.

För de två arbetslöshetskassorna med längst väntetider, Arbetslöshetskassan Alfa och Småföretagarnas arbetslöshetskassa, var även samordningsinsatserna viktiga insatser. Dessa innebar att andra arbetslöshetskassor hjälpte till att handlägga ärenden, vilket bidrog till kortare väntetider.

Det tillfälliga bidrag som staten betalade ut till arbetslöshetskassorna finansierade delar av deras åtgärder, främst i form av övertidsarbete och nyrekrytering av personal, något som är en del av kassornas totala administrationskostnader.



Arbetslöshetskassorna drabbades olika hårt av pandemin och behovet av bidraget varierade därmed hos de olika kassorna. En del kassor minskade under året sina administrationskostnader medan andra fick kraftigt höjda kostnader, vilket innebar att bidraget bara täckte en mindre del av dessa, exempelvis hos Arbetslöshetskassan Alfa samt Unionens och Handelsanställdas arbetslöshetskassor. Trots att arbetslöshetskassorna totalt sett hade en bra ekonomi innan pandemin, och fick ytterligare tillskott i form av bidraget, behövde cirka hälften av kassorna höja sina medlemsavgifter för att kunna finansiera nödvändiga åtgärder och de ökade kostnaderna för finansieringsavgiften. Bidraget var alltså ett tillskott men inte avgörande för att arbetslöshetskassorna skulle kunna vidta åtgärder.

Sammantaget visar granskningen att arbetslöshetskassorna vidtog de åtgärder som ansågs mest lämpliga utifrån de olika kassornas specifika situationer. Att det tog tid att se effekterna för de fyra arbetslöshetskassorna med långa väntetider berodde framför allt på de orsaker som redovisas i kapitel 5.1. Under 2021 har väntetiderna för arbetslöshetskassorna sjunkit till nivåer som innebär att ingen arbetslöshetskassa sedan september uppfyller de kriterier för lång väntetid som IAF använt i granskningen. Detta visar att åtgärderna som vidtogs av de fyra arbetslöshetskassorna resulterade i kortare väntetider, och att det tillfälliga bidraget påverkade genom att det finansierade delar av kostnaderna för åtgärderna.


Även det minskade ärendeinflödet under 2021 har underlättat arbetsbelastningen och påverkat väntetiderna.

5.3 Nya bestämmelser kan motverka långa väntetider

Arbetslöshetsförsäkringen är en omställningsförsäkring, vilket innebär att personer som uppfyller villkoren ska få arbetslöshetsersättning under en begränsad period mellan arbeten. Med detta följer ett antal krav som den sökande behöver uppfylla för att inte riskera sanktioner.

Under 2020 påverkades arbetslöshetsförsäkringens legitimitet och funktion som omställningsförsäkring, eftersom många ersättnings sökande fick vänta alltför lång tid på sin ersättning. Det medförde i sin tur att flera arbetslöshetskassor inte hade möjlighet att tilldela ersättningstagare sanktioner, eftersom det krävs ett beslut om ersättning för kunna göra det.

Nuvarande bestämmelser i arbetslöshetsförsäkringen är komplexa och innebär att handläggningen av ärenden är administrativt betungande, något som blev extra tydligt hos några arbetslöshetskassor under 2020. Handläggningen kräver en stor mängd uppgifter från både ersättnings sökande och arbetsgivare. I många fall krävs kompletteringar av ansökningshandlingarna, inte sällan av de arbetsgivarintyg som skickats till arbetslöshetskassan. Komplexiteten i bestämmelserna gör också att det är



svårt för arbetslöshetskassorna att snabbt utöka sin handläggarkapacitet, eftersom det tar upp till ett år eller längre att utbilda en person utan tidigare erfarenhet av arbetslöshetsförsäkringen innan hen kan handlägga ärenden självständigt.

I betänkandet ”Ett nytt regelverk för arbetslöshetsförsäkringen”³⁰ föreslås bland annat att den nya försäkringen ska grundas på inkomster i stället för som nu på arbetad tid. Det betyder att uppgifter som i dag samlas in genom arbetsgivarintyg ska hämtas från månatliga arbetsgivardeklarationer med inkomstuppgifter. Jämfört med användandet av dagens arbetsgivarintyg bör detta kunna öka möjligheterna till automatisering, och därmed minska den administrativa bördan för arbetslöshetskassorna, när det gäller ärenden där den ersättningssökande tidigare har haft en anställning.

IAF anser att det är viktigt att utformandet av nya bestämmelser i arbetslöshetsförsäkringen i så hög utsträckning som möjligt bidrar till att underlätta vid liknande situationer i framtiden genom förenklingar och ökade möjligheter till automatisering av handläggningen.

³⁰ Ett nytt regelverk för arbetslöshetsförsäkringen, SOU 2020:37.



Källor

Författningar

Lag (1997:239) om arbetslöshetskassor.

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

Offentligt tryck

Ett nytt regelverk för arbetslöshetsförsäkringen, SOU 2020:37.

Andra publikationer

Arbetsförmedlingen, ”Varsel under pandemin” (Dnr Af-2021/0003 1533).

IAF 2016:1, ”Tid från arbetslöshet till utbetalning” (Dnr 2015/115).

IAF 2017:13, ”Arbetslöshetskassan Alfa – Granskning av ekonomi” (Dnr 2017/406).

IAF 2020:7, ”Förslag till fördelning av tillfälligt bidrag till arbetslöshetskassorna” (Dnr 2020/251).

IAF, ”Information om att IAF byter måttet genomströmningstid till väntetid” (Dnr 2020/600).

JO, ”En undersökning av några a-kassors handläggning av ärenden med inriktning på frågan om handläggningstider och utformningen av beslut” (Dnr 1214-2020).

