

# Omprövningar inom arbetslöshetsförsäkringen

En kartläggande granskning med  
fokus på sanktionsbeslut,  
frånkännande och uteslutning

Omprövningar inom arbetslöshetsförsäkringen  
En kartläggande granskning med fokus på sanktionsbeslut, fränkännande och uteslutning  
Rapportnummer: 2026:3  
Diarienummer: IAF 2024/289  
Utgiven: Juni 2026 <https://www.iaf.se>

## Förord

En omprövning innebär att arbetslöshetskassan gör en ny och fullständig prövning av ärendet. Syftet med bestämmelsen om möjlighet till omprövning är bland annat att undvika onödiga och tidskrävande domstolsprocesser. Det är därför viktigt att omprövningsbesluten utformas så tydligt och transparent som möjligt, så att den enskilde kan förstå hur bedömningen har gjorts och på vilka grunder beslutet har fattats. Ett arbete med klarspråk bidrar till tydligare och mer lättillgängliga beslut. Innan beslut fattas är det även viktigt att säkerställa en rättssäker och väl fungerande omprövningsprocess, vilket bland annat innefattar en tydlig kommunikation med den som begärt omprövning.

IAF har för första gången granskat arbetslöshetskassornas hantering av omprövningsärenden. Granskningen omfattar omprövningar av sanktionsbeslut samt beslut om fränkännande och uteslutning. Syftet har varit att kartlägga hur omprövningsärenden hanteras hos a-kassorna och inte att bedöma om enskilda beslut varit korrekta. Granskningen har inte haft för avsikt till att rikta kritik mot någon enskild arbetslöshetskassa.

Granskningen har utgått från två övergripande frågor; hur handläggningen av omprövningsärenden fungerar hos a-kassorna och om a-kassorna hanterar dessa ärenden på olika sätt. Den omfattar endast ärenden enligt lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, med beslutsdatum mellan den 1 januari och den 31 december 2024.

De granskade a-kassorna har fått möjlighet att faktagranska kapitel 2 i rapporten.

Granskningen har genomförts av Anna Berg, Jessica Edelbro Laurell, Sarah Grenholm, Johanna Madden och Klara Pettersson. Rapporten föredrogs av Klara Pettersson. Vid den slutliga beredningen av ärendet deltog enhetscheferna Cathrine Carlberg, Jessica Idbrant och Mikaela Glod. Enhetschefen för rättsenheten vid IAF har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 18 juni 2026

Caroline Stiwenius  
Enhetschef rättsenheten

Klara Pettersson  
Utredare

# Innehåll

Sammanfattning .....	6
<b>1 Slutsatser och rekommendationer .....</b>	<b>9</b>
1.1 Hanteringen av omprövningsärenden fungerar i stort sett bra men kan utvecklas .....	9
1.2 Relevanta argument behöver finnas med i motiveringen och bemötas .....	9
1.3 Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt .....	11
1.4 Särskilda skäl vid uteslutning .....	11
1.5 Mallar underlättar beslutens utformning .....	12
1.5.1 Mellanrubriker gör besluten lättare att följa och förstå .....	12
1.6 Relevant reglering behöver förklaras direkt i besluten .....	13
1.7 Kvaliteten varierar i omprövningsbesluten .....	14
1.7.1 Kompetensutveckling är av betydelse .....	14
1.7.2 Aktivt erfarenhetsutbyte ger beslut med högre kvalitet .....	15
1.7.3 Självständig bedömning av beslutens kvalitet när det gäller språk och utformning .....	16
1.8 Alla har rätt att förstå sitt beslut .....	16
1.9 Ordning och reda i beslutsregistreringen är viktigt .....	17
<b>2 A-kassornas hantering av omprövningsärenden .....</b>	<b>18</b>
2.1 Handläggningsrutiner för omprövning .....	18
2.2 Omprövningsbesluten av sanktionsärenden innehåller tillräcklig, korrekt och tydlig information i stor utsträckning .....	20
2.2.1 Tydliga beslutsmotiveringar i en majoritet av omprövningsbesluten för sanktioner .....	21
2.2.2 Hänvisning till lagrum finns i de flesta omprövningsbeslut .....	22
2.2.3 A-kassorna har överklagandehänvisning i besluten .....	22
2.2.4 A-kassorna använder i stor utsträckning ett klart och begripligt språk vid utformningen av omprövningsbeslutet .....	23
2.3 Frånkännande av rätt till ersättning .....	23
2.3.1 Omprövningsbeslut av frånkännande .....	24
2.3.2 Tydliga beslutsmotiveringar i en majoritet av omprövningsbesluten för frånkännande .....	24
2.3.3 A-kassorna har överklagandehänvisning i besluten för frånkännande .....	25
2.4 Uteslutning av medlem .....	26
2.4.1 Framgår det varför omprövning begärs? .....	26
2.4.2 Beslutsmotiveringar vid uteslutning .....	27
2.4.3 Tydligt utformade beslut är lättare att förstå .....	28
2.4.4 Hänvisning till lagrum finns i en majoritet av uteslutningsbesluten .....	28
2.4.5 Särskilda skäl ska prövas vid uteslutning .....	29

2.4.6 Omprövningsbesluten är tydligt utformade för domstolen .....	29
2.4.7 Styrelsen – underlag som presenteras i samband med uteslutning och frånkännande .....	30
2.5 Beslutens utformning kan förbättras och utvecklas.....	30
2.5.1 Kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte.....	30
2.5.2 I handläggningen balanseras effektivitet och kvalitet .....	31
2.5.3 Likabehandling och samverkan .....	31
2.5.4 Utmaningar inom omprövningsområdet .....	32
2.6 Ordning och reda i registreringen .....	32
2.6.1 Stor mängd övertäckning.....	33
2.6.2 Korrekta registreringar är en förutsättning för rättssäkerheten.....	33
<b>3 Bestämmelser för omprövningsbeslut .....</b>	<b>34</b>
3.1 Reglering av omprövning av beslut .....	34
3.2 Formalia kring omprövningsbegäran .....	34
3.3 Förvaltningslagen och a-kassorna.....	34
3.4 Språklagen.....	35
<b>4 Omprövningsbeslutets innehåll.....</b>	<b>36</b>
4.1 Formella krav i förvaltningslagen och omprövningsbeslutets innehåll.....	36
4.1.1 Ny bedömning och tydlig motivering.....	36
4.1.2 Överklagandehänvisningen ska vara tydlig och korrekt .....	37
4.1.3 Säkerställa likabehandling vid omprövning .....	37
4.1.4 Ordning och reda i registreringen .....	38
<b>5 Bestämmelser för granskade beslut .....</b>	<b>39</b>
5.1 Sanktioner.....	39
5.1.1 Missköter sitt arbetssökande .....	39
5.1.2 Förlänger sin tid i arbetslöshet.....	39
5.1.3 Orsakar sin arbetslöshet.....	40
5.2 Uteslutning av medlem.....	40
5.2.1 Särskilda skäl vid uteslutning.....	41
5.3 Frånkännande av rätt till ersättning .....	41
<b>6 Utgångspunkter för vår granskning.....</b>	<b>42</b>
6.1 Syfte och övergripande granskningsfrågor .....	42
6.2 Granskningens genomförande .....	42
6.2.1 Avgränsningar.....	44
<b>Källor.....</b>	<b>45</b>

# Sammanfattning

---

IAF har för första gången granskat arbetslöshetskassornas hantering av omprövningsärenden. Granskningen omfattar omprövningar av sanktionsbeslut samt beslut om fränkännande och uteslutning. Syftet har varit att kartlägga hur omprövningsärenden hanteras och om det finns skillnader mellan a-kassorna.

Granskningen är av kartläggande karaktär och har fokuserat på att identifiera förbättringsområden som kan vara relevanta för samtliga a-kassor. Granskningen har inte syftat till att bedöma om enskilda beslut är korrekta eller att rikta kritik mot någon enskild arbetslöshetskassa.

IAF har granskat 265 ärenden och genomfört intervjuer med företrädare för de sex a-kassor som ingick i granskningen.

## Hanteringen fungerar i huvudsak väl

IAF:s samlade bedömning är att a-kassornas hantering av omprövningsärenden i huvudsak fungerar väl. Granskningen visar inte på några stora skillnader i hur a-kassorna arbetar med omprövningar. Däremot finns det flera områden där hanteringen kan utvecklas.

Omprövningen fyller en viktig funktion i arbetslöshetsförsäkringen. Den ger a-kassan möjlighet att göra en ny och fullständig prövning av ärendet innan beslutet eventuellt överklagas till domstol. På så sätt kan fel upptäckas och rättas i ett tidigt skede. Det kan göra processen enklare och snabbare för den sökande och samtidigt minska behovet av domstolsprövningar.

För att omprövningen ska fungera rättssäkert behöver besluten vara tydliga, väl motiverade och lätta att förstå. Den sökande ska kunna förstå hur a-kassan har resonerat, vilka uppgifter som har haft betydelse och vilka regler som ligger till grund för beslutet.

## Besluten behöver bli tydligare

Granskningen visar att det finns brister i hur vissa omprövningsbeslut är motiverade. Det förekommer att den sökandes argument inte redovisas eller bemöts tillräckligt tydligt. I vissa beslut framgår det inte heller varför argumenten inte har varit tillräckliga för att ändra beslutet.

Det är viktigt att a-kassan bemöter de argument som har betydelse för bedömningen. Om den sökande för fram uppgifter som inte påverkar beslutet behöver a-kassan förklara det. En tydlig motivering gör det lättare för den sökande att förstå beslutet och att avgöra om det finns skäl att överklaga.

Tydliga beslut är också viktiga för att sanktionerna ska kunna få en handlingskorrigerande effekt. Den sökande behöver förstå vad som har blivit fel och vad som krävs framöver för att undvika nya sanktioner.

Granskningen visar också att känsliga uppgifter ibland återges mer detaljerat än nödvändigt. Det kan till exempel handla om uppgifter om hälsa eller familjeförhållanden.

## Klarspråk och struktur stärker rättssäkerheten

Språket i besluten har stor betydelse för om den sökande kan ta till sig innehållet.

Besluten behöver vara skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk.

Granskningen visar att a-kassorna arbetar med klarspråk i olika omfattning, men att det fortfarande finns behov av ett mer regelbundet utvecklingsarbete.

I vissa beslut återges den sökandes egna formuleringar i stor omfattning och utan bearbetning. Det kan göra besluten svåra att läsa och ge ett mindre professionellt intryck. Den sökandes uppgifter bör i stället sammanfattas sakligt och begripligt, även när underlaget är omfattande.

Även beslutens struktur behöver vara tydlig. Mallar, mellanrubriker och styckesindelning kan göra besluten lättare att följa. De kan också hjälpa handläggaren att säkerställa att beslutet innehåller alla viktiga delar, till exempel bakgrund, bestämmelser, bedömning och beslut. Samtidigt behöver varje beslut anpassas till omständigheterna i det enskilda ärendet.

Granskningen visar även att relevant reglering ibland redovisas i slutet av beslutet, utan närmare förklaring. För att den sökande ska förstå beslutet bör a-kassan kort förklara vad reglerna innebär och hur de har tillämpats i ärendet.

## Särskilda skäl behöver prövas

Vid beslut om uteslutning behöver a-kassan pröva om det finns särskilda skäl som talar mot uteslutning. Särskilda skäl fungerar som en ventil för att undvika oproportionerliga beslut. Det kan till exempel handla om att överträdelsen är mindre allvarlig, beror på ett misstag eller att den sökande i övrigt har följt reglerna.

Granskningen visar att det ibland saknas en tydlig förklaring till varför särskilda skäl inte anses finnas. A-kassorna behöver därför redovisa hur de har gjort sin bedömning och varför uteslutning bedöms vara en rimlig åtgärd i det enskilda fallet.

