

Granskning av Arbetslöshetskassan Alfa

Rapport 2020:11



Om IAF

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

Vi har bemyndigande att utfärda föreskrifter inom arbetslöshetsförsäkringen.

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

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

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



Förord

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har granskat Arbetslöshetskassan Alfa enligt myndighetens modell för granskning av arbetslöshetskassor. Granskningen har genomförts utifrån en processinriktad modell som innebär IAF har granskat både arbetslöshetskassans styrning och arbetsformer samt rättstillämpningen.

IAF:s granskning har omfattat flera delar av arbetslöshetskassans förvaltning och organisation samt handläggning av flera ärendetyper, för att få en ökad helhetsbild av Arbetslöshetskassan Alfas verksamhet.

I rapporten sammanfattas ärendegranskningens resultat. Resultaten på ärendenivå redovisas till arbetslöshetskassan i ett separat beslut. Eventuella återkrav av statsbidraget i enskilda ärenden med anledning av IAF:s granskning kommer att hanteras som separata ärenden och redovisas därför inte i denna rapport.

Rapporten har föredragits av Maria Magnusson. I arbetet har även Aime Eriksson, Jakob Heymowski, Ulf Staffansson, Pontus Lind, Klara Pettersson och Eva Nordström deltagit.

Vid den slutliga beredningen av ärendet har enhetscheferna Catarina Ahlgren Eklundh samt Jessica Idbrant deltagit. Enhetschefen för granskningsenheten har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 26 juni 2020

Annelie Westman

Enhetschef

Maria Magnusson
Utredare



Innehållsförteckning

Förord	3
Sammanfattning	5
1 Inledning	8
1.1 Hur har granskningen genomförts?	8
1.2 Arbetslöshetskassan Alfas särställning som den kompletterande arbetslöshetskassan	9
1.3 Granskningen genomfördes innan Corona-pandemin	9
1.4 IAF:s bedömning av brister.....	10
2 Förvaltning och organisation	11
2.1 Granskningsområde styrelse och ledning samt intern styrning och kontroll	11
2.2 Granskningsområde årsredovisning.....	21
2.3 Granskningsområde medlemsrapportering (anslutna).....	25
2.4 Skälen för IAF:s bedömning	26
2.5 Arbetslöshetskassans yttrande.....	27
3 Ärendegranskning	28
3.1 Granskningsområde egen begäran	28
3.2 Granskningsområde återkrav	30
3.3 Granskningsområde underrättelser	31
3.4 Arbetslöshetskassans yttrande.....	33
4 Uppföljning	34
5 Bilagor	35
Bakgrund.....	35
Urval.....	36
Kommunicering och yttrande	36



Sammanfattning

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har granskat Arbetslöshetskassan Alfa enligt den modell som IAF har utvecklat för att stärka granskningen av arbetslöshetskassornas arbete med att upprätthålla rättssäkerhet och effektivitet i arbetslöshetsförsäkringen. Granskningen har genomförts processinriktat, vilket innebär att arbetslöshetskassans arbetsformer varit i fokus liksom rättstillämpningen i enskilda ärenden.

IAF har granskat arbetslöshetskassans förvaltning och organisation för att få en bild av arbetslöshetskassans allmänna förutsättningar att bedriva sin verksamhet. Dessutom har vi granskat ärenden som gäller arbetslöshetskassans tillämpning av bestämmelserna vid utredning och beslut när den sökande har avslutat sin anställning på egen begäran utan att ha stängts av från rätten till ersättning under viss tid, ersättningsrätt efter underrättelse från Arbetsförmedlingen samt återkravsärenden.

Granskningen har även omfattat Arbetslöshetskassan Alfas särställning och roll som den kompletterande arbetslöshetskassan inom arbetslöshetsförsäkringen. Resultatet av denna del av granskningen kommer att redovisas i en separat rapport.

Granskningen genomfördes innan Corona-pandemin

Granskningen, intervjuer och ärendegranskning, har genomförts under 2019 och i början av 2020. Resultaten i granskningen bygger därmed på förhållanden innan Corona-pandemin. Under Corona-pandemin har arbetslösheten ökat och fler personer har ansökt om arbetslöshetsersättning, bland annat hos Arbetslöshetskassan Alfa.

Uppföljningen av verksamheten är god, men genomströmningstiderna har varit för långa

Arbetslöshetskassan har en särställning som den kompletterande arbetslöshetskassan med rollen att bland annat administrera grundförsäkringen för personer som inte är medlemmar i någon arbetslöshetskassa. Många ersättningsökanden har en svag anknytning till arbetsmarknaden. Detta gör arbetslöshetskassan mer konjunkturkänslig än flera andra arbetslöshetskassor. Ärendevolymer kan öka snabbt och verksamheten kräver en bred omvärldsbevakning.



Granskningen visar att det finns beslutade och dokumenterade system för styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten. Arbetslöshetskassan identifierar risker i sin verksamhet och den interna styrningen och kontrollen är integrerad med övriga styrprocesser. Arbetslöshetskassan genomför en tillfredsställande kontroll av enskilda ärenden.

Men det framkommer även av granskningen att det finns ett förbättringsbehov när det gäller den interna styrningen och kontrollen. Arbetslöshetskassan Alfa har genomfört organisatoriska förändringar och personalomsättningen har varit hög. Arbetslöshetskassan har varit underbemannad med en kapacitet som har varit för låg i förhållande till inflödet av ärenden. Det har medfört att genomströmningstiderna för ersättningsärenden har varit för långa.

IAF bedömer även att det även krävs en ökad medvetenhet hos arbetslöshetskassan och en noggrann analys av större risker för att förhindra att arbetslöshetskassan drabbas av minskad effektivitet och att rättssäkerheten allvarligt påverkas. Arbetslöshetskassan Alfas särskilda uppdrag förutsätter enligt IAF att arbetslöshetskassan i större utsträckning säkerställer att det finns en beredskap och förmåga att anpassa organisationen efter konjunkturläget.

IAF riktar kritik

- mot att arbetslöshetskassan under en längre sammanhängande tid har haft mycket långa genomströmningstider.

IAF bedömer att detta riskerar att skada både arbetslöshetsförsäkringens legitimitet och förtroendet för den kompletterande arbetslöshetskassan.

Arbetslöshetskassan har en stabil ekonomi

Granskningen visar att arbetslöshetskassans ekonomiska situation är stabil. Arbetslöshetskassan har en hög nivå på eget kapital och en kostnadstäckning som sett till hela verksamheten motsvarar 11,1 månader enligt årsredovisningen för 2019.

Besluts- och utredningskvaliteten behöver stärkas i delar av ärendehandläggningen

IAF har granskat totalt 90 ärenden som har handlagts vid Arbetslöshetskassan Alfa. De ärendetyper som har granskats är ärenden när den sökande har avslutat sin anställning på egen begäran (endast ärenden då den sökande inte stängts av från ersättning), underrättelser från Arbetsförmedlingen samt återkrav.



Ärenden när den sökande har avslutat sin anställning på egen begäran
IAF har redovisat brister i 19 ärenden som gäller uppsägning på egen begäran till Arbetslöshetskassan Alfa i ett separat beslut. IAF lämnar dessutom två anmärkningar i denna rapport som gäller ärenden när den sökande har avslutat sin anställning på egen begäran (utan att ha stängts av från rätten till ersättning under en viss tid).

IAF anmärker

- mot att arbetslöshetskassan inte har utrett en del av de granskade ärendena i tillräcklig omfattning.
- mot att arbetslöshetskassan i en del av de granskade ärendena har godtagit skäl för att lämna ett arbete som inte kan anses utgöra giltiga skäl i arbetslöshetsförsäkrings mening.