Övrigt

Arbetslöshetskassornas årsredovisningar 2019 och 2020.

Bilagor: Mer om ärendeinflöde och väntetid

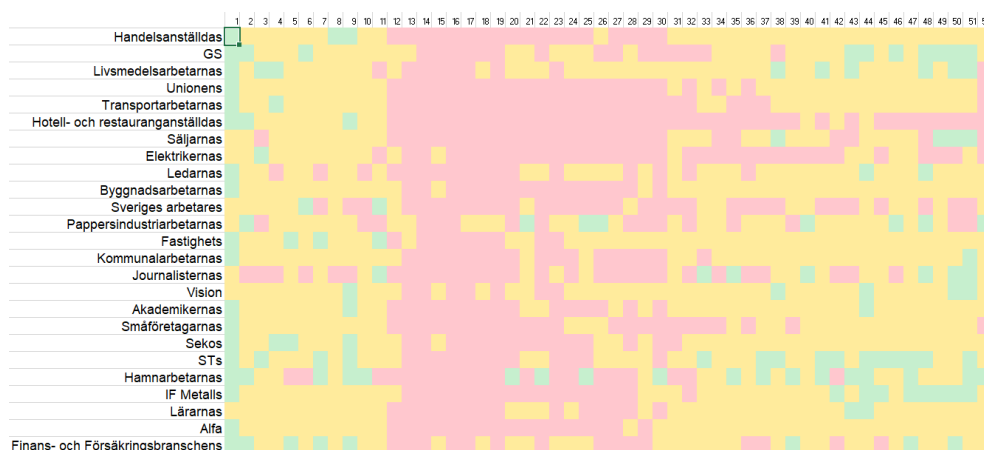
I bilagorna redovisas en mer detaljerad bild av ärendeinflödet (bilaga 1) och väntetiderna (bilaga 2).

Bilaga 1: Relativt ärendeinflöde per vecka

De flesta arbetslöshetskassor hade fler nya ärenden varje vecka under 2020 än motsvarande vecka 2019, med en större ökning från vecka 12. Diagram B1 visar kvoten mellan antalet nya ärenden en vecka 2020 och antalet nya ärenden motsvarande vecka 2019 per arbetslöshetskassa. 2019 hade bara 52 veckor vilket innebär att vecka 53 2020 har ignorerats och att det bara finns 52 kvoter. Cellerna har färgkodats så att grönt innebär att antalet nya ärenden den veckan 2020 är färre än antalet nya ärenden motsvarande vecka 2019. En gul cell innebär fler nya ärenden 2020 än 2019, men antalet nya ärenden 2020 är inte mer än dubbelt så många som 2019. En röd cell innebär att antalet nya ärenden 2020 är mer än dubbelt så många 2020 som 2019.

Det framgår av diagrammet att de flesta arbetslöshetskassorna under större delen av 2020 hade fler nya ärenden än 2019. Det är också tydligt att ärendemängden hos arbetslöshetskassorna ökade från vecka 12 2020. Det framgår dessutom att ökningen av nya ärenden var mer långvarig hos vissa arbetslöshetskassor.

Diagram B1: Nya ärenden 2020 dividerat med nya ärenden 2019 per vecka och arbetslöshetskassa.



Källa: Sveriges a-kassor.



Bilaga 2: IAF:s modell för urval av arbetslöshetskassor med långa väntetider 2020

Villkoret för lång väntetid innebär i den här granskningen att medianen för väntetiden är över fem veckor eller att tredje kvartilen för väntetiden är över åtta veckor under en månad. För att avgöra vilka arbetslöshetskassor som inte bara hade tillfälligt förlängda väntetider ska något av de nämnda kriterierna vara uppfyllt under minst tre månader.

Tabell B1 visar arbetslöshetskassorna sorterade efter antal månader som villkoret uppfylldes 2020. Detta innebär att fyra arbetslöshetskassor hade långa väntetider under 2020: Arbetslöshetskassan Alfa, Småföretagarnas, Handelsanställdas och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor. I tabellen framgår att villkoret uppfylldes alla månader för Arbetslöshetskassan Alfa och Småföretagarnas arbetslöshetskassa. För Handelsanställdas och Hotell- och restauranganställdas arbetslöshetskassor uppfylldes villkoret sex respektive fem månader. Villkoret uppfylldes två månader för både Hamnarbetarnas och Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassor, vilket innebär att de inte hade långa väntetider under 2020 enligt modellen. Ingen annan arbetslöshetskassa uppfyllde kriterierna under 2020.

Villkoret för lång väntetid kan uppfyllas på tre sätt:

- A. Både median och tredje kvartil är långa, det vill säga mer än 5 respektive 8 veckor.
- B. Medianen är lång medan den tredje kvartilen inte är det, det vill säga en median över 5 veckor.
- C. Medianen är inte lång men tredje kvartilen är det, det vill säga en tredje kvartil över 8 veckor.

Tabell B1: Arbetslöshetskassor sorterade efter det antal månader där villkoret för lång väntetid är uppfyllt under 2020. Inom parentes anges antalet månader för de sätt som villkoret är uppfyllt på.

Arbetslöshetskassa	Total	Per sätt (A; B; C)
Alfa	12	(9; 1; 2)
Småföretagarnas	12	(12; 0; 0)
Handelsanställdas	6	(6; 0; 0)
Hotell- och restauranganställdas	5	(5; 0; 0)
Hamnarbetarnas	2	(0; 0; 2)
Kommunalarbetarnas	2	(1; 1; 0)
Övriga a-kassor	0	(0; 0; 0)

Postadress:
IAF
Box 210
641 22 Katrineholm

Telefon: 0150 - 48 70 00
Fax: 0150 - 48 70 02
E-post: iaf@iaf.se
Webbplats: www.iaf.se