## Kvalitetssäkring och kompetensutveckling är viktigt

IAF konstaterar att kvaliteten i beslutens språk och utformning varierar. Skillnader finns både mellan a-kassor och mellan handläggare inom samma a-kassa. A-kassorna

arbetar i stor utsträckning med att kvalitetssäkra bedömningar i sak, men granskningen visar att det även behövs uppföljning av hur besluten är utformade.

Stickprovskontroller av beslutens språk, struktur och motiveringar kan bidra till mer enhetliga beslut. Sådana kontroller kan också visa om enskilda handläggare behöver stöd.

Kompetensutveckling är en viktig del av detta arbete. Regelbundna utbildningar, gemensamma genomgångar, återkoppling, kollegialt lärande och arbete med klarspråk kan bidra till högre kvalitet. Intervjuerna visar att a-kassorna redan arbetar med erfarenhetsutbyte, men att liknande forum även behöver användas för att diskutera beslutens utformning i större utsträckning.

A-kassorna kan inte enbart förlita sig på om domstolen ändrar eller inte ändrar ett beslut. Att ett beslut står sig i domstol kan visa att bedömningen i sak är riktig, men säger inte nödvändigtvis något om beslutets språk, struktur eller begriplighet.

## Enhetlig registrering och dokumentation behövs

God ordning i registrering och dokumentation är en förutsättning för rättssäker handläggning. Det ska gå att följa ärendet, förstå vilka bedömningar som har gjorts och kontrollera att rätt regler har tillämpats.

Granskningen visar att det finns brister i registreringen. I vissa ärenden saknas den sökandes begäran om omprövning i omprövningsärendet. Det förekommer också att omprövningsbeslut har registrerats med otydliga benämningar. Dessutom bestod 11 procent av ärendena i urvalet av ärenden som inte avsåg omprövningar av sanktioner, uteslutningar eller fränkännanden.

Brister i registreringen påverkar datakvaliteten och försvårar både uppföljning och tillsyn. A-kassorna behöver därför ha enhetliga och tydliga rutiner för registrering av beslut och se till att registreringen sker löpande och utan dröjsmål.

## Samlad bedömning

IAF bedömer att a-kassornas hantering av omprövningsärenden i huvudsak fungerar väl. Samtidigt visar granskningen att besluten kan bli tydligare, mer enhetliga och lättare att förstå.

De viktigaste utvecklingsområdena gäller beslutsmotiveringar, klarspråk, struktur, förklaring av regler, kvalitetssäkring och registrering. Genom att stärka dessa delar kan a-kassorna förbättra rättssäkerheten och göra det lättare för den sökande att förstå både beslutet och vad som krävs framöver.

# 1 Slutsatser och rekommendationer

I det här kapitlet presenterar vi IAF:s slutsatser och rekommendationer för omprövningar utifrån de granskningsresultat som vi redovisar i kapitel 2. I slutsatserna uttalar vi oss endast om de ärenden som vi har ärendegranskat och de intervjuer som vi har genomfört hos sex utvalda a-kassor<sup>1</sup>. Våra rekommendationer vänder sig till samtliga a-kassor då de kan vara till nytta för a-kassor som har liknande förbättringsområden och utmaningar med omprövningar.

## 1.1 Hanteringen av omprövningsärenden fungerar i stort sett bra men kan utvecklas

IAF har inte funnit några stora skillnader i hur a-kassorna arbetar med omprövningar och kan konstatera att hanteringen av omprövningar i stort sett fungerar bra. Det finns dock några förbättringar och utvecklingsområden som skulle medföra att omprövningsbesluten blir tydligare för den sökande och som samtidigt skulle stärka a-kassornas handläggning.

Genom att den sökande har rätt att få ett beslut omprövat av a-kassan innan det kan överklagas, skapas en möjlighet att upptäcka och rätta fel i ett tidigt skede. Det minskar risken för att felaktiga beslut består och gör processen enklare och snabbare för den sökande som i många fall inte behöver gå vidare till domstol.

## 1.2 Relevanta argument behöver finnas med i motiveringen och bemötas

Det är viktigt att alla relevanta argument som den sökande tar med i sin begäran om omprövning finns med i beslutsmotiveringen och bemöts av a-kassan. Argument som berör själva sakfrågan eller påverkar bedömningen bör bemötas. Vid irrelevanta argument behöver a-kassan förklara att dessa inte påverkar bedömningen. Det bidrar till att besluten blir tydligare, lättare att förstå och hjälper den sökande att ändra sitt beteende. Att bemöta invändningarna är också viktigt ur ett rättssäkerhetsperspektiv.

Vi har sett att det i motiveringen ibland saknas argument som den sökande har tagit upp i sin omprövningsbegäran. A-kassorna har heller inte alltid förklarat varför argumenten inte räcker för att undvika en sanktion. I enstaka fall har a-kassans beslut innehållit särskilt känsliga uppgifter som exempelvis rört den sökandes hälsa eller

---

<sup>1</sup> Lärarnas arbetslöshetskassa, Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa, GS arbetslöshetskassa, Finans- och försäkringsbranschens arbetslöshetskassa, Handels arbetslöshetskassa och Arbetslöshetskassan Alfa.

familjesituation. Det räcker i många fall att skriva medicinska skäl utan att gå in på exempelvis diagnoser. Detta för att värna den personliga integriteten och minska risken att informationen når obehöriga.

En grundläggande princip i sanktionssystemet är att sanktioner ska ha en handlingskorrigerande funktion, det vill säga bidra till att den sökande anpassar sitt beteende så att det överensstämmer med regelverket. För att sanktionerna ska få denna handlingskorrigerande effekt är det centralt att besluten är tydliga och innehåller en begriplig motivering. En tydlig redovisning av omständigheter, tillämpliga bestämmelser och bedömning gör det möjligt för den sökande att förstå varför sanktionen har beslutats och vad som krävs framöver.

Omprövningsbeslut som a-kassan ändrar till den sökandes fördel behöver också vara tydliga för att det ska gå att förstå att relevant information har tillförts ärendet. Tydlighet bidrar också till att den sökande förstår vad som förväntas och kan fortsätta att göra rätt. Det blir också lättare att acceptera ett beslut med negativ utgång om motiveringen är tydlig och eventuella invändningar i omprövningsbegäran har bemötts av a-kassan.

Granskningen visar att det finns vissa brister i hur a-kassorna utformar sina beslutsmotiveringar. Den sökandes argument bemöts inte alltid, och det är ofta oklart varför de inte anses tillräckliga. Det här påverkar både tydligheten i besluten och rättssäkerheten.

Sammanfattningsvis bedömer vi att beslut som är lättare att förstå och är mer tydliga hjälper den sökande att ändra sitt beteende. Det minskar också risken för fel i framtiden och besluten blir handlingskorrigerande.

#### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- A-kassorna behöver arbeta med kompetensutveckling när det gäller hur sökandes argument ska behandlas och bemötas i besluten.
- A-kassorna behöver bemöta de sökandes alla relevanta argument och tydligt redogöra för dessa i beslutet.
- A-kassorna bör undvika känslig information om exempelvis hälsotillstånd i sina beslut.
- A-kassorna bör hänvisa till relevant bestämmelse och kort förklara vad regeln innebär i praktiken.
- För att beslutet ska fungera handlingskorrigerande bör a-kassorna tydligt formulera konkreta krav framåt för att den sökande ska undvika framtida sanktioner.

## 1.3 Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt

Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. För att den sökande ska kunna förstå innebörden av sitt beslut behöver a-kassorna vara tydliga i sina formuleringar och använda ett korrekt språk enligt språklagens krav på klarspråk. Granskningen visar att a-kassorna i olika utsträckning arbetar med klarspråk för att göra besluten så tydliga som möjligt. Det krävs dock ett regelbundet arbete för att utveckla beslutens kvalitet.

Språket i besluten är av särskild betydelse när det kommer till formuleringen i beslutsmotiveringar. Om den sökandes argument återges ograverat, det vill säga att den sökandes formuleringar klistras in i beslutet helt oredigerat, finns en risk att beslutet blir otydligt och svårt att förstå samt följa. Den sökandes uppgifter bör därför sammanfattas, även när underlaget är omfattande.

Granskningen visar att a-kassorna oftast gör sådana sammanfattningar, men att hela, obearbetade texter fortfarande förekommer. Det försvårar läsbarheten för den sökande.

Det är också viktigt att omformulera den sökandes uppgifter till ett sakligt och professionellt språk. Obearbetade formuleringar kan annars ge ett negativt intryck. Även om en begäran har skrivits i affekt ska det inte märkas i beslutet.

### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- A-kassorna behöver regelbundet arbeta med utveckling av klarspråk för att besluten ska bli tydliga för de sökande.

## 1.4 Särskilda skäl vid uteslutning

Särskilda skäl fungerar som en ventil för att undvika oproportionerliga uteslutningar och ska bedömas utifrån en samlad och individuell prövning av omständigheterna. Det kan exempelvis handla om att överträdelsen är mindre allvarlig, beror på misstag eller att den sökande i övrigt har följt reglerna. Bedömningen syftar till att avgöra om uteslutning är rimlig eller om det i stället är mer proportionerligt att fränkänna rätten till ersättning.

Vi har sett att det ibland saknas en förklaring till varför särskilda skäl inte anses finnas, och om a-kassan påstår att sådana skäl saknas behöver det också framgå varför. Det bidrar till att den sökande lättare förstår sitt beslut.

### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- A-kassorna bör göra en individuell bedömning i varje enskilt fall och noggrant pröva om uteslutning är en rimlig åtgärd i förhållande till överträdelsen.
- A-kassorna behöver ha med en förklaring till varför särskilda skäl saknas.

## 1.5 Mallar underlättar beslutens utformning

Att använda sig av mallar som ett stöd i utformningen av besluten bidrar till att beslutens innehåll blir mer konsekvent mellan olika handläggare men också mellan olika ärenden. En bra mall kan hjälpa till att säkerställa att viktiga delar i beslutet finns med och kan bidra till att bygga upp besluten på ett tydligt och strukturerat sätt. Det är dock av vikt att varje beslut blir individuellt. Därför bör strukturen vara standardiserad men resonemanget individuellt. Vid en överklagan kan en tydlig struktur även göra det enklare för domstolar att följa hur a-kassan har resonerat i ärendet och vilka delar som varit avgörande.

Exempelvis kan beslutens mallar innehålla fasta rubriker för beslut och motivering, bakgrund, bestämmelser och bedömning. Det underlättar för handläggaren att placera varje del rätt. Det är dock viktigt att varje a-kassa utformar sina mallar så att de fungerar i den egna verksamheten och handläggningen. Mallarna bör samtidigt användas på ett sätt som säkerställer att varje beslut grundas på en individuell prövning och anpassas efter omständigheterna i det enskilda ärendet.

Granskningen visar att omprövningsbesluten innehåller tillräcklig, korrekt och tydlig information men att besluten är utformade på olika sätt.

### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- A-kassorna behöver arbeta med en tydlig struktur för sina omprövningsbeslut.
- Att se över mallar och att hålla diskussionen om beslutens upplägg levande gynnar beslutens utformning.

### 1.5.1 Mellanrubriker gör besluten lättare att följa och förstå

Mellanrubriker fungerar som en intern struktur som hjälper handläggaren att säkerställa att alla viktiga delar av beslutet behandlas. Förklarande mellanrubriker gör också texten mer överskådlig och hjälper den sökande att snabbt hitta olika delar av beslutet. För den sökande gör det beslutet lättare att förstå. Även styckesindelning bidrar till att beslutet blir lättare att läsa och ta del av.

Vi har i ärendegranskningen noterat att texten i vissa omprövningsbeslut har bestått av långa stycken utan mellanrubriker, att innehållet i rubrikerna blandas ihop och att styckesindelning saknas. Fler av de otydliga besluten saknade mellanrubriker, vilket riskerar att göra det svårt för den sökande att orientera sig i beslutet.

#### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- A-kassorna behöver arbeta med mellanrubriker och styckesindelning i sina beslut.
- A-kassorna behöver säkerställa att beslutets innehåll hamnar under relevant rubrik.

### 1.6 Relevant reglering behöver förklaras direkt i besluten

A-kassorna ska i sina beslut ange vilken reglering som beslutet grundar sig på. Beslut där reglerna har skrivits om till ett korrekt och enklare språk blir också tydligare och samtidigt lättare för den sökande att förstå och ta till sig.

I flera ärenden har vi sett att relevant reglering ligger sist och endast i form av en sammanställning av paragrafnummer. Det är viktigt att relevant reglering tas med i beslutet men det behövs också en kort förklaring av lagtexten så att den sökande kan tillgodogöra sig beslutet i sin helhet. På så sätt blir kopplingen mellan händelsen som legat till grund för sanktionen och reglering för sanktionen tydligare för den sökande.

Vår bedömning är att beslut som innehåller en förklarande text om regleringen minskar benägenheten att överklaga då den sökande förstår på vilka grunder omprövningsbeslutet är fattat. A-kassorna behöver dock göra en avvägning i varje enskilt fall så att förklaringen inte tynger beslutet alltför mycket.

#### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- Besluten ska innehålla hänvisning till relevant reglering.
- A-kassorna behöver väva in och förklara relevant reglering i beslutstexten.

## 1.7 Kvaliteten varierar i omprövningsbesluten

A-kassorna behöver arbeta med intern uppföljning och kvalitetssäkring av beslutens utformning. Det är viktigt att det finns tydliga strukturer och rutiner på plats för att fånga upp om enskilda handläggare kan behöva stöd när de skriver sina beslut.

Av intervjuerna kan vi konstatera att a-kassorna arbetar med uppföljning och kvalitetssäkring när det kommer till bedömningar av ärenden. Detsamma tycks inte gälla för beslutens utformning och kvalitet. I ärendegranskningen har vi sett att beslutens utformning och kvalitet varierar mellan a-kassorna och även mellan enskilda handläggare inom en och samma a-kassa. Ett exempel på brister i beslutens kvalitet är när besluten innehåller obearbetad text som presenterades på ett ostrukturerat sätt. Det medför att det blir otydligt för den sökande och därmed också svårt att ta till sig beslutet i sin helhet. Att använda sig av stickprovskontroller som inriktar sig på beslutets utformning är ett sätt att säkra upp kvaliteten.

### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- Uppföljning genom stickprov på beslutens utformning gynnar enhetligheten och kan uppmärksamma om enskilda handläggare är i behov av extra stöd.

### 1.7.1 Kompetensutveckling är av betydelse

Kompetensutveckling har stor betydelse inom a-kassorna eftersom en rättssäker handläggning av arbetslöshetsförsäkringen, med enhetlig tillämpning, tydlig kommunikation och hög kvalitet i besluten, kräver ett aktivt arbete med kompetensutveckling.

Genom regelbundna utbildningar, gemensamma genomgångar av beslutens utformning, kvalitetsuppföljning och återkoppling samt kollegialt lärande och klarspråk kan a-kassorna arbeta med att höja kompetensen.

Granskningen har visat att kompetensutvecklingen inom a-kassorna främst sker genom praktisk erfarenhet, intern rekrytering och stegvis upplärning. Utbildningar från Sveriges a-kassor kombineras med interna insatser som introduktion, mentorskap och handledning. Lärandet stärks också genom kontinuerligt erfarenhetsutbyte i möten där medarbetare diskuterar ärenden och frågor. A-kassorna lyfter löpande stöd från erfarna kollegor och gemensamma handläggarestöd som viktiga delar för att höja kvaliteten i arbetet.

### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

A-kassorna behöver fortsätta utveckla och höja kompetensen av beslutens utformning genom

- regelbundna utbildningar
- gemensamma genomgångar
- kvalitetsuppföljning och återkoppling
- kollegialt lärande
- klarspråk.

## 1.7.2 Aktivt erfarenhetsutbyte ger beslut med högre kvalitet

Att arbeta aktivt med utvecklingen av omprövningsbeslutens utformning ger beslut med högre kvalitet som blir lättare att förstå och ta till sig.

Intervjuerna visar att a-kassorna i hög grad arbetar med olika typer av bedömningsmöten som syftar till att säkerställa att sakfrågan bedöms likvärdigt. Liknande forum behövs även för att upprätthålla en hög kvalitet av beslutens utformning. Ett forum av det här slaget bidrar till erfarenhetsutbyte mellan handläggarna som i sin tur ger enhetlighet och ett tillfälle att stötta och lära av varandra.

### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- A-kassorna behöver ha forum, både inom sin egen a-kassa och mellan a-kassorna, där beslutens utformning diskuteras.

### 1.7.3 Självständig bedömning av beslutens kvalitet när det gäller språk och utformning

Enstaka a-kassor har under intervjuerna förklarat att de ser ett beslut som inte ändras av domstolen som ett tecken på hög kvalitet. Att domstolen inte ändrar beslutet kan indikera att a-kassan har gjort en korrekt bedömning i sak, men det innebär inte nödvändigtvis att beslutets språk och utformning håller en hög kvalitet.

Att domstolen inte ändrar a-kassans beslut innebär inte att beslutet håller hög kvalitet när det gäller språk och utformning. Domstolen ska enbart pröva själva sakfrågan och inte beslutets språk eller utformning. Tydliga och välgrundade motiveringar stärker kvaliteten i överinstansens prövningar och bidrar samtidigt till ökad transparens i förvaltningsrätten.

#### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- A-kassorna kan inte förlita sig på domstolens utfall utan behöver göra självständiga bedömningar av beslutens kvalitet när det gäller språk och utformning.

## 1.8 Alla har rätt att förstå sitt beslut

Likabehandlingsprincipen innebär att personer i jämförbara situationer ska behandlas lika. Alla har rätt att förstå sitt beslut och på vilka grunder beslutet är fattat. För att det här ska uppnås behöver besluten anpassas till omständigheterna i det specifika ärendet. Oavsett den sökandes bakgrund ska besluten utformas så att de blir tydliga och lätta att förstå och ta till sig. Ett tydligt beslut medför att den sökande kan ta ställning till beslutets innebörd och avgöra om beslutet ska överklagas. Om den sökande förstår beslutet ökar chansen att göra rätt i framtiden och agera i enighet med regelverket. Den sökande ska kunna förvänta sig samma nivå av tydlighet, motivering och struktur i beslutets utformning oavsett vilken a-kassa eller handläggare som har fattat beslutet. En tydlig och enhetlig beslutsmotivering bidrar till insyn i bedömningen och skapar förutsättningar för att kontrollera att lika fall behandlas lika.

Intervjuerna visar att a-kassorna ser likabehandling som central och arbetar kontinuerligt med den genom samarbete, gemensamma forum och handläggarestöd. Kommunikation och erfarenhetsutbyte är särskilt viktiga vid förändringar, som nya regelverk. De upplever att de oftast håller en gemensam linje, men fokus ligger främst på beslutens utfall och tillämpning snarare än hur besluten utformas.

#### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- A-kassorna behöver anpassa besluten så att de blir lätta att förstå och ta till sig oavsett den sökandes bakgrund.

## 1.9 Ordning och reda i beslutsregistreringen är viktigt

Det är viktigt att a-kassorna har ordning och reda i sin registrering av beslut i Våra sidor.<sup>2</sup> Korrekt registrering är en förutsättning för rättssäkerheten, eftersom den gör det möjligt att följa ärendet, förstå bedömningarna och kontrollera att rätt regler har tillämpats. Den möjliggör också granskning i efterhand.

Vi har genom ärendegranskningen sett att själva begäran om omprövning från den enskilde ibland saknas i själva omprövningsärendet. Vi har också sett att vissa omprövningsbeslut döpts till något annat i registreringen i Våra sidor. Det här medför att det blir svårt att följa och förstå ärendet samt kontrollera regeltillämpningen.

I ärendegranskningen såg vi också att 11 procent av ärendena i vårt urval var överteckning, alltså ärenden som varken var omprövningar av sanktioner, uteslutningar eller fränkännanden. Det visar på en stor mängd felregistreringar som påverkar datakvaliteten och i förlängningen försvårar både tillsyn och uppföljning.

Vi kan konstatera att det är väsentligt att kunna följa ett ärende, vilket även JO har framhållit i sin granskning av a-kassorna där dokumentationsskyldighetens betydelse betonas. Anmärkningar och andra åtgärder kan gälla exempelvis hur ett ärende har inletts.<sup>3</sup>

God ordning i registreringen är alltså en grundförutsättning för rättssäkra, effektiva och begripliga beslut.

### IAF:s rekommendationer till samtliga a-kassor

- A-kassorna bör använda enhetliga och tydliga rutiner för registrering av beslut samt registrera besluten löpande och utan dröjsmål.

---

<sup>2</sup> Våra sidor är a-kassornas handläggningssystem.

<sup>3</sup> JO:s dnr 1214–2020.

## 2 A-kassornas hantering av omprövningsärenden

I det här kapitlet redovisar vi resultaten av den ärendegranskning och de intervjuer vi har gjort av a-kassornas hantering av omprövningsärenden om sanktionsbeslut, fränkännande och uteslutningar.

Resultaten baseras på iakttagelser som gjorts vid ärendegranskning av totalt 265 ärenden fördelade på sex a-kassor. Resultaten baseras också på intervjuer som vi har genomfört med dessa a-kassor. Vi har tagit fasta på bestämmelserna i förvaltningslagen som anger vad ett omprövningsbeslut ska innehålla, vilket vi tar upp i kapitel 4.

### 2.1 Handläggningsrutiner för omprövning

A-kassorna organiserar handläggning och omprövningar på olika sätt beroende på storlek men vissa gemensamma drag finns. Ärenden hanteras i gemensamma system där de registreras, dokumenteras och följs upp enligt fastställda tidsramar. Alla relevanta handlingar ska sparas och kompletteringar görs vid behov. Hos större a-kassor finns specialiserade enheter eller roller för omprövningar, medan mindre a-kassor har färre anställda och därför kombinerar flera roller.

Begäran om omprövning kan komma in via olika kanaler, främst genom digitala system, exempelvis genom meddelandefunktion eller klagomålsknappen, men även via post. Det kan ibland vara svårt att avgöra om en kontakt utgör en omprövningsbegäran men en vanlig princip är att uttryckt missnöje från den sökande ska tolkas som en sådan. Vid osäkerhet görs en bedömning av särskilda omprövningshandläggare eller efter dialog med den sökande.

En viktig rättssäkerhetsprincip är att samma handläggare inte fattar både grundbeslut och omprövningsbeslut. Omprövningar hanteras därför av andra handläggare eller särskilda funktioner. Efter omprövning kan beslut antingen stå fast eller ändras och vid ändringar återkopplas ofta orsaken till den ursprungliga handläggaren.

Intervjuerna visar att arbetslöshetskassorna i stor utsträckning arbetar med rutiner, utbildning och klarspråk för att säkerställa en rättssäker och enhetlig handläggning samt anpassad kommunikation med de sökande. Vi har också noterat att a-kassor vid behov använder tolk i kommunikationen med den sökande för att säkerställa att båda förstår varandra. Även om det finns skillnader i hur a-kassorna arbetar med klarspråk visar intervjuerna att tydlig och mottagaranpassad kommunikation är en central förutsättning i samtliga a-kassors arbete.

Både intervjuerna och ärendegranskningen visar att a-kassorna har etablerade rutiner för att kontrollera att tidsfristen<sup>4</sup> för sökande att inkomma med en begäran om omprövning följs.

Genom ärendegranskningen kan vi se att vissa a-kassor vid komplettering av sökta arbeten i aktivitetsrapporten väljer att ta kontakt med arbetsgivare för att bekräfta att den sökande har sökt arbetet under rätt period. En del a-kassor kontrollerar skärmdumpar på sökta arbeten och gör en rimlighetsbedömning av de kompletteringar som gjorts i ärendet. Vissa a-kassor tar telefonkontakt med arbetsgivaren för att reda ut oklarheten i ärendet kring bland annat läkarintyg.