Ärenden om återkrav av utbetalad arbetslöshetsersättning

IAF bedömer att hanteringen av ärenden om återkrav överlag fungerar bra.

Ärenden som rör ifrågasatt ersättningsrätt efter underrättelse från Arbetsförmedlingen.

IAF har redovisat brister i 8 ärenden som avser underrättelser från Arbetsförmedlingen till Arbetslöshetskassan Alfa i ett separat beslut. IAF lämnar dessutom en anmärkning i denna rapport som gäller ärenden om ifrågasatt ersättningsrätt efter underrättelse från Arbetsförmedlingen.

IAF anmärker

- mot att arbetslöshetskassan inte har utrett en del av de granskade ärendena i tillräcklig omfattning.

Uppföljning

Arbetslöshetskassan ska skriftligen redovisa vidtagna åtgärder till IAF senast den 31 oktober 2020.



1 Inledning

IAF har utvecklat en modell som ska stärka granskningen av arbetslöshetskassornas arbete med att upprätthålla rättssäkerhet och effektivitet i arbetslöshetsförsäkringen. Utgångspunkten är att skapa en processinriktad granskning som belyser både arbetslöshetskassans förvaltning och organisation samt rättstillämpningen i enskilda ärenden, för att få en ökad helhetssyn.

1.1 Hur har granskningen genomförts?

Granskningen genomfördes under maj och september 2019, samt februari 2020.

IAF har intervjuat representanter för arbetslöshetskassan för att få en beskrivning av dess förvaltning, organisation och styrning. I samband med granskningen kontaktades även statens representant i arbetslöshetskassans styrelse.

IAF har även deltagit vid arbetslöshetskassans föreningsstämmor i juni 2019 samt i maj och juni 2020.

För att ge en fullständig bild av arbetslöshetskassans verksamhet innefattar rapporten även en beskrivning av arbetslöshetskassans ekonomiska situation utifrån IAF:s tidigare granskningar av årsredovisningen samt inlämnad prognos och budget.

Ärendegranskningen har gjorts utifrån standardiserade granskningsmallar, som använts vid tidigare granskningar. IAF har också ställt frågor om ärendehandläggningen utifrån de iakttagelser som gjorts vid granskningen.

Ärendegranskningen har omfattat tre ärendetyper inom arbetslöshetsförsäkringen:

- ärenden när den sökande har avslutat sin anställning på egen begäran (endast ärenden då den sökande inte har stängts av från rätten till ersättning under en viss tid)
- ärenden som rör återkrav av utbetalad arbetslöshetsersättning
- ärenden som rör ifrågasatt ersättningsrätt efter inkommen underrättelse från Arbetsförmedlingen

Urvalet avsåg ärenden där beslut fattats under perioden den 1 januari–31 mars 2019.

Efter granskningsbesöken fick arbetslöshetskassan protokoll från IAF med resultatet av granskningen. Arbetslöshetskassan Alfa fick möjlighet att yttra sig över granskningsprotokollen och yttrandena inkom den 18 september och 3 december 2019 samt 4 mars 2020.



1.2 Arbetslöshetskassan Alfas särställning som den kompletterande arbetslöshetskassan

Denna granskning har även omfattat Arbetslöshetskassan Alfas särställning inom arbetslöshetsförsäkringen som den kompletterande arbetslöshetskassan¹.

Arbetslöshetskassan Alfa hanterar inte bara arbetslöshetsförsäkringen för de som har anslutit sig till arbetslöshetskassan, utan har även till uppgift att administrera grundförsäkringen för ej anslutna ersättningstagare. Arbetslöshetskassan Alfa har därmed en viktig samhällsfunktion genom att administrera grundförsäkringen för arbetstagare och företagare som har en viss anknytning till arbetsmarknaden, men som inte är medlemmar i någon arbetslöshetskassa.

Granskningen har därför belyst de rättsliga utgångspunkterna för bildandet av den kompletterande arbetslöshetskassan. Den har dessutom belyst om dess finansieringsmodell är ändamålsenlig. Även Sveriges a-kassors roll och inflytande som Arbetslöshetskassan Alfas enda medlem har ingått i granskningen.

Resultatet av denna del av granskningen presenteras i en separat rapport.

1.3 Granskningen genomfördes innan Corona-pandemin

Granskningen, intervjuer och ärendegranskning, har genomförts under 2019 och början av 2020. Resultaten i granskningen bygger därmed på förhållanden innan Corona-pandemin.

Corona-pandemin under 2020 har en stor påverkan på den svenska ekonomin, med en ökad arbetslöshet som följd. Detta har bidragit till att antalet personer som söker arbetslöshetsersättning, bland annat hos Arbetslöshetskassan Alfa, har ökat kraftigt sedan granskningen genomfördes.

Det statistiska underlaget i rapporten är det senast tillgängliga och beskriver därför till viss del tid efter granskningen och under Corona-pandemin.

¹ 85–87 b §§ lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor (LAK).



1.4 IAF:s bedömning av brister

För att bedöma hur allvarliga de brister är som framkommer i samband med IAF:s granskningar utgår myndigheten från en fyrgradig skala:

1. **Påpekande.** IAF påpekar en brist när denna inte lett till några konsekvenser eller haft ytterst små konsekvenser.
2. **Anmärkning.** IAF anmärker mot en brist av liten omfattning eller mindre allvarlig art.
3. **Kritik.** IAF riktar kritik när bristen är omfattande men mindre allvarlig, eller allvarlig men mindre omfattande.
4. **Allvarlig kritik.** IAF riktar allvarlig kritik mot brister av sådan art att de bedöms riskera att skada arbetslöshetsförsäkringens legitimitet. Även andra svårare avsteg från gällande regelverk kan komma ifråga för allvarlig kritik. Normalt krävs också att bristen förekommer i större omfattning.



2 Förvaltning och organisation

2.1 Granskningsområde styrelse och ledning samt intern styrning och kontroll

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassan har dokumenterade processer och rutiner för styrning och uppföljning av verksamheten. Arbetslöshetskassans arbete med kontroll av enskilda ärenden fungerar bra.
- Arbetslöshetskassans särskilda uppdrag som kompletterande arbetslöshetskassa innebär att verksamheten är känsligare för konjunkturförändringar än många andra arbetslöshetskassors. Detta ställer enligt IAF krav på att arbetslöshetskassan i större utsträckning säkerställer att det finns en beredskap och förmåga att anpassa organisationen efter konjunkturläget.
- Arbetslöshetskassan identifierar risker i sin verksamhet och den interna styrningen och kontrollen är integrerad med övriga styrprocesser. Men det har också framkommit i granskningen att den interna styrningen och kontrollen behöver förbättras, bland annat genom förbättrad dokumentation. Det krävs också en ökad medvetenhet om och analys av större risker för att förhindra att effektiviteten sjunker och att rättssäkerheten påverkas på arbetslöshetskassan.

IAF riktar kritik

- mot att arbetslöshetskassan under en längre sammanhängande tid har haft mycket långa genomströmningstider. IAF bedömer att detta riskerar att skada både arbetslöshetsförsäkringens legitimitet och förtroendet för den kompletterande arbetslöshetskassan.
-

2.1.1 Arbetslöshetskassans allmänna förutsättningar

Arbetslöshetskassan Alfa har en särskilda roll som den kompletterande arbetslöshetskassan inom arbetslöshetsförsäkringen. Arbetslöshetskassans verksamhet utgår inte från ett verksamhetsområde utan omfattar alla anställda och företagare. Arbetslöshetskassan har dels det särskilda statliga uppdraget att administrera och betala ut grundersättning till arbetslösa som inte är medlemmar i någon arbetslöshetskassa, dels att administrera och betala ut den inkomstrelaterade delen av

försäkringen till dem som är anslutna, vilket motsvarar att vara medlem i andra arbetslöshetskassor.