I en del av de granskade ärendena har vi noterat att vissa a-kassor inte utreder godtagbara skäl. Det kan vara svårt för den sökande att förstå att sådana skäl kan påverka beslutets utfall. Tydligare information om vilka uppgifter eller underlag som kan styrka godtagbara skäl skulle underlätta för den sökande att bidra med relevant information i sitt ärende.

Vi kan genom ärendegranskningen av sanktionsärenden se att flera a-kassor är noga med dokumentationen i ärendet. En a-kassa har valt att systematiskt använda anslagstavlan i Våra sidor. A-kassan har i anslagstavlan kortfattat samlat viktiga noteringar och händelser i ärendet vilket bidrar till att det enkelt går att följa ärendet för den som inte är insatt.

Hos ett par a-kassor skickas ett informationsbrev ut till den sökande när begäran av omprövning har nått a-kassan. I informationsbrevet bekräftar a-kassan att en begäran av omprövning är mottagen och informerar om att handläggningstiden kan variera men att a-kassan arbetar med omprövningen och kommer att återkoppla till den sökande.

# 100%

Ärendegranskningen visar att det alltid är olika handläggare som fattar grundbeslut och omprövningsbeslut hos a-kassorna.

---

Källa: IAF:s ärendegranskning

---

<sup>4</sup> En begäran om omprövning ska komma in till a-kassan inom två månader från det att den sökande fick del av grundbeslutet, se 54 och 62 §§ lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

## 2.2 Omprövningsbesluten av sanktionsärenden innehåller tillräcklig, korrekt och tydlig information i stor utsträckning

Om ett beslut kan påverka en persons situation på ett tydligt sätt ska beslutet innehålla en förklaring till varför det har fattats, om det inte är uppenbart att en sådan förklaring inte behövs. Förklaringen ska ange vilka regler som har använts och vilka omständigheter som varit avgörande för beslutet.<sup>5</sup>

Vi har granskat om omprövningsbesluten för sanktionsärenden innehåller tillräcklig, korrekt och tydlig information. Det är viktigt för att den enskilde ska kunna förstå på vilka grunder beslutet är fattat. Totalt ärendegranskade vi 180 sanktionsärenden.

I 96 procent av omprövningsbesluten framgick det varför den sökanden hade begärt omprövning. I 4 procent av ärendena framgick det inte. Hos a-kassorna varierade andelen mellan 87–100 procent.

Ärendegranskningen visade att de flesta som begärde omprövning ansåg att de antingen hade följt sin planering hos Arbetsförmedlingen eller att kommunikationen med Arbetsförmedlingen hade varit bristfällig. Det kunde bland annat handla om att

- den sökande uppgav att den hade sökt det antal arbeten som skulle sökas enligt sökintervallet i handlingsplanen samt att de hade genomfört överenskomna aktiviteter och planeringssamtal
- den sökande hade inte fått veta att sökintervallet hade ändrats i handlingsplanen eller att den sökande inte hade fått veta att den skulle aktivitetsrapportera vid tillfällig anställning i varierande omfattning
- den sökande trodde att den skulle bli kontaktad av Arbetsförmedlingen när det egentligen var den sökande som skulle kontakta Arbetsförmedlingen enligt planeringen.

Ärendegranskningen visade vidare att många sökande begärde omprövning på grund av familjeangelägenheter eller hälsotillstånd som gjort att de missat att söka arbete eller aktivitetsrapportera. En stor del av omprövningsärendena hade senare kompletterats med läkarutlåtande och antal sökta jobb.

I ett fåtal ärenden var skälet till omprövningen att den sökande hade meddelat att ett arbete skulle påbörjas inom kort och därför inte ansåg sig behöva söka fler arbeten.

I några ärenden förekom det någon typ av systemfel hos Arbetsförmedlingen som bland annat medfört att aktivitetsrapporter inte kunde skickas in i tid. Det fanns fall

---

<sup>5</sup> 32 § förvaltningslagen (2017:900).

där den sökande inte hade kunnat nå Arbetsförmedlingen via telefon på grund av överbelastningsskyddet<sup>6</sup>.

## 2.2.1 Tydliga beslutsmotiveringar i en majoritet av omprövningsbesluten för sanktioner

Vi har granskat om omprövningsbesluten innehåller en tydlig motivering till varför ett beslut ändras eller inte ändras.

Det fanns en tydlig motivering i 92 procent av omprövningsbesluten. I 8 procent var motiveringen däremot otydlig vilket framgår av diagram 1. Hos a-kassorna varierade andelen otydliga motiveringar mellan 0–29 procent.

I 98 procent av alla ärendegranskade omprövningsärenden för sanktioner framgick det varför beslutet ändrades eller inte ändrades. Hos a-kassorna varierade andelen mellan 85–100 procent.

Vi har också sett att a-kassorna i en majoritet av fallen prövar samma sakfråga i grundbeslutet som i omprövningsbeslutet.

A-kassan ska alltid bemöta den enskildes synpunkter och invändningar på ett klart och tydligt sätt så att beslutet blir begripligt för den sökande.<sup>7</sup>

Av diagram 2 framgår att a-kassorna har bemött den sökandes synpunkter

Diagram 1 Är motiveringen i omprövningsbeslutet tydlig? Andel

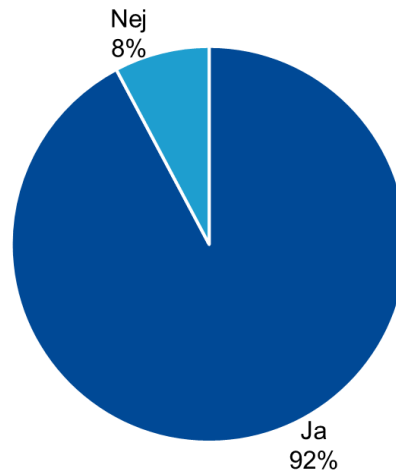
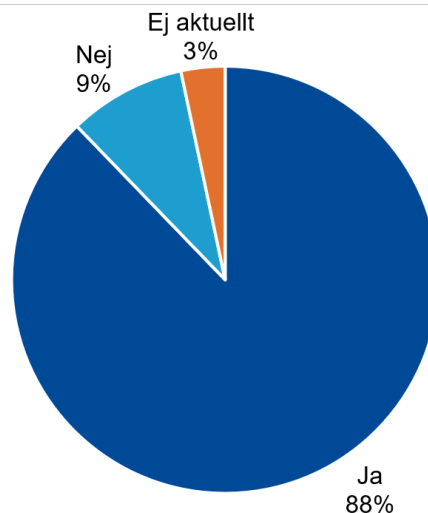


Diagram 2 Har a-kassan i sitt beslut bemött den sökandes synpunkter/invändning?



<sup>6</sup> Överbelastningsskyddet är ett system i Arbetsförmedlingens telefonväxel som automatiskt kopplar bort eller sorterar bort samtal när det är så många inkommande kontakter att systemet riskerar att bli överbelastat.

<sup>7</sup> 32 § förvaltningslagen (2017:900).

eller invändning i 88 procent av de omprövade sanktionsärendena. Hos a-kassorna varierade andelen mellan 81–100 procent.

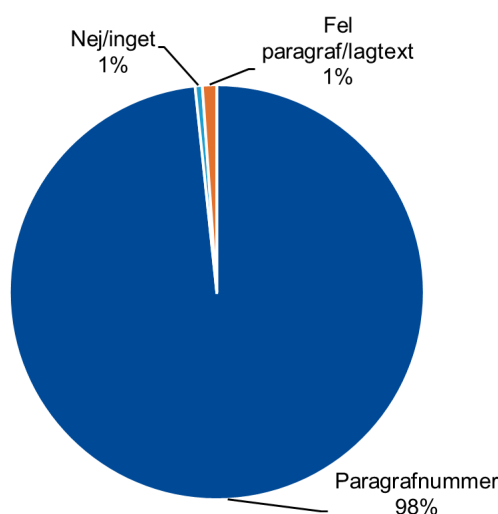
A-kassorna bemötte dock i 9 procent av ärendena inte den sökandes synpunkter och invändningar. Vi kunde däremot inte göra en bedömning om a-kassan hade bemött den sökandes synpunkter och invändning i 3 procent av ärendena. Det berodde på att vi inte kunde se själva begäran av omprövning i ärendet.

## 2.2.2 Hänvisning till lagrum finns i de flesta omprövningsbeslut

En sökande ska kunna förstå på vilka grunder ett beslut är fattat. A-kassan bör därför hänvisa till den eller de bestämmelser omprövningsbeslutet grundar sig på.<sup>8</sup> För tydlighetens skull bör bestämmelserna vävas in i motiveringen och inte enbart bara räknas upp.

Diagram 3 visar att 98 procent av sanktionsärendena innehöll paragrafnummer. I 1 procent saknades lagrum och i 1 procent hade fel paragraf eller lagtext.

Diagram 3 Finns hänvisning till lagrum i omprövningsärenden gällande sanktioner?  
Andel



## 2.2.3 A-kassorna har överklagandehänvisning i besluten

Om en sökande är missnöjd med sitt omprövningsbeslut får beslutet överklagas till allmän förvaltningsdomstol inom två månader från den dag den sökande fick del av beslutet.<sup>9</sup> Det ska framgå av omprövningsbeslutet hur den sökande ska göra för att överklaga beslutet och när överklagan senast ska komma in till förvaltningsdomstolen.<sup>10</sup>

I 98 procent av sanktionsärendena framgick det tydligt i omprövningsbesluten hur den sökande ska gå till väga för att överklaga beslutet. A-kassorna var inte tydliga med överklagandehänvisning i 2 procent av fallen. Hos a-kassorna varierade andelen mellan 93–100 procent.

<sup>8</sup> 32 § förvaltningslagen (2017:900) (FL).

<sup>9</sup> 49, 54 och 62 §§ lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

<sup>10</sup> 33 § FL.

## 2.2.4 A-kassorna använder i stor utsträckning ett klart och begripligt språk vid utformningen av omprövningsbeslutet

För att de sökande ska kunna förstå på vilka grunder beslutet är fattat behöver a-kassorna arbeta med klarspråk. Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.<sup>11</sup>

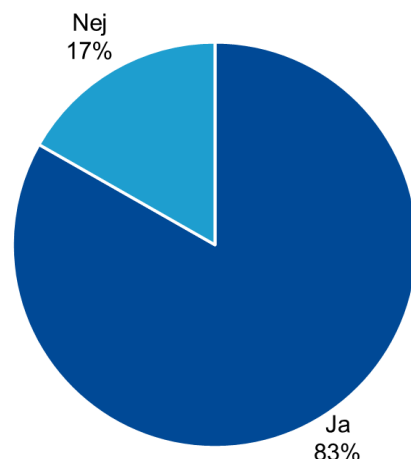
I ärendegranskningen av sanktionsärenden framgick att a-kassorna använder ett klart, tydligt och begripligt språk vid utformningen av omprövningsbesluten i 94 procent av ärendena. Hos a-kassorna varierade andelen mellan 89–100 procent. Vi kunde exempelvis se att flera a-kassor sammanfattat den sökandes invändningar på ett begripligt och bearbetat sätt.

I 6 procent bedömde vi att språket inte var klart, tydligt eller begripligt. Det berodde främst på att obearbetade text från den sökandes begäran om omprövning hade klippts in i besluten.

Diagram 4 framgår att 83 procent av a-kassorna utformade omprövningsbesluten för sanktionsärenden så att det var tydligt för den som begärde omprövning. Det var inte tydligt i 17 procent av ärendena. Otydligheten berodde även här på att obearbetad text från begäran om omprövning klippts in i beslutet men även på avsaknad av rubriker och mellanrubriker i beslutet. Hos a-kassorna varierade andelen mellan 60–100 procent.

Eftersom ett omprövningsbeslut kan överklagas till allmän förvaltningsdomstol är det viktigt att beslutet utformas så att det är tydligt även för domstolen. Vår granskning visar att a-kassorna utformar besluten tydligt för domstolen i 94 procent av ärendena. Hos a-kassorna varierade andelen mellan 84–100 procent.

Diagram 4 Utformar a-kassan beslutet så att det är tydligt för den som begär omprövning?



## 2.3 Frånkännande av rätt till ersättning

I det här avsnittet presenteras resultatet från den ärendegranskning vi gjort av omprövningsbeslut av frånkännande. Vi ärendegranskade totalt 11 ärenden fördelade

<sup>11</sup> 11 § språklagen (2009:600).

på tre a-kassor. Eftersom a-kassornas omprövningsbeslut för fränkännande var få har vi valt att redovisa resultatdiagrammen i antal.

Fränkännande av ersättning innebär att en sökande förlorar ersättningsdagar. Det kan bli aktuellt om personen har lämnat oriktiga eller vilseledande uppgifter. Det gäller också om personen inte har anmält ändrade uppgifter till a-kassan. Handlandet ska ha skett medvetet eller genom grov vårdslöshet. A-kassan ska först pröva om medlemmen ska uteslutas ur a-kassan.<sup>12</sup> Om det finns särskilda skäl att inte utesluta medlemmen ska a-kassan i stället besluta om fränkännande av ersättningsdagar.<sup>13</sup> I avsnitt 5.3 redogör vi för dessa bestämmelser mer utförligt.

### 2.3.1 Omprövningsbeslut av fränkännande

Anledningen till att den sökande ville begära omprövning av beslut om fränkännande framgick i 7 av 11 granskade ärenden. I de här ärendena menade den sökande att det berodde på ett misstag och att den därför inte borde bli fränkänd ersättning. I de övriga tre ärendena saknades en begäran om omprövning vilket gjorde att vi inte kunde bedöma orsaken till att den sökande ville begära omprövning.

# 100%

A-kassorna prövar samma sakfråga i grundbeslutet som i omprövningsbeslut i 100 procent.

---

Källa: IAF:s ärendegranskning.

### 2.3.2 Tydliga beslutsmotiveringar i en majoritet av omprövningsbesluten för fränkännande

Av avsnitt 3.2 framgår det att ett beslut tydligt påverkar en enskild ska innehålla en motivering, om det inte är uppenbart att det inte behövs. Motiveringen ska ange vilka regler och omständigheter som ligger till grund för beslutet.

I en majoritet av besluten fanns en tydlig motivering. I 3 beslut bedömde vi dock att motiveringen var otydlig men anledningen till att beslutet ändrades eller inte ändrades framgick ändå på ett tydligt sätt i alla fränkännandebeslut utom 1.

---

<sup>12</sup> 37 § lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor.

<sup>13</sup> 46 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

Av diagram 5 framgår att a-kassorna bemötte den sökandes synpunkter eller invändningar i 8 av 11 granskade fränkännandebeslut.

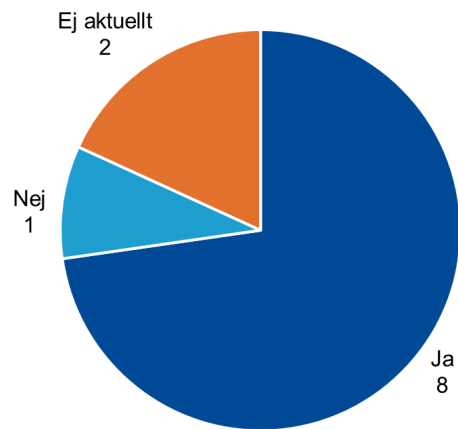
I ett ärende bemötte inte a-kassan synpunkterna. I två ärenden saknades begäran om omprövning vilket gjorde att vi inte kunde avgöra om synpunkterna eller invändningarna bemötts.

Vid omprövning av fränkännandebesluten visade granskningen att samtliga a-kassor använde ett klart och begripligt språk vid utformningen av beslutet.

När det kommer till utformningen av omprövningsbesluten för fränkännande visar granskningen att 4 av 11 ärenden inte var tydliga för den sökande.

Om ett omprövningsbeslut för uteslutning ska överklagas är det viktigt att beslutet utformas så att det är tydligt även för domstolen. I samtliga granskade ärenden var besluten utformade på ett så tydligt sätt att domstolen hade kunnat döma i ärendet.

Diagram 5 Har a-kassan i sitt beslut bemött den sökandes synpunkter/invändning? Antal fränkännanden



100%

Samtliga granskade omprövningsbeslut av fränkännande innehöll paragrafhänvisning. I ungefär hälften av besluten var lagtexten invävd i den övriga texten.

Källa: IAF:s ärendegranskning

### 2.3.3 A-kassorna har överklagandehänvisning i besluten för fränkännande

I avsnitt 3.2.3 framgår det att om den sökande är missnöjd med omprövningsbeslutet kan det överklagas till allmän förvaltningsdomstol. Det ska göras inom två månader från den dag den sökande fick del av beslutet. I omprövningsbeslutet ska det framgå hur överklagandet görs och sista dag för att skicka in det.

Vi har granskat om omprövningsbesluten för fränkännande innehöll en överklagandehänvisning så att det är tydligt för den sökande hur den ska gå till väga om den vill överklaga beslutet till förvaltningsrätten. I granskningen kan vi

konstatera att samtliga fränkännandebeslut var tydliga och innehöll en överklagandehänvisning.

## 2.4 Uteslutning av medlem

I det här avsnittet presenteras resultatet av den ärendegranskning vi gjort av omprövningsbeslut vid uteslutning av medlem. Vi ärendegranskade totalt 74 ärenden fördelade på sex a-kassor. A-kassan ska först bedöma om den sökande har lämnat felaktiga uppgifter eller inte anmält ändringar som påverkar rätten till medlemskap eller ersättning.<sup>14</sup> Om så är fallet prövas om medlemmen ska uteslutas. Om det finns särskilda skäl kan medlemmen i stället förlora rätten till ersättning.<sup>15</sup> Vi redogör för dessa bestämmelser i avsnitt 5.2.

### 2.4.1 Framgår det varför omprövning begärs?

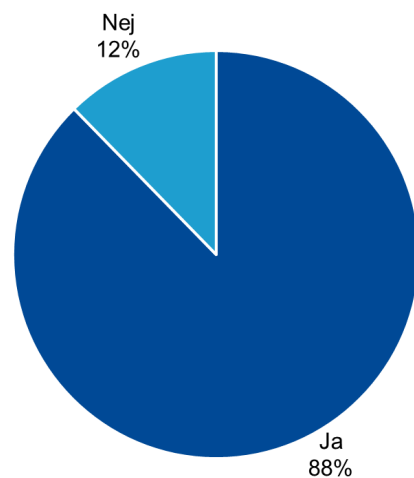
Diagram 6 visar att det i 88 procent av omprövningsbesluten för uteslutning framgick varför den sökande ville begära omprövning. Den vanligaste orsaken var att den sökande menade att det skett ett misstag och att en uteslutning inte var befogat.

Vidare uppgav den sökande i begäran om omprövning att:

- A-kassan eller Arbetsförmedlingen har lämnat felaktig eller vilseledande information
- A-kassan har fått felaktig information om den sökande från arbetsgivare, annan myndighet eller via misstag i tidsrapporter
- personliga omständigheter funnits.

Den sökande ville enbart att ärendet skulle prövas på nytt utan att något ytterligare tillfördes i 12 procent av ärendena.

Diagram 6 Framgår det varför den sökande vill begära omprövning, tycker beslutet är fel? Andel uteslutningar



<sup>14</sup> 37 § lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor.

<sup>15</sup> 46 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

# 100%

A-kassorna prövade samma sakfråga i grundbesluten som i omprövningsbesluten i samtliga ärenden.

Källa: IAF:s ärendegranskning

## 2.4.2 Beslutsmotiveringar vid uteslutning

Av avsnitt 3.2 framgår det att ett beslut som tydligt påverkar en enskild ska innehålla en motivering, om det inte är uppenbart att det inte behövs. Motiveringen ska ange vilka regler och omständigheter som ligger till grund för beslutet.<sup>16</sup>

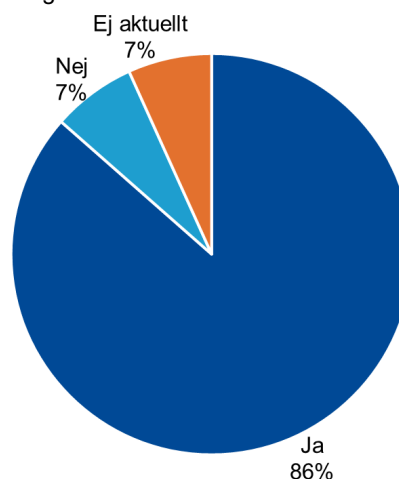
Vi har granskat om omprövningsbesluten innehåller en tydlig motivering till varför uteslutningsärenden ändras eller inte ändras. Vi kan konstatera att 11 procent av ärendena innehöll en otydlig motivering. Otydligheterna bestod bland annat i att det i motiveringarna inte framgick varför den sökandes agerande bedömdes som fel eller varför den blev utesluten. Besluten innehöll i några fall heller ingen rättslig koppling. Vi kunde också se att motiveringar i vissa beslut saknades helt.

I 92 procent av omprövningsbesluten av uteslutningar, med en tydlig motivering, fanns en tydlig koppling mellan vad som har hänt och varför ärendet har lett till eller inte lett till en uteslutning.

Av diagram 7 framgår att a-kassorna har bemött den sökandes synpunkter eller invändningar 86 procent av ärendena. A-kassorna hade inte bemött den sökandes synpunkter eller invändningar i 7 procent av ärendena. A-kassorna redogjorde exempelvis inte för vad den sökande uttryckt i sin omprövningsbegäran och bemötte heller inte alla invändningar.

I övriga 7 procenten kunde vi inte avgöra om den sökandes synpunkter hade blivit bemötta eller inte eftersom omprövningsbegäran saknades i ärendet.

Diagram 7 Har a-kassan i sitt beslut bemött den sökandes synpunkter/invändning? Andel uteslutningar



<sup>16</sup> 32 § förvaltningslagen (2017:900).

# 100%

Att ett beslut innehåller ett klart och begripligt språk är av stor vikt då den sökande ska kunna förstå på vilka grunder beslutet är fattat. Alla omprövningsbeslut för uteslutning innehöll ett klart och begripligt språk.

IAF:s ärendegranskning

### 2.4.3 Tydligt utformade beslut är lättare att förstå

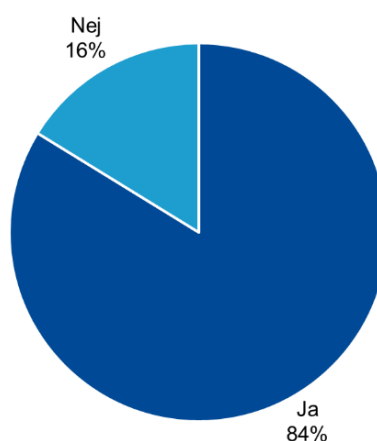
Diagram 8 visar att 84 procent av de granskade omprövningsbesluten vid uteslutning var tydligt utformade för den sökande som begärde omprövning.

I 16 procent var utformningen av omprövningsbesluten otydliga.

Otydligheten berodde exempelvis på att:

- besluten saknade mellanrubriker
- besluten bestod av långa texter med få styckesindelningar
- utformningen var ostrukturerad
- texten var svårbegriplig.