Arbetslöshetskassan bedriver sin verksamhet vid huvudkontoret i Sundbyberg och tre lokala kontor som är geografiskt utspridda i Sverige. Arbetslöshetskassan är i dag Sveriges sjunde största arbetslöshetskassa och hade 146 000 anslutna den 30 april 2020.

Arbetslöshetskassan påpekar särskilt att rollen som den kompletterande arbetslöshetskassan innebär en ökad konjunkturkänslighet som ställer krav på en bred omvärldsbevakning. Arbetslöshetskassan Alfa menar att många av de arbetslösa som vänder sig till dem är de som står längst från arbetsmarknaden. Dessutom avvisar arbetslöshetskassan enligt egen uppgift cirka 11–12 procent av alla ansökningar om arbetslöshetsersättning, till följd av att ansökan inte fullföljs.

Arbetslöshetskassans styrelse bedömer att en av arbetslöshetskassans största utmaningar är att förutse förändringar i omvärlden och därigenom arbetslöshetens utveckling. Arbetslöshetskassan har därför skapat en organisation och utvecklat arbetsformer för att svara upp mot de förändringar på arbetsmarknaden som kan antas ha en avgörande betydelse för arbetslöshetskassans verksamhet.

2.1.2 Verksamhet och förvaltning

IAF har tagit del av flera styrdokument för arbetslöshetskassans verksamhet, bland annat arbetsordning, attest- och beslutsordning, verksamhetsplan samt internkontrollplan. Dessutom har IAF tagit del av styrelseprotokoll.

IAF har även kontaktat statens representant i arbetslöshetskassans styrelse, som i huvudsak har uppgett att hans bild är att arbetslöshetskassan har goda förutsättningar att utöva sin verksamhet och har en ekonomi under god kontroll. Med anledning av att arbetsordningen innehåller en sekretessbestämmelse för styrelseledamöterna samt att bestämmelsen om vilka som ingår styrelsens utskott utesluter statens representant upplever han att arbetsordningen inte är ändamålsenlig. Statens representant reserverade sig på de styrelsemöten under 2019 då arbetsordningen beslutades. Enligt honom är de långa genomströmningstiderna ett bekymmer men styrelsen arbetar aktivt med frågan.

Allmänt om arbetslöshetskassan

- Arbetslöshetskassan bildades 1997 och startade sin verksamhet 1998.
- Huvudkontoret ligger i Sundbyberg och lokalkontor finns i Hemse, Borås och Ljusdal.
- Arbetslöshetskassan hade 137 anställda den 29 februari 2020.



Arbetslöshetskassans styrelse har tolv styrelsemöten per år. Styrelsens arbete är inriktat på att följa verksamheten på en strategisk nivå. Detta sker, enligt styrelseordföranden, genom att styrelsen följer upp verksamhetsmålen vid varje styrelsemöte utifrån en skriftlig rapport från arbetslöshetskassan. Styrelsen följer även upp verksamheten genom så kallade veckorapporter som bland annat innehåller uppgifter om antalet inkomna ärenden och handläggningstider.

Arbetslöshetskassan påtalar att deras arbete kännetecknas av långsiktighet. I verksamhetsplanen finns ett långsiktigt mål som sätter fokus på effektivitet och att arbetet ska bedrivas ur ett kostnads- och kvalitetsperspektiv med god rättssäkerhet. Verksamhetsplanen sträcker sig över flera år och en återkommande prognos för verksamheten görs för två år framåt. Verksamhetsplanen ligger dessutom till grund för operativa handlingsplaner. Arbetslöshetskassan identifierar varje år utvecklingsområden, och arbetar för närvarande med områden som arbetsmiljö, verksamhetsstyrning, intern styrning och kontroll samt kommunikation.

Arbetslöshetskassan uppger att finanskrisen 2008–2009 gjorde den ännu mer medveten om vikten av omvärldsbevakning för att kunna förutse händelser som kan påverka verksamheten och att planera för dessa. Arbetslöshetskassan har genom åren bedrivit utvecklingsarbete för att utveckla formen för det underlag som skickas till styrelsen där bland annat omvärldsbevakning ingår. Arbetslöshetskassan påtalar även att det kan vara svårt att dra slutsatser från konjunkturprognoser, bland annat har det förekommit att ärendemängden ökat utan att arbetslösheten stigit.


Arbetslöshetskassan uppger att de inte upplever sig vara en konkurrent till andra arbetslöshetskassor. De understryker att det är viktigt att de inte uppfattas som en konkurrent – utan som ett komplement – till övriga arbetslöshetskassor, eftersom de är den kompletterande arbetslöshetskassan.

Arbetslöshetskassan gör ingen egen reklam för sin verksamhet, men många arbetssökande får information om Arbetslöshetskassan Alfa av Arbetsförmedlingen.

Det står i arbetslöshetskassans stadgar att ersättningssökande ska informeras om att det finns andra arbetslöshetskassor inom specifika branschområden. En del väljer ändå att anslutna sig till arbetslöshetskassan.

2.1.3 Intern styrning och kontroll

Ordföranden uppger att arbetslöshetskassans styrelse anser sig ha en rimligt god bild av de risker som finns i verksamheten. Arbetslöshetskassan gör fortlöpande



riskanalyser som redovisas och diskuteras i styrelsen. Arbetet med intern styrning och kontroll är reglerad i arbetsordningen och följer ett så kallat årshjul. En riskkarta och internkontrollplan med åtgärder tas fram för de områden som omfattas, och denna kopplas till verksamhetens mål. Det är enligt arbetslöshetskassans ledning tydligt hur arbetet med risker i verksamheten ska ske på ett strukturerat och strategiskt sätt.

Arbetslöshetskassans ledning menar att arbetslöshetskassan i dag har kommit så långt att frågan om intern styrning och kontroll genomsyrar hela verksamheten. Alla chefer har fått utbildning i ämnet vid minst två tillfällen. Ett fokus i verksamhetsstyrningen är att säkerställa att anställda förstår både verksamhetens mål och de risker som är kopplade till målen. Frågan om risker i arbetet tas även upp i utvecklingssamtal och övrig dialog med medarbetare.

Arbetslöshetskassan genomför en regelbunden internkontroll av ärendehandläggningen. Varje vecka görs tre typer av efterkontroller inför utbetalningarna. De gör stickprovskontroller på ett antal ärenden för att bland annat säkerställa att utbetalningen går till rätt person, att underlag som styrker beslutet finns i ärendet, att eventuellt övergångsbevis² har kontrollerats och att kontrollrutinen³ mot Centrala studiestödsnämnden (CSN) och Försäkringskassan har använts. Vidare kontrolleras utbetalningar utifrån för tidigt insända tidrapporter genom att titta på hur utredningen ser ut. Om Arbetsförmedlingens signal om att en arbetssökande anmälts som arbetssökande inte har registrerats automatiskt i arbetslöshetskassans system kan en handläggare hos arbetslöshetskassan i dessa undantagsfall registrera detta manuellt. Även registreringar av detta slag kontrolleras i syfte att säkerställa att det finns ett korrekt underlag för registreringen. Eventuell återkoppling sker till handläggare och dennes chef.