Diagram 8 Utformar a-kassan beslutet så att det är tydligt för den som begär omprövning? Andel uteslutningar



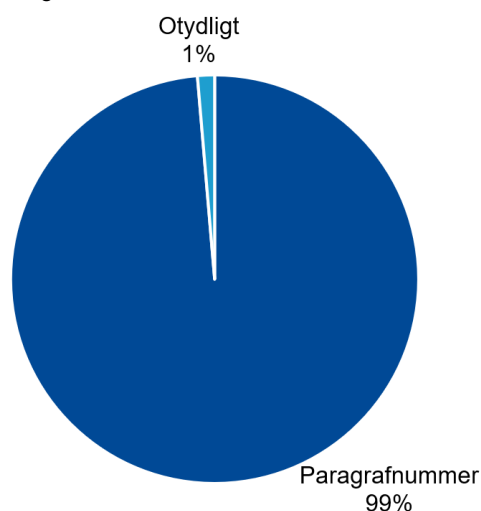
### 2.4.4 Hänvisning till lagrum finns i en majoritet av uteslutningsbesluten

Diagram 9 visar att 99 procent av de granskade omprövningsbeslut av uteslutningar innehöll paragrafnummer.

Ärendegranskningen visade bland annat att:

- lagrummet fanns invävd i beslutets löptext. Här fanns också hänvisningar till paragrafnummer någonstans i beslutet.
- hänvisning till paragraf fanns med i beslutet men att lagtexten saknades. Lagtexten var varken invävd i texten eller citerad
- besluten inte innehåller alla relevanta paragrafnummer.

Diagram 9 Finns lagrum? Andel uteslutningar



- några beslut endast innehöll en hänvisning till a-kassans hemsida för mer information om paragraferna och lagrummet.

Det var otydligt hur lagen tillämpats i 1 procent av de granskade ärendena då de saknade koppling mellan lagrum och motivering.

## 2.4.5 Särskilda skäl ska prövas vid uteslutning

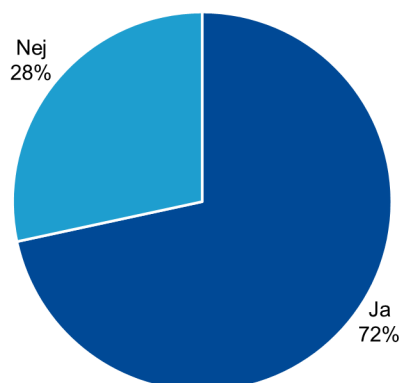
En sökande ska uteslutas ur a-kassan om personen medvetet eller genom grov vårdslöshet har lämnat felaktiga uppgifter eller inte har anmält ändrade uppgifter som påverkar rätten till ersättning. I vissa fall kan det dock finnas särskilda skäl att inte utesluta den sökande. Vad som är särskilda skäl måste bedömas i varje enskilt fall. Om det har konstaterats att det finns särskilda skäl att inte utesluta den sökande ska a-kassan i stället fränkänna

ersättningsdagar.<sup>17</sup> Fränkännande är ett skakrav och här finns det inga särskilda skäl som ska beaktas.

Diagram 10 Finns särskilda skäl? Andel uteslutningar

Diagram 10 visar att 72 procent av omprövningsbesluten för uteslutning innehöll ett tydligt ställningstagande med en förklaring och motivering till varför det fanns eller inte fanns särskilda skäl i ärendet.

I 28 procent hade a-kassorna dock inte fört ett resonemang om det finns särskilda skäl för den sökande och inte heller tagit ställning. Det förekom även fall där a-kassan tagit ställning till särskilda skäl men utan att föra ett resonemang.



## 2.4.6 Omprövningsbesluten är tydligt utformade för domstolen

99 procent av de granskade omprövningsbesluten bedömdes vara utformade på ett sätt så att det blev tydligt för domstolen vid ett eventuellt överklagande. Däremot fanns det flera beslut som inte kunde stå för sig själva och grundbesluten behövdes för att få en komplett bild av ärendet. I vissa fall hänvisar omprövningsbesluten till grundbesluten utan att upprepa vad grundbesluten säger. I andra fall omprövas inte grundbesluten i sin helhet utan bara de synpunkter den sökande kommit in med i sin begäran om omprövning, ofta särskilda skäl.

<sup>17</sup> 37 § lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor.

Ärendegranskningen visar att samtliga a-kassor har en överklagande hänvisning i sina omprövningsbeslut och att det är tydligt för den sökande hur en överklagan ska gå till.

#### 2.4.7 Styrelsen – underlag som presenteras i samband med uteslutning och fränkännande

Styrelsen har en viktig roll i beslutsfattande kring mer ingripande åtgärder, såsom uteslutning, fränkännande och i vissa fall återkrav och polisanmälan. A-kassorna uppger i intervjuerna att ärenden som når styrelsen är noggrant beredda i flera steg, där handläggare och specialister först utreder och analyserar ärendet. Därefter sammanställs ett underlag som innehåller beskrivning av ärendet, tillämpliga regler, den enskildes yttrande samt ett förslag till beslut.

Inför styrelsebehandling sker ofta en intern kvalitetskontroll där exempelvis försäkringsansvarig eller specialistfunktioner avgör om ärendet ska lyftas vidare till styrelsen. Styrelsen får ett strukturerat beslutsunderlag i god tid före mötet och tar ställning utifrån beslutsunderlaget, ofta med stöd av en föredragande. Processen präglas av tydliga rutiner, dokumentation och formell kommunikering med den enskilde innan beslut fattas.

### 2.5 Beslutens utformning kan förbättras och utvecklas

Ärendegranskningen visar att omprövningsbeslutens utformning och kvalitet varierar både mellan olika a-kassor och mellan enskilda handläggare inom samma a-kassa. A-kassorna arbetar i varierande utsträckning med uppföljning och kvalitetssäkring men fokus ligger ofta på själva bedömningen i ärendet och inte i själva utformningen av beslutet. Granskningen visar också att uppföljningen av hur besluten är utformade inte är lika utvecklad eller systematisk som en uppföljning av bedömningen av ärendet. Vi har exempelvis sett brister i form av ostrukturerade beslut och obearbetad text, vilket gör det svårt för den sökande att förstå innehållet.

#### 2.5.1 Kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte

I intervjuerna framkommer att kompetensutveckling inom a-kassorna i hög grad bygger på erfarenhet, intern rekrytering och successiv upplärning. Handläggare avancerar ofta till mer kvalificerade roller, såsom omprövningshandläggare eller försäkringsspecialister, efter flera års praktisk erfarenhet. Utbildning via Sveriges a-kassor utgör en viktig grund, kompletterad med interna insatser som introduktionsplaner, mentorskap och handledning av erfarna kollegor.

Erfarenhetsutbyte sker kontinuerligt genom olika forum, såsom regelbundna möten där både juniora och seniora handläggare deltar. I dessa sammanhang diskuteras ärenden, förändrade beslut och specifika frågeställningar, vilket bidrar till gemensamt lärande och ökad kvalitet i handläggningen. Även löpande dialog, möjlighet att ställa frågor och få stöd från mer erfarna funktioner, samt användning av gemensamma handläggarstöd, är centrala delar i kompetensutvecklingen.

Sammantaget präglas arbetet av en kombination av formell utbildning, praktisk erfarenhet och kontinuerligt kollegialt lärande.

## 2.5.2 I handläggningen balanseras effektivitet och kvalitet

Arbetet med handläggning av omprövningsärenden präglas av en strävan att balansera effektivitet och kvalitet. A-kassorna framhåller i intervjuerna att de håller sig till etablerade riktlinjer för handläggningstider, där sex veckor utgör en yttre ram enligt JO och Sveriges a-kassor, samtidigt som ambitionen ofta är att fatta beslut snabbare, exempelvis inom fyra veckor.

För att säkerställa kvalitet i handläggningen finns möjlighet att konsultera ämnesansvariga inom specifika områden, särskilt vid mer ovanliga eller komplexa ärenden. Kvalitet prioriteras högt och upprätthålls även vid hög arbetsbelastning, där andra arbetsuppgifter i stället kan prioriteras ned.

Uppföljning av handläggningen sker i viss utsträckning indirekt, exempelvis genom språklig granskning av beslut eller i samband med överklagandeprocesser där juridisk kompetens kopplas in. Sammantaget kännetecknas arbetet av tydliga tidsramar, tillgång till specialiststöd och en stark betoning på kvalitet.

A-kassorna fokuserar enligt intervjuerna främst på:

- gemensamma riktlinjer och mål för handläggningstider
- internt stöd
- prioritering av kvalitet framför tempo vid hög belastning.

## 2.5.3 Likabehandling och samverkan

Ett beslut från en a-kassa behöver vara tydligt och enhetligt utformat så att grunden för bedömningen framgår. En tydlig beslutsmotivering bidrar till en saklig och likformig tillämpning av regelverket i enlighet med kraven på likabehandling, saklighet och opartiskhet.

Samtliga a-kassor uppger under intervjuerna att arbetet med likabehandling är viktigt och en ständigt pågående process. Likabehandling mellan a-kassorna ses som en central och självklar princip, men också som något som kräver aktivt arbete och kontinuerlig samverkan. För att uppnå en enhetlig tillämpning används olika former

av samarbete, främst genom Sveriges a-kassor och gemensamma forum där frågor och praxis diskuteras. Handläggarsöd fungerar som en viktig grund för att säkerställa att bedömningar görs på liknande sätt.

Samtidigt betonar a-kassorna vikten av tät kommunikation, både på organisatorisk nivå och mellan handläggare, särskilt vid förändringar som införandet av nya regelverk. Införandet av en ny arbetslöshetsförsäkring<sup>18</sup> lyfts som en utmaning där behovet av samordning, erfarenhetsutbyte och gemensamma diskussioner är extra stort. Generellt upplevs a-kassorna i stor utsträckning håller en gemensam linje i sitt arbete.

Vi kan dock konstatera att a-kassorna ofta fokuserar på beslutens utfall och regelverkets tillämpning snarare än på beslutens utformning när det kommer till frågan om likabehandling.

#### 2.5.4 Utmaningar inom omprövningsområdet

Arbetet med omprövningar präglas av flera betydande utmaningar, särskilt kopplade till förändringar i regelverk och ökade krav på effektiv handläggning. Enligt intervjuerna är en central utmaning införandet av den nya försäkringen, som innebär en omställning även för erfarna handläggare. Eftersom regelverket är nytt saknas etablerad praxis och tolkningar, vilket försvårar en enhetlig och rättssäker bedömning i omprövningsärenden.

I och med införandet av en ny arbetslöshetsförsäkring<sup>19</sup> förväntar sig a-kassorna också en ökning av antalet omprövningsärenden, vilket i sin tur riskerar att påverka handläggningstiderna negativt.

Samtidigt finns en generell utmaning i att upprätthålla en hög kvalitet i besluten under perioder av hög arbetsbelastning. Ambitionen att hålla korta handläggningstider måste vägas mot kravet på rättssäkerhet och noggrannhet. Bristen på systematisk uppföljning av juridisk kvalitet kan ytterligare försvåra arbetet med att säkerställa en enhetlig och hög standard i besluten.

## 2.6 Ordning och reda i registreringen

Under ärendegranskningen upptäckte vi att i genomsnitt 11 procent av ärendena i vårt urval var övertäckning, alltså ärenden som inte uppfyllde kriterierna för populationen. Bristerna har visat sig vara så stora att det inte är möjligt att redovisa tillförlitlig statistik över omprövningsbesluten.

---

<sup>18</sup> Lag (2024:506) om arbetslöshetsförsäkring.

<sup>19</sup> Lag (2024:506) om arbetslöshetsförsäkring.

## 2.6.1 Stor mängd övertäckning

I granskningen har vi sett stora brister i registreringen av ärenden. Det har visat sig när vi har tagit fram ärenden som vi har avsett att ärendegranska. När vi har slagit in ärendenumret i Våra sidor har vissa ärenden inte funnits i ärendehanteringssystemet. Andra gånger har ärenden funnits men visat sig vara ärenden som inte varit omprövningar av sanktioner, uteslutningar eller fränkännanden. Ingen av dessa ärenden har uppfyllt kriterierna för populationen och räknas därför som övertäckning. Vi hanterade det här problemet under ärendegranskningen genom att hoppa över de ärenden som visat sig vara övertäckning och i stället använt ärendenummer som vi har tagit fram som reserver.

Det är normalt att behöva hantera en liten mängd övertäckning i en ärendegranskning men i denna granskning var omfånget av felregistrerade ärenden ovanligt stort. I urvalet av omprövningar av sanktioner utgjorde 11 procent av ärendena övertäckning, alltså ärenden som gällde andra frågor än omprövningar av sanktioner. Övertäckningen varierade mellan a-kassorna med mellan 0–20 procent av ärendena. Eftersom övertäckningen i ärendegranskningen sannolikt speglar datakvaliteten i den tabell som ligger till grund för urvalet är det inte möjligt för IAF att redovisa någon tillförlitlig statistik över a-kassornas omprövningsärenden.

## 2.6.2 Korrekta registreringar är en förutsättning för rättssäkerheten

Det är viktigt att a-kassorna har ordning och reda i sin registrering av beslut. En korrekt registrering är en förutsättning för rättssäkerhet, eftersom det gör det möjligt att följa ärendet. Den skapar också förutsättningar för granskning i efterhand, både internt och externt. En korrekt registrering bidrar därmed till en effektiv och enhetlig handläggning.

I granskningen noterade vi, i enstaka fall, att begäran om omprövning hade registrerats med olika benämning. Det var därför svårt för oss att hitta dokumentet begäran om omprövning i Våra sidor.

## 3 Bestämmelser för omprövningsbeslut

I det här avsnittet redogör vi för de bestämmelser som gäller vid omprövningsbeslut. Vi tar upp regleringen av omprövning av beslut, formalia kring omprövningsbegäran, förvaltningslagen och a-kassorna samt språklagen.

### 3.1 Reglering av omprövning av beslut

En a-kassa ska ompröva ett beslut om den enskilde begär det och beslutet får inte överklagas innan en sådan omprövning har gjorts.<sup>20</sup> Om ett beslut ändå överklagas direkt ska överklagandet i stället ses som en begäran om omprövning.<sup>21</sup> A-kassan ska också självmant ändra ett beslut om det är uppenbart felaktigt, till exempel på grund av skrivfel, felaktigt underlag eller felaktig rättstillämpning.<sup>22</sup> Vid en sådan självrättelse krävs ingen ny omprövning innan beslutet kan överklagas.

### 3.2 Formalia kring omprövningsbegäran

Det finns ingen särskild reglering av formalia för omprövningsärenden, utan bestämmelserna om överklagande tillämpas.<sup>23</sup> En begäran om omprövning ska vara skriftlig, ange vilket beslut som avses och vilken ändring som begärs.<sup>24</sup> Den ska ges in till den a-kassa som fattat beslutet och ha kommit in inom två månader från den dag den sökande fick del av beslutet.<sup>25</sup> A-kassan prövar om begäran kommit in i rätt tid och ska avvisa den om den är för sent inkommen.<sup>26</sup>

### 3.3 Förvaltningslagen och a-kassorna

Förvaltningslagen (2017:900) (FL) gäller för handläggning hos myndigheter och domstolar. A-kassor är inte myndigheter, men deras handläggning av ärenden om

---

<sup>20</sup> 61 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF).

<sup>21</sup> 50 § ALF.

<sup>22</sup> 63 § ALF.

<sup>23</sup> 62 § ALF.

<sup>24</sup> 53 § ALF.

<sup>25</sup> 54 § ALF.

<sup>26</sup> 55 § ALF.

arbetslöshetsersättning innefattar myndighetsutövning.<sup>27</sup> Enligt JO bör därför FL:s bestämmelser vara vägledande för a-kassornas handläggning i sådana ärenden.<sup>28</sup>

I den här granskningen har vi därför tagit fasta på bestämmelserna i förvaltningslagen, som anger vad ett omprövningsbeslut ska innehålla, vilket vi tar upp i kapitel 4.

### 3.4 Språklagen

Även om a-kassor inte är myndigheter, är bestämmelsen relevant eftersom de utövar myndighetsliknande funktioner. Enligt 11 § språklagen (2009:600) ska språket i offentlig verksamhet vara vårdat, enkelt och begripligt. För a-kassorna innebär det här att beslut bör utformas så att den enskilde förstår både vad som har beslutats och varför. Ett tydligt och begripligt språk är också en förutsättning för att beslut ska få en handlingskorrigerande effekt, eftersom den sökande då får bättre möjlighet att anpassa sitt beteende efter regelverket.

---

<sup>27</sup> Från 1 oktober 2025 ska förvaltningslagen (2017:900) tillämpas när a-kassan handlägger ärenden enligt lagen (2024:506) om arbetslöshetsförsäkring.

<sup>28</sup> JO:s ämbetsberättelse 2015/16 s. 311 samt JO-beslut dnr 6048–2008 och 5600–2009.

## 4 Omprövningsbeslutets innehåll

I det här kapitlet beskriver vi vad ett omprövningsbeslut ska innehålla med hänsyn till de formella kraven i förvaltningslagen. Kapitlet beskriver också vad beslutet bör innehålla för att den sökande ska ha en möjlighet att förstå varför han eller hon inte har fått sitt tidigare beslut ändrat.

### 4.1 Formella krav i förvaltningslagen och omprövningsbeslutens innehåll

En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska ge den enskilde den hjälp som behövs för att ta till vara sina intressen och göra det utan onödigt dröjsmål.<sup>29</sup> Handläggningen ska vara enkel, snabb och kostnadseffektiv utan att rättssäkerheten försämrats.<sup>30</sup> Myndigheten ansvarar för att ärendet blir tillräckligt utrett, samtidigt som den enskilde ska bidra med underlag.<sup>31</sup> Beslut som påverkar den enskilde ska innehålla en tydlig motivering med tillämpliga regler och avgörande omständigheter.<sup>32</sup> Bestämmelserna är relevanta trots att a-kassorna inte är myndigheter eftersom de utövar myndighetsliknande funktioner.

Ett omprövningsbeslut ska stå på egna ben. Det ska innehålla en egen klagande motivering och uppgifter om vilka föreskrifter som har tillämpats och en överklagandehänvisning. Ett omprövningsbeslut ska vara tydligt och den sökande ska kunna förstå varför omprövningsbeslutet ändras eller inte ändras.

#### 4.1.1 Ny bedömning och tydlig motivering

I ett omprövningsbeslut ska a-kassan göra en ny och självständig bedömning av ärendet, där både tidigare och eventuella nya omständigheter beaktas. De bestämmelser som ligger till grund för beslutet ska framgå och bör inte enbart anges i slutet, utan även integreras i motiveringen för att öka tydligheten.

Beslutet ska också redovisa vad den sökande har anfört som skäl för omprövning, exempelvis nya omständigheter eller invändningar mot det tidigare beslutet. För att den sökande ska kunna förstå beslutet är det viktigt att motiveringen tydligt förklarar varför dessa argument inte leder eller leder till en ändring.

---

<sup>29</sup> 5 § förvaltningslagen (2017:900) (FL).

<sup>30</sup> 9 § FL.

<sup>31</sup> 23 § FL.

<sup>32</sup> 32 § FL.

Detta är viktigt för både rättssäkerhet och handlingskorrigerande. En ny och tydlig bedömning säkerställer att ärendet faktiskt prövas på nytt och inte bara bekräftas, vilket minskar risken för fel. En tydlig redovisning av omständigheter och regler gör också att den sökande förstår beslutet och kan ta ställning till om det ska överklagas.

En tydlig motivering är dessutom central för att den sökande ska kunna förstå varför argumenten inte godtas och vad som krävs framöver, vilket ökar möjligheten att anpassa sitt beteende.

#### 4.1.2 Överklagandehänvisningen ska vara tydlig och korrekt

En överklagandehänvisning i ett omprövningsbeslut från en a-kassa fyller en viktig rättssäkerhetsfunktion och bör utformas tydligt och korrekt. Ett omprövningsbeslut från en a-kassa ska innehålla en tydlig och korrekt överklagandehänvisning, eftersom beslutet kan överklagas först efter att omprövning har gjorts.<sup>33</sup> Hänvisningen ska informera om att beslutet kan överklagas till förvaltningsrätt, att överklagandet ska ges in till a-kassan samt att det ska ha kommit in inom två månader från den dag den enskilde fick del av beslutet.<sup>34</sup>

För att uppfylla kraven på rättssäkerhet ska överklagandehänvisningen vara så utformad att den enskilde faktiskt förstår hur han eller hon ska gå till väga. Det innebär att den ska vara tydlig, korrekt och innehålla nödvändig information om tillvägagångssättet.<sup>35</sup> I linje med 11 § språklagen ska den dessutom vara skriven på ett vardat, enkelt och begripligt språk. En bristfällig eller otydlig hänvisning kan annars leda till att den enskilde får svårt att ta till vara sina rättigheter.

#### 4.1.3 Säkerställa likabehandling vid omprövning

Likabehandlingsprincipen innebär att personer i jämförbara situationer ska behandlas lika. För a-kassorna innebär det här att beslut inom arbetslöshetsförsäkringen behöver vara tydligt och konsekvent utformade, så att det framgår vilka omständigheter som har varit avgörande för bedömningen och hur regelverket har tillämpats. En tydlig och enhetlig beslutsmotivering bidrar till insyn i bedömningen och skapar förutsättningar för att kontrollera att lika fall behandlas lika. Detta är en viktig del av kraven på saklighet och opartiskhet enligt 1 kap. 9 § regeringsformen och 5 § andra stycket förvaltningslagen. När regelverket tillämpas på ett enhetligt och sakligt sätt säkerställs likabehandling inom arbetslöshetsförsäkringen. Att lika

---

<sup>33</sup> 61 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF).

<sup>34</sup> 44 § ALF.

<sup>35</sup> 31 § förvaltningslagen (2017:900).

fall behandlas lika bidrar till att upprätthålla rättssäkerheten och stärker förtroendet för arbetslöshetsförsäkringen.

#### 4.1.4 Ordning och reda i registreringen

Det är viktigt att a-kassorna har ordning och reda i sin registrering av beslut av flera skäl. En korrekt registrering är en förutsättning för rättssäkerheten, eftersom det gör det möjligt att följa ärendet, förstå vilka bedömningar som har gjorts och kontrollera att rätt regler har tillämpats. Den skapar också förutsättningar för granskning i efterhand, både internt och externt.

En korrekt registrering är dessutom viktig för att den enskilde ska kunna ta till vara sina rättigheter, till exempel vid omprövning eller överklagande. Samtidigt bidrar det till en effektiv och enhetlig handläggning samt gör det tydligare för den sökande vad som har beslutats och vad som krävs framöver.

God ordning i registreringen är alltså en grundförutsättning för rättssäkra, effektiva och begripliga beslut.

## 5 Bestämmelser för granskade beslut

Granskningen har omfattat omprövningsbeslut av sanktionsbeslut, beslut om fränkännande av rätt till ersättning och beslut om uteslutning av medlem. I det här kapitlet redogör vi för de bestämmelser som gäller för dessa beslut.