Enligt arbetslöshetskassan tas resultaten i IAF:s rapporter om hand på ett strukturerat sätt, eftersom rapporterna innehåller kunskap att dra lärdom från. De rapporter som specifikt avser arbetslöshetskassan leder till handlingsplaner. De kan också leda till internt utvecklingsarbete i form av återkoppling till chefer och övrig verksamhet samt exempelvis allmänna eller riktade utbildningar.

² Övergångsbevis är en handling som skickas från en tidigare arbetslöshetskassa till den sökandes nuvarande arbetslöshetskassa. Övergångsbeviset innehåller bland annat uppgifter om den sökandes ersättningsperioder, dagpenningens storlek och uppgifter om eventuella sanktioner.

³ Kontrollrutinen är en funktion i arbetslöshetskassans ärendehandläggningssystem där handläggaren kan kontrollera om den sökande uppburit studiemedel från CSN eller socialförsäkringsförmåner från Försäkringskassan.



Internkontrollen följs upp av revisorerna, som har påpekat att dokumentationen av interna processer behöver förbättras ytterligare.

2.1.4 Kompetens och bemanning

På arbetslöshetskassan arbetade 137 personer den 29 februari 2020⁴. Av dessa var 16 placerade i en ledningsstab och resterande 121 på serviceavdelningen där handläggningen av ärenden sker. På huvudkontoret i Sundbyberg finns staben med stödfunktioner. Ekonomifunktionen är dock placerad i Hemse på Gotland, medan övriga medarbetare är utspridda på samtliga kontor.

Av handläggarna arbetar två personer med handläggning av inträden i och utträden ur arbetslöshetskassan. Den allra största delen av serviceavdelningens personal arbetar därmed med handläggning av ersättningsärenden. Samtliga handläggare hanterar ärenden som rör både anslutna och ej anslutna.

Ett mindre antal handläggare har en specialisering mot ärenden som rör EU och EES. I övrigt arbetar handläggarna i normalfallet med alla typer av övriga ärenden, exempelvis anställda, företagare och underrättelser från Arbetsförmedlingen.

På varje kontor finns så kallade förste handläggare som utreder omprövningar och återkrav. Dessutom har Arbetslöshetskassan Alfa på senare tid anställt två personer som enbart arbetar som omprövare. Utöver detta finns jurister i verksamheten. Förste handläggaren fungerar även som ett första expertstöd om en enskild handläggare skulle behöva detta. Förste handläggaren kan vid behov vända sig till en jurist som i sin tur kan ta ärendet vidare till den försäkringsansvarige.

Vid nyrekryteringar till serviceavdelningen är akademisk bakgrund ett krav. Helst ser de att den sökande har erfarenhet från annan arbetslöshetskassa. Saknas detta är erfarenhet av annan myndighetsutövning eller från handläggning i försäkringsbranschen meriterande. Arbetslöshetskassan har dessutom anställt medarbetare som är flerspråkiga.

Arbetslöshetskassan menar att den höga personalomsättningen är en utmaning. De menar också att den delvis beror på att anställda på Arbetslöshetskassan Alfa har ett rykte om sig att vara duktiga handläggare. Vid nyrekrytering arbetar arbetslöshetskassan med en stegvis integrering i verksamheten och beskriver detta som en kompetenstrappa, där handläggaren börjar i kundservice för att därefter gå vidare till att bli förberedande handläggare med ansvar att utreda och förbereda ärenden

⁴ Arbetslöshetskassan Alfa, styrelseprotokoll den 31 mars 2020.



inför beslut. Efter en tid går handläggaren vidare till att bli en beslutsfattande handläggare.

För att höja och säkerställa den befintliga personalens kompetens arbetar arbetslöshetskassan med individuella handlings- och utvecklingsplaner som utgår från individens behov. Utifrån dem identifierar de även eventuella behov hos hela gruppen, som sedan tas omhand i större utbildningsinsatser.

2.1.5 Tillämpning av regelverket

Arbetslöshetskassans ledning lyfter fram att arbetslöshetskassan har en bred kompetens eftersom handläggarna hanterar alla ärendekategorier inom arbetslöshetsförsäkringen.

Arbetslöshetskassan Alfa tar upp svårigheten med konsekvenserna av att den som är ansluten kan avsluta sin anslutning mitt i en månad men bara beviljas inträde i en annan arbetslöshetskassa från och med den första dagen i en månad. Att få ett glapp i medlemskapet mellan två arbetslöshetskassor är oftast inte önskvärt för den anslutne. Utmaningen ligger i att försöka få henne eller honom att förstå konsekvensen av ett sådant val. I övrigt är arbetet med inträden och utträden i stor grad automatiserat, vilket arbetslöshetskassan menar fungerar bra.

Arbetslöshetskassan arbetar just nu med att komma till rätta med brister i dokumentationen av utredningar och eventuella bedömningar i ärenden om arbetslöshetsersättning. Arbetslöshetskassan vill säkerställa att ett ärende är komplett och att dokumentationen i ärendet gör det möjligt att i efterhand följa ärendet från start till mål.

Vidare tas genomströmningstiderna upp som en utmaning. Arbetslöshetskassan försöker hitta smarta och effektiva lösningar för arbetet. Ett problem är svårigheterna att få in ett komplett underlag från den sökande, vilket leder till behov av kompletteringar.

Handläggarna ska enligt rutinerna använda kontrollrutinen mot CSN och Försäkringskassan i alla förstagångsprövningar och andra ärenden där det kan behövas.

Arbetslöshetskassan använder i huvudsak Sveriges a-kassors handläggarstöd som skriftligt stöd i handläggningen, men har kompletterat dem med vissa egna interna stöddokument.



2.1.6 Organisationsförändringar medförde långa genomströmningstider

Under 2017 beslutade arbetslöshetskassans styrelse av effektiviseringsskäl att säga upp 10 handläggare och 7 anställda i den egna skanningsverksamheten som då avvecklades.

Till grund för bedömningen låg att styrelsen ansåg att organisationen hade en överkapacitet och dessutom att IAF hade påtalat att arbetslöshetskassans administrationskostnader var höga.

Ytterligare ett antal anställda lämnade arbetslöshetskassan självmant i samband med uppsägningarna. Detta bidrog till en underbemannad organisation med en kapacitet som var för låg i förhållande till inflödet av ärenden.

Genomströmningstiderna försämrades ganska omgående både för ärenden om grundersättning och inkomstrelaterad ersättning.

Mot bakgrund av de långa genomströmningstiderna inledde IAF 2018 ett tillsynsärende hos arbetslöshetskassan med avsikten att följa arbetet med att förkorta genomströmningstiderna. Tillsynsärendet avslutades med anledning av att denna granskning inleddes.