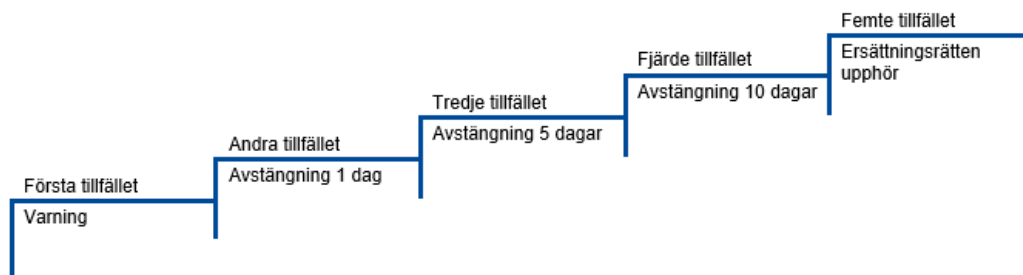
### 5.1 Sanktioner

För att få arbetslöshetsersättning måste den sökande uppfylla vissa krav enligt lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF). Om kraven inte uppfylls kan sanktioner bli aktuella i form av avstängning från ersättning under ett visst antal dagar, vilket kan öka vid upprepade överträdelser. Sanktionerna är indelade i tre fristående sanktionstrappor. I det här kapitlet ges en övergripande beskrivning av sanktionerna. I 43 – 43 b §§ ALF finns den detaljerade författningstexten.

#### 5.1.1 Missköter sitt arbetssökande

En sökande ska varnas om han eller hon utan godtagbart skäl har misskött sitt arbetssökande genom att inte ha medverkat till att upprätta en individuell handlingsplan, inte har lämnat in en aktivitetsrapport i tid, inte har kontaktat Arbetsförmedlingen eller sökt anvisat arbete. Dessutom ska en sökande varnas om han eller hon inte har sökt lämpliga arbeten aktivt.

Vid upprepning kan den sökande få ytterligare sanktioner i form av avstängning av ersättningsdagar, vilket illustreras av nedanstående sanktionstrappa.<sup>36</sup>



#### 5.1.2 Förlänger sin tid i arbetslöshet

En sökande ska stängas av från rätt till ersättning i 5 ersättningsdagar, om han eller hon utan godtagbart skäl har avvisat ett erbjudet lämpligt arbete, genom sitt uppträdande uppenbarligen har vållat att en anställning inte kommit till stånd eller

<sup>36</sup> 43 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

har avvisat en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd lämnas.

Vid upprepning kan den sökande få ytterligare sanktioner i form av avstängning av ersättningsdagar eller att ersättningsrätten upphör, vilket illustreras av nedanstående sanktionstrappa.<sup>37</sup>



### 5.1.3 Orsakar sin arbetslöshet

En sökande ska stängas av från rätt till ersättning i 45 ersättningsdagar, om han eller hon utan giltig anledning har lämnat sitt arbete, på grund av otillbörligt uppförande har skilts från sitt arbete, utan giltig anledning har lämnat ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd har lämnats eller har uppträtt på ett sådant sätt att Arbetsförmedlingen har återkallat en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd har lämnats. Det finns vissa undantag när arbetet eller programmet bara skulle ha varat i högst 10 dagar.

Vid upprepning kan den sökande få ytterligare sanktioner i form av avstängning av ersättningsdagar eller att ersättningsrätten upphör, vilket illustreras av nedanstående sanktionstrappa.<sup>38</sup>



## 5.2 Uteslutning av medlem

A-kassan ska först pröva om den sökande medvetet eller av grov vårdslöshet har lämnat oriktiga eller vilseledande uppgifter, eller underlåtit att anmäla ändrade

<sup>37</sup> 43 a § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF).

<sup>38</sup> 43 b § ALF.

uppgifter, som har betydelse för rätten till medlemskap eller ersättning.<sup>39</sup> Om så är fallet ska a-kassan därefter pröva om medlemmen ska uteslutas. Om det finns särskilda skäl mot uteslutning ska medlemmen i stället fränkännas rätt till ersättning.<sup>40</sup>

Det är a-kassans styrelse som prövar frågan om uteslutning av medlem och om fränkännande av rätt till ersättning enligt bestämmelser i ALF. En kassaföreståndare får dock efter uppdrag från styrelsen fatta beslut i sådana ärenden, utom när det gäller omprövning.<sup>41</sup>

### 5.2.1 Särskilda skäl vid uteslutning

Särskilda skäl fungerar som en ventil för att undvika att uteslutning används i situationer där åtgärden skulle framstå som oproportionerlig. Bedömningen är individuell och ska göras utifrån en samlad värdering av omständigheterna i det enskilda fallet. Det kan exempelvis handla om att överträdelsen är mindre allvarlig, att den beror på ett misstag snarare än ett medvetet agerande eller att den sökande haft bristande förståelse för regelverket. Även om det rör sig om en engångsföreteelse, att personen i övrigt har följt reglerna eller har samarbetat i utredningen kan tala för att särskilda skäl föreligger. Vidare kan hänsyn tas till omständigheter som rör omfattning och tid, till exempel om felet är begränsat eller ligger långt tillbaka i tiden, samt till personliga förhållanden som kan ha påverkat handlandet. Sammantaget handlar det om att avgöra om uteslutning är en rimlig och proportionerlig åtgärd, eller om det i stället är mer lämpligt att fränkänna rätten till ersättning.

## 5.3 Fränkännande av rätt till ersättning

Fränkännande av rätt till ersättning aktualiseras vid samma typer av överträdelser som kan leda till uteslutning, det vill säga när den sökande medvetet eller av grov vårdslöshet har lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att anmäla ändrade förhållanden av betydelse för rätten till ersättning. En medlem får dock fränkännas ersättning endast om a-kassan vid sin prövning har bedömt att uteslutning inte ska ske.<sup>42</sup> Ett sådant beslut ska avse minst 45 och högst 195 dagar.<sup>43</sup>

---

<sup>39</sup> 37 § lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor (LAK).

<sup>40</sup> 46 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

<sup>41</sup> 37 c § LAK.

<sup>42</sup> 46 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF).

<sup>43</sup> 46 a § ALF.

## 6 Utgångspunkter för vår granskning

I det här kapitlet beskriver vi syftet med granskningen, övergripande frågor, regelverk som är aktuellt för granskningen och metoder som vi använt oss av. Vi redogör för de frågor som ingick i ärendegranskningen och i intervjuerna. Vi redovisar också urvalskriterier för ärendegranskningen. Vår granskning har även kompletterats med statistik från IAF:s statistik- och tillsynsdatas.

### 6.1 Syfte och övergripande granskningsfrågor

Syftet med granskningen är att undersöka a-kassornas hantering av omprövningsärenden om sanktionsbeslut, fränkännande och uteslutning.

I granskningen utgår vi från följande övergripande frågor:

- Hur fungerar handläggningen av omprövningsärenden hos a-kassorna?
- Hanterar a-kassorna omprövningsärenden på olika sätt?

### 6.2 Granskningens genomförande

För att genomföra granskningen har vi använt oss av metoderna

- ärendegranskning
- intervjuer
- deskriptiv statistik.

Vi har även tagit del av a-kassornas handläggarstöd som beskriver handläggningen och hur regelverket ska tillämpas.

Granskningen är av kartläggande karaktär och syftet har inte varit att generalisera resultaten eller dra övergripande slutsatser om handläggningen vid enskilda a-kassor.

I stället har ambitionen varit att identifiera exempel, mönster och förbättringsområden som kan vara relevanta för samtliga a-kassor.

Ärendegranskningen genomfördes under perioden mars till maj 2025. Som ett komplement till ärendegranskningen genomförde vi även semistrukturerade intervjuer med företrädare för samtliga sex a-kassor som ingick i granskningen. Frågeområden som berördes under intervjuerna var bland annat processen för omprövningsärenden, kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte, samverkan och handläggning.

Inledningsvis genomfördes en pilotgranskning. Därefter har vi ärendegranskat 265 ärenden för att undersöka om a-kassornas hantering av omprövningsärenden sker i

enlighet med regelverket. Ärendegranskningen omfattar omprövningar av sanktionsbeslut, beslut om fränkännande av rätt till ersättning samt beslut om uteslutning av medlem.

De bedömningar som görs utifrån ärendegranskningen avser endast de ärenden som ingår i ärendegranskningen. För att kunna bedöma omprövningar av beslut om fränkännande har vi även läst de tillhörande grundbesluten.

Ärendegranskningen och intervjuerna ägde rum på

- arbetslöshetskassan Alfa.
- Finans- och försäkringsbranschens arbetslöshetskassa
- GS arbetslöshetskassa
- arbetslöshetskassan Handels
- Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassa
- Lärarnas arbetslöshetskassa

Urvalet av a-kassor gjordes för att få en spridning i både storlek och medlemsstruktur. Vi valde därför ut en till medlemsantalet stor a-kassa<sup>44</sup>, tre medelstora<sup>45</sup> och två små<sup>46</sup> a-kassor.

Populationen bestod av alla omprövningsärenden hos de sex a-kassorna som gällde sanktioner, uteslutningar och fränkännanden. Ärendena hade beslutsdatum mellan 1 januari och 31 december år 2024 och omfattade beslutskategorierna beviljad, delvis beviljad och avslag. Urvalet gjordes som ett stratifierat obundet slumpmässigt urval med icke-proportionell stratifiering, vilket innebär att lika många ärenden valdes från varje a-kassa, oavsett storlek.

Målet var att ärendegranska upp till 30 ärenden per kategori och a-kassa, alltså 90 ärenden per a-kassa. Om antalet ärenden inom en kategori understeg 30 gjordes i stället ett totalurval. Av de granskade omprövningsärendena var 180 sanktioner, 11 fränkännanden och 74 uteslutningar.

Under pilotgranskningen kom det fram att kvaliteten på det mottagna datamaterialet var bristfällig. Flertalet av de ärenden som var registrerade som fränkännande och uteslutning hos den a-kassan visade sig vara övertäckning. För att kompensera för det här ärendegranskades i stället fler omprövningsärenden om sanktioner, vilket resulterade i att totalt 47 ärenden granskades hos den a-kassan.

Under pilotgranskningen identifierade vi också att vissa ärenden som i data saknade beslutskategori innehöll beviljanden eller avslagsbeslut. Dessa inkluderades därför i urvalet hos de övriga fem a-kassorna. Även där förekom en stor andel övertäckning,

---

<sup>44</sup> Över 200 000 medlemmar.

<sup>45</sup> Mellan 56 000–200 000 medlemmar.

<sup>46</sup> Under 55 000 medlemmar.

vilket hanterades genom att använda reservärenden när ordinarie ärenden visade sig vara övertäckning.

### 6.2.1 Avgränsningar

Vi har gått igenom ärenden som beslutades under 2024. Under tiden som granskningen pågick trädde ett nytt regelverk för arbetslöshetsförsäkringen i kraft den 1 oktober 2025. De granskade ärendena omfattas bara av den nu upphävda lagen (1997:238) och förordningen (1997:835) om arbetslöshetsförsäkring.

Avsikten var att undersöka handläggningstiden för omprövningsärenden och göra jämförelser. På grund av bristande datakvalitet har det dock inte varit möjligt att ta fram tillförlitliga uppgifter.

Vi hade även för avsikt att med hjälp av deskriptiv statistik analysera om det fanns skillnader mellan män och kvinnor, men det har inte heller varit möjligt av samma skäl.

# Källor

## Författningar

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

Lag (1997:239) om arbetslöshetskassor.

Lag (2024:506) om arbetslöshetsförsäkring.

Förvaltningslag (2017:900).

Språklag (2009:600).

Förordning (1997:835) om arbetslöshetsförsäkring.

## Offentligt tryck

JO beslut dnr 6048–2008.

JO beslut dnr 5600–2009.

JO beslut dnr 1214–2020.

JO:s ämbetsberättelse 2015/16 s. 311.

## Vi är IAF

IAF är en myndighet som har till uppgift att bidra till en väl fungerande arbetsmarknad.

Vi granskar a-kassorna och Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen. Vi granskar också hur Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan arbetar med sanktioner för personer som får aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning.

Vi utför vårt uppdrag genom att:

- granska, påtala brister och göra uppföljningar
- följa och driva utvecklingen inom arbetslöshetsförsäkringens område
- förvalta uppgifter om arbetslöshetsförsäkringen.

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

På IAF arbetar cirka 70 personer och myndigheten är placerad i Katrineholm.

Våra rapporter finns publicerade på vår webbplats [www.iaf.se](http://www.iaf.se).



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