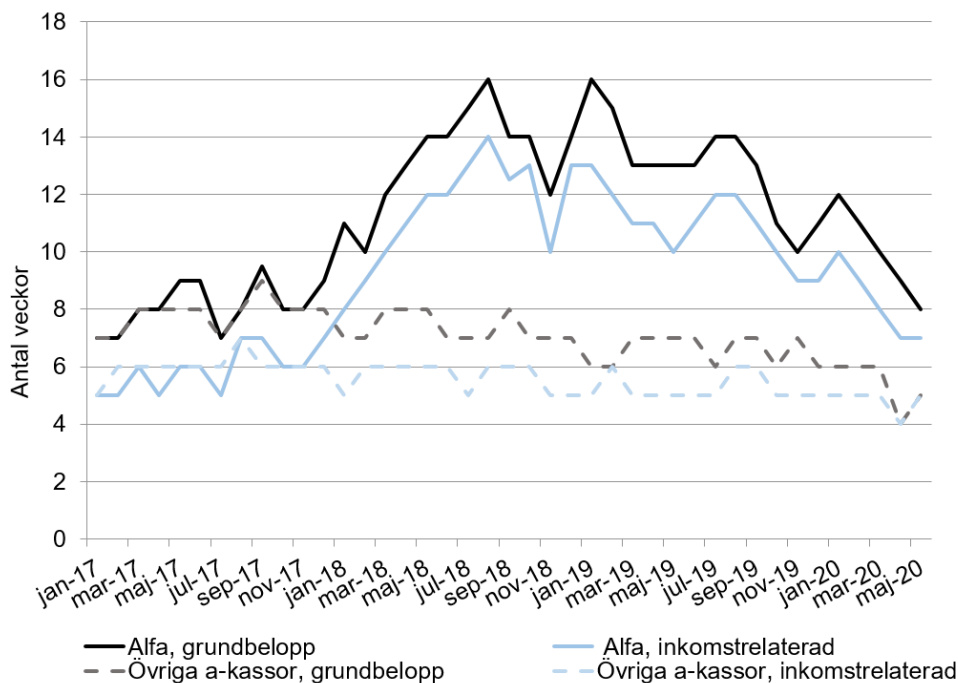
Genomströmningstider och ökat inflöde av ärenden

Diagram 1 visar att genomströmningstiderna för Arbetslöshetskassan Alfa under större delen av 2017 låg nära övriga arbetslöshetskassors. Från årsskiftet och fram till och med augusti 2018 fördubblades i princip genomströmningstiderna och var som längst 16 veckor för grundbelopp och 14 veckor för ärenden om inkomstrelaterad ersättning i augusti 2018.

I januari 2019 var mediangenomströmningstiden för ett ärende om grundbelopp återigen 16 veckor. Därefter, under andra halvåret 2019 och fram till och med maj 2020, har genomströmningstiderna förbättrats. Genomströmningstiderna är fortsatt något längre än 2017, och längre än genomsnittet för övriga arbetslöshetskassor.

Genomströmningstid definieras som antalet veckor från den första veckan en person har redovisat arbetslöshet på sin tidrapport till den vecka personen får sin första utbetalning från arbetslöshetskassan. Den inkluderar tiden det tar att få in nödvändiga uppgifter, kommunicera med den enskilde och fatta beslut om att bevilja ersättning. Endast nya ärenden räknas med (så kallade förstagångsprövningar).

Diagram 1: Genomströmningstid för Arbetslöshetskassan Alfa jämfört med genomsnittet för övriga arbetslöshetskassor januari 2017–maj 2020.



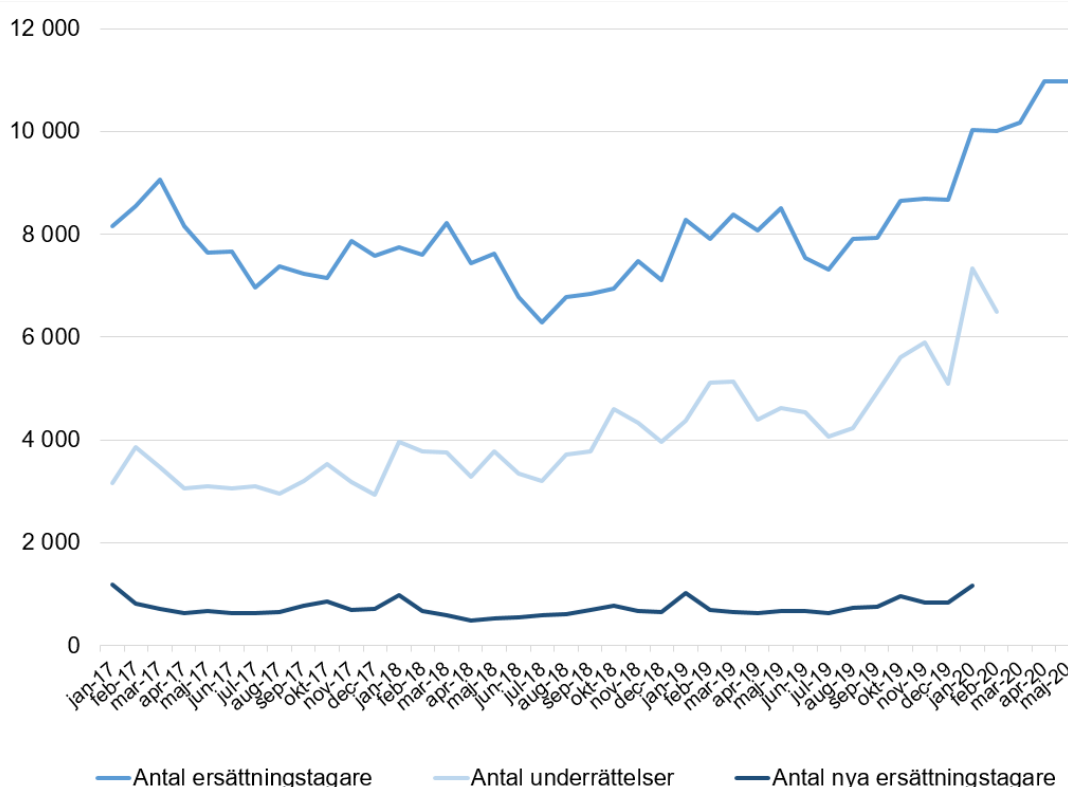
Källa: IAF

Antalet personer som fick arbetslöshetsersättning från Arbetslöshetskassan Alfa varje månad från och med mitten av 2018 har ökat och var i maj 2020 nästan 11 000, vilket innebär en ökning med 4 700 personer sedan juli 2018 (diagram 2). Även antalet underrättelser från Arbetsförmedlingen som Arbetslöshetskassan Alfa har tagit emot har ökat mycket. Den ökningen inleddes runt årsskiftet 2017/2018 och i januari 2020 hade antalet fördubblats. Förändringarna är små när det gäller antalet nya ersättningstagare, det vill säga de som tidigare inte hade fått någon ersättning de fem senaste åren men nu har beviljats arbetslöshetsersättning. En viss ökning har skett med start vid årsskiftet 2019/2020. Månaderna därefter ökade dessutom antalet varsel och uppsägningar i Sverige, men för dessa månader finns ännu ingen data.

Diagrammet visar inte ärenden som leder till beslut om avskrivning eller avslag. Arbetslöshetskassan uppgav i samband med intervjun i september 2019 att ca 48 procent av ansökningarna om arbetslöshetsersättning leder till beslut om avslag.



Diagram 2: Antal ersättningstagare, underrättelser och nya ersättningstagare, Arbetslöshetskassan Alfa, januari 2017–maj 2020.




Källa: IAF

Arbetslöshetskassan Alfa uppger att inflödet av ärenden har ökat under 2019, och räknar med ett fortsatt högt inflöde under 2020. Arbetslöshetskassan uppger att de exempelvis i januari 2020 hanterade 36 procent fler ärenden än motsvarande månad 2019. Detta, menar arbetslöshetskassan, innebär att det är svårt att förkorta genomströmningstiderna.

För att korta genomströmningstiderna har handläggare från andra arbetslöshetskassor hjälpt arbetslöshetskassan, främst under helger, i arbetet med att behandla ansökningarna om ersättning.

Rekrytering och utbildning av handläggare

Till följd av personalomsättningen har ett omfattande rekryteringsarbete pågått. Fram till början av 2020 har 47 personer anställts. Arbetslöshetskassan har svårt att rekrytera erfarna handläggare, vilket medför att tid och resurser måste avsättas



för utbildning och handledning av nyanställda. Trots pågående åtgärder kan arbetslöshetskassan inte ge någon indikation om när genomströmningstiderna kan förväntas vara på en normal nivå. Arbetslöshetskassan menar att de följer utvecklingen noggrant och vidtar åtgärder kontinuerligt. Dessutom påtalar arbetslöshetskassan att ärendeflödet fram till september 2019 har ökat med 30 procent i förhållande till 2018, och att lika många beslut redan har fattats som under hela 2018. Efter pandemiutbrottet visar IAF:s statistik att ärendeflödet ökat ytterligare.

Personalbehov och inflödet av ärenden – ett utvecklingsområde

Arbetslöshetskassan genomförde en riskanalys inför effektiviseringsbeslutet 2017, men konstaterar i efterhand att nedskärningarna har påverkat arbetsmiljön negativt och hade en större effekt än vad som förutsågs. Arbetslöshetskassan lyfter fram att de tidigare har haft som ett utvecklingsområde att bli bättre på att planera personalbehovet i verksamheten. Enligt arbetslöshetskassan måste de förutom att räkna på effektiviteten i ännu högre utsträckning beakta psykologiska faktorer och tillmäta kvaliteten i arbetet betydelse så att den blir överordnad kostnads-effektiviteten. Att kunna förutse och planera ärendeflöden, produktivitet och personalbehov ser därför arbetslöshetskassan som ett fortsatt utvecklingsområde.



2.2 Granskningsområde årsredovisning

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassan har en god ekonomi med bra nyckeltal.
 - Arbetslöshetskassans kostnadstäckning sett till hela verksamheten är 11,1 månader enligt årsredovisningen för 2019, vilket tyder på en hög nivå på eget kapital.
 - Arbetslöshetskassan Alfas kostnadstäckning för de ej anslutna är 14,8 månader och för de anslutna 10,1 månader enligt årsredovisningen för 2019. IAF:s tolkning av reglerna är att en arbetslöshetskassas egna kapital som mest får motsvara 12 månaders kostnader.
-

2.2.1 Ekonomiska nyckeltal


IAF granskar varje år arbetslöshetskassornas årsredovisningar utifrån IAF:s föreskrifter (IAFFS 2018:1) om arbetslöshetskassor som reglerar hur årsredovisningen ska utformas och utifrån lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor (LAK). I samband med granskningen beräknar och sammanställer IAF ekonomiska nyckeltal som ger en bild av arbetslöshetskassans ekonomi.

Generellt gäller att arbetslöshetskassornas medlemmar finansierar arbetslöshetskassornas administrativa kostnader via medlemsavgiften. Detta gäller även för de anslutna hos Arbetslöshetskassan Alfa.

Till den administrativa kostnaden räknas till exempel personalkostnader, IT-kostnader och lokalhyra. För att så många som möjligt ska kunna ta del av den inkomstrelaterade delen av arbetslöshetsförsäkringen är det viktigt att avgifterna för de anslutna hålls på en så låg nivå som möjligt. Det innebär att arbetslöshetskassorna måste hålla administrationskostnaderna så låga som möjligt.

Arbetslöshetskassan Alfas administrationskostnad per ansluten och år uppgick 2019 till 616 kronor, vilket är något lägre än medianen⁵ för alla arbetslöshetskassor. Det är endast för den del av verksamheten som avser anslutna som detta tal kan beräknas. Det omfattar inte den del av verksamheten som avser

⁵ År 2018 var medianvärdet för arbetslöshetskassornas administrationskostnad per medlem och år 644 kronor. Medianvärdet för 2019 har ännu inte kunnat beräknas.



grundersättning för ej anslutna. Arbetslöshetskassan Alfors verksamhet för ej anslutna finansieras genom ett anslag från staten utifrån en särskild finansieringsmodell.

IAF har tagit del av verksamhetsplan och budget för 2019 samt prognoser för 2020 och 2021. I redovisningen av kortsiktiga mål framgår det att administrationskostnaden tilläts öka under 2019, eftersom kundnöjdhet, tillgänglighet och kortare genomströmningstid var överordnande mål för året.

Avgiften för de anslutna är 130 kronor per månad⁶. För de ej anslutna är avgiften 4 kronor per utbetald ersättningsdag. För en ersättningstagare som är arbetsökande på heltid blir detta cirka 88 kronor per månad.

Det egna kapitalet påverkades i en positiv riktning enligt årsredovisningen för 2019. Arbetslöshetskassan redovisade ett överskott totalt för verksamheten på 12 892 000 kronor, av vilken verksamheten för de anslutna stod för ett överskott på 4 804 000 kronor och de ej anslutna ett överskott på 8 088 000 kronor.

En arbetslöshetskassas inkomster som inte används för löpande utgifter under verksamhetsåret, ska användas för sådana utgifter följande verksamhetsår⁷. IAF anser, med utgångspunkt från detta, att huvudregeln är att en arbetslöshetskassa ska ha en nivå på det egna kapitalet som maximalt motsvarar ett års kostnader.

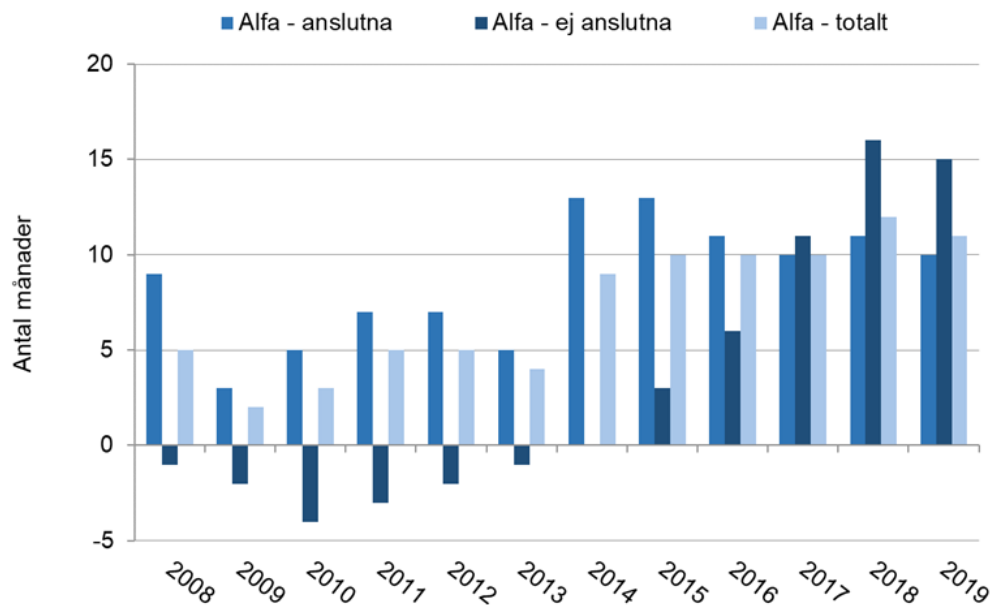
Utifrån arbetslöshetskassans årsredovisning för 2019 beräknas kostnadstäckningen⁸ sett till hela verksamheten till 11,1 månader vilket är en minskning från föregående år, då kostnadstäckningen var 11,6 månader.

⁶ Medianvärdet för arbetslöshetskassornas medlemsavgifter uppgick till 122 kronor i januari 2020, uppgift från IAF:s statistikdatabas.

⁷ 44 § LAK.

⁸ Kostnadstäckning visar hur många månader det egna kapitalet täcker kostnader för administration, avgifter till staten och finansiella kostnader. Genom att relatera det egna kapitalet till arbetslöshetskassans kostnader går det att följa om en arbetslöshetskassas intäkter som inte används för löpande kostnader under verksamhetsåret används för sådana kostnader följande verksamhetsår.

Diagram 3: Kostnadstäckning i antal månader sett till verksamhet för både anslutna och ej anslutna.



Källa: IAF


För de anslutna låg kostnadstäckningen enligt 2019 års årsredovisning på 10,1 månader och för de ej anslutna på 14,8 månader. IAF konstaterar att arbetslöshetskassans kostnadstäckning för de ej anslutna ersättningstagarna avviker från huvudregeln om en kostnadstäckning som motsvarar maximalt ett års kostnader.

Arbetslöshetskassan uppgav vid IAF:s besök i september 2019 att de räknar med att personalkostnaderna kommer att öka kommande år med tanke på kommande rekryteringsbehov. De uppger också att deras ekonomi ger förutsättningar att rekrytera.

Utifrån årsredovisningen för 2019 har IAF beräknat arbetslöshetskassans soliditet⁹ och kassalikviditet¹⁰. Soliditeten uppgick till 90 procent och kassalikviditeten till

⁹ Soliditet är ett nyckeltal som visar hur stor andel av verksamhetens tillgångar som finansieras med eget kapital och därmed arbetslöshetskassans betalningsförmåga på lång sikt. Denna beräknas genom eget kapital i förhållande till balansomslutningen. Låg soliditet innebär att det egna kapitalet är litet och skulderna stora vilket kan innebära hög risk för verksamheten.

¹⁰ Kassalikviditet beräknas genom omsättningstillgångar i förhållande till kortfristiga skulder. En kassalikviditet på 100 procent innebär att arbetslöshetskassan kan betala de kortfristiga skulderna omgående under förutsättning att omsättningstillgångarna kan omsättas direkt. För att



796 procent, vilket indikerar att arbetslöshetskassan har en mycket bra betalningsförmåga på både lång och kort sikt.

2.2.2 Attestordning och fakturahantering

Arbetslöshetskassan Alfas attestordning framgår av en intern ekonomi-administrativ föreskrift. Där framgår vem som är firmatecknare för arbetslöshetskassan och vilka roller som har rätt att teckna avtal, ställa ut fullmakter och rekvirera statsbidrag. Attestordningen förtydligas i en bilaga där det framgår vilka personer som är kopplade till de roller som finns att utläsa i attestordningen. Fakturorna godkänns av en medarbetare på respektive avdelning. Här fördelas också beloppet på olika kostnadsställen, beroende på om det ska belasta de anslutnas eller de ej anslutnas konton. Om fördelningen av kostnader är tydlig, görs detta direkt. Där det inte tydligt går att avgöra vilket konto som kostnaderna ska kopplas till eller vilket kollektiv kostnaden ska belasta, använder arbetslöshetskassan fördelningsnycklar beroende på vilket kostnadsslag som avses. För att så realistiskt som möjligt fördela kostnaderna mellan anslutna och ej anslutna ersättningstagare används statistik som bygger på hur mycket tid som lagts på att hantera ärenden för de olika kollektiven.

IAF har tagit del av Arbetslöshetskassan Alfas rutin för att söka statsbidrag. Bidraget söks veckovis och betalas ut till ersättningstagare. Rutinen beskriver hur ansökningsprocessen går till stegvis och vilka som signerar ansökan.

kassalikviditeten ska anses god bör den uppgå till omkring 200–300 procent, då finns marginal att betala kortfristiga skulder under ett par månader.



2.3 Granskningsområde medlemsrapportering (anslutna)

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassan har en bra uppföljning av fakturering och inbetalning av medlemsavgifter och det finns rutiner för hur utslutningar på grund av obetalda avgifter hanteras.
 - Arbetslöshetskassan har väl dokumenterade underlag för de medlemsavgifter som rapporteras in till IAF varje månad. IAF har inte funnit några avvikelser mellan underlagen och det som rapporterats.
-

Arbetslöshetskassan använder sig av systemen MIR och Soft Admin för statistik och fakturering av avgifter till de anslutna. Varje kvartal skickas månadsfakturer för medlemsavgiften ut till de som är anslutna. Cirka 65 procent av inbetalningarna sker via e-faktura eller autogiro och cirka 35 procent av fakturorna skickas via pappersfaktura. Arbetslöshetskassan, som mäter denna fördelning varje månad, ser att det sker en långsam förflyttning från pappersfaktura till de elektroniska lösningarna.

Det sker även mindre fakturakörningar under månaderna mellan huvudkörningarna. Om en ansluten inte betalar sin faktura, skickas en påminnelse ut månaden efter. Om den anslutna inte betalar vid första påminnelsen skickas en andra påminnelse tillsammans med en kortare informationstext om att denne riskerar utträde ur arbetslöshetskassan på grund av bristande betalning. Om den anslutne trots påminnelser inte betalar genererar systemet efter 95 dagar ett automatiskt beslut om utträde på grund av bristande betalning.

Av de anslutna är det cirka 700 varje månad som utträder på grund av bristande betalning. En av anledningarna till utträdena, menar Arbetslöshetskassan Alfa, är att anslutna som nekas ersättning inte ser någon anledning att vara fortsatt ansluten.

Med anledning av att den finansieringsavgift¹¹ som IAF fakturerar arbetslöshetskassorna varje månad uppgår till betydande belopp, har IAF granskat

¹¹ Enligt 48 § LAK ska en arbetslöshetskassa betala en finansieringsavgift till staten för finansiering av en del av statens kostnader för utbetald arbetslöshetsersättning.



det underlag som ligger till grund för rapporteringen av antalet anslutna. Finansieringsavgiftens syfte är att delfinansiera de statliga medel som betalas ut i form av arbetslöshetsersättning.

Eftersom medlemsantalet påverkar beloppet som faktureras är det av stor vikt att antalet är korrekt rapporterat. IAF har kontrollerat uppgifterna om antalet anslutna mot de uppgifter som arbetslöshetskassan har rapporterat in i IAF:s tjänsteportal och som ingår i beräkningen av finansieringsavgiften. IAF har inte funnit några avvikelser.

2.4 Skälen för IAF:s bedömning

Granskningen visar att förvaltningen är god hos Arbetslöshetskassan Alfa. Arbetslöshetskassan har en flerårig verksamhetsplan och framtagna mål för verksamheten.

Det finns utarbetade processer och rutiner för den interna styrningen och kontrollen av verksamheten som är integrerade med arbetslöshetskassans övriga styrprocesser. Arbetslöshetskassan genomför bland annat riskanalyser av omvärldsfaktorer som kan ha en påverkan på verksamheten.

Arbetslöshetskassan har sedan 2018 och under en längre sammanhängande tid haft mycket långa genomströmningstider till följd av personalomsättningen. IAF bedömer att det krävs en ökad medvetenhet om och analys av större risker för att förhindra att effektiviteten sjunker och att rättsäkerheten påverkas på arbetslöshetskassan.

Styrelsen följer regelbundet upp verksamheten vad bland annat gäller genomströmningstider och antalet ärenden och granskningen visar att det finns en tillfredsställande rapportering till styrelsen.

Utifrån granskningen bedömer IAF att arbetslöshetskassan bedriver ett tillfredsställande arbete med kontroll av enskilda ärenden. IAF bedömer att det kompetensutvecklingsarbete som bedrivs med bland annat en kompetenstrappa för nyanställda ger ökade förutsättningar för en rättssäker handläggning.

Granskningen visar även att Arbetslöshetskassan Alfa arbetar strukturerat med uppföljning och kontroll av ekonomin.

Finansieringsavgiften ska motsvara 131 procent av den dagpenning som genomsnittligt har betalats ut under månaden enligt inkomstbortfallsförsäkringen delat med tolv.



2.5 Arbetslöshetskassans yttrande

IAF har beaktat de upplysningar som Arbetslöshetskassan Alfa har haft på IAF:s granskningsprotokoll över granskningsområde styrelse, ledning och intern styrning och kontroll. Arbetslöshetskassan har i sitt yttrande inte invänt mot IAF:s beskrivning av granskningsområde redovisning och ekonomi.



3 Ärendegranskning

IAF har granskat totalt 90 ärenden jämt fördelade inom ärendetyperna när den sökande har avslutat sin anställning på egen begäran, återkrav av utbetalad arbetslöshetsersättning samt ifrågasatt ersättningsrätt efter underrättelser från Arbetsförmedlingen.

IAF har påpekat eller anmärkt mot brister i totalt 28 ärenden. IAF:s påpekanden och anmärkningar har redovisats till arbetslöshetskassan i ett separat beslut. Nedan sammanfattas resultatet av ärendegranskningen på en övergripande nivå.

IAF:s bedömningar avser bara de ärenden som har granskats och är därmed inte representativa för handläggningen av samtliga ärenden och ärendetyper vid Arbetslöshetskassan Alfa.

Arbetslöshetskassan Alfa har haft möjlighet att yttra sig över IAF:s bedömningar i enskilda ärenden och har inte haft några invändningar, fränsett i ett enskilt ärende. Arbetslöshetskassan har i sitt yttrande redogjort för sina åtgärder i de delar av ärendehandläggningen där IAF har påpekat brister.

3.1 Granskningsområde egen begäran

IAF:s bedömning

- Granskningen visar att arbetslöshetskassan arbetar med standardbrev och färdiga mallar för beslutsbrev. Av mallarna framgår relevanta lagrum på ett korrekt sätt.

IAF anmärker

- mot att arbetslöshetskassan inte har utrett en del av de granskade ärendena i tillräcklig omfattning.
 - mot att arbetslöshetskassan i en del av de granskade ärendena har godtagit skäl för att lämna ett arbete som inte kan anses vara giltiga skäl i arbetslöshetsförsäkringens mening.
-

3.1.1 Skälen för IAF:s bedömning

IAF har granskat 30 ärenden där den sökande har avslutat sin anställning på egen begäran utan att ha stängts av från rätten till ersättning under viss tid. IAF bedömer att det finns brister i 19 av ärendena. IAF:s påpekanden (1 ärende) och



anmärkningar (18 ärenden) har redovisats till arbetslöshetskassan i ett separat beslut.

Allmänt om giltiga skäl

Grundregeln inom arbetslöshetsförsäkringen är att den sökande som själv avslutar sin anställning ska stängas av från rätten till arbetslöshetsersättning under en begränsad tid. Detta under förutsättning att det inte finns giltiga skäl för att avsluta anställningen på egen begäran.

Giltiga skäl avser sådana förhållanden som den sökande över huvud taget inte har kunnat råda över. Bestämmelsen om avstängning från rätten till ersättning markerar alltså vikten av att en försäkringsförmån bara kan betalas ut när grundsatserna i försäkringssystemet är uppfyllda. Det är den sökande som ska kunna visa att det inte längre finns förutsättningar för en fortsatt anställning hos arbetsgivaren.

Brister i utredningsskyldigheten och felaktig rättstillämpning


IAF bedömer att arbetslöshetskassan i flera fall inte har utrett ärendena tillräckligt eftersom det bland annat saknas uppgifter om den sökandes möjlighet att återgå till arbetet efter arbetsanpassade åtgärder eller till en omplacering hos arbetsgivaren. Arbetsgivaren har en arbetsrättslig skyldighet att genomföra arbetsanpassning och erbjuda rehabilitering enligt bestämmelser i

arbetsmiljölagen (1977:1160) och tillhörande föreskrifter och detta ansvar är långtgående. Dessutom är det i ett par ärenden inte tillräckligt utrett om de sökande själva har sagt upp sina anställningar och därmed orsakat sin arbetslöshet.

Det förekommer även brister i flera utredningar där sökanden har uppgett hälsoskäl som orsak till att avsluta sin anställning på egen begäran. I några av ärendena styrker inte läkarintygen hälsoskäl eftersom det enligt IAF:s bedömning inte framgår ett tydligt orsakssamband mellan hälsoskäl och arbetsuppgifterna. Enligt IAF ska läkarintyget

Exempel på ärende:

Den sökande har slutat sin anställning på egen begäran och hänvisat till hälsoskäl. Det finns ett läkarintyg som är utfärdat innan anställningens upphörande. Intyget innehåller däremot ingen bedömning om den sökandes hälsotillstånd är beständigt eller om denne kan förväntas återgå till sitt arbete. Arbetslöshetskassan har inte utrett den sökandes möjligheter att kunna återgå till sin anställning med anpassade arbetsuppgifter eller till annat arbete hos arbetsgivaren. Arbetslöshetskassan beslutade inte om att stänga av den sökande från rätt till ersättning under en viss tid.



innehålla uppgifter om den sökandes medicinska tillstånd vid tiden för anställningens upphörande samt uppgift om varför och i vilken omfattning arbetet är olämpligt ur hälsosynpunkt¹².

Den som utsätts för kränkande särbehandling kan ha giltig anledning att avsluta sin anställning på egen begäran. En förutsättning är att förhållandet som huvudregel har styrkts med intyg eller liknande och att konstruktiva försök har gjorts för att komma till rätta med problemen. IAF bedömer att arbetslöshetskassans utredning i ett par ärenden inte styrker en kränkande särbehandling och att det saknas uppgifter om konstruktiva försök har gjorts för att komma till rätta med problemen. Dessutom är det inte tillräckligt utrett i ett av ärendena om den sökande har sagt upp sig på egen begäran.

Vidare har Arbetslöshetskassan Alfa i flera av de ärenden som IAF har granskat bedömt sökandens orsak till att lämna anställningen, bland annat att söka arbete utomlands och förändringar i arbetstidens omfattning, som giltiga skäl för att inte stängas av från rätten till ersättning. IAF bedömer att omständigheterna i ärendena inte är giltiga skäl i arbetslöshetsförsäkringens mening.

Granskningen visar att arbetslöshetskassan arbetar med standardbrev och färdiga mallar för beslutsbrev. Av mallarna framgår relevanta lagrum på ett korrekt sätt.

3.2 Granskningsområde återkrav

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassans handläggning av ärenden om återkrav fungerar överlag bra i de granskade ärendena.
 - Arbetslöshetskassan har i en övervägande del av de granskade ärendena dokumenterat att de i samband med återkraven har prövat frågan om eventuellt fränkännande.
-

¹² IAF 2016:28. När anställningen avslutats på egen begäran – en granskning av giltiga skäl.



3.2.1 Skälen för IAF:s bedömning

IAF har granskat 30 ärenden där arbetslöshetskassan har fattat beslut om återkrav av utbetalad arbetslöshetsersättning¹³ och bedömer att det finns brister i ett ärende. IAF:s påpekande har redovisats till arbetslöshetskassan i ett separat beslut.

Arbetslöshetskassan arbetar med standardbrev och färdiga mallar för beslutsbreven. Av mallarna framgår relevanta lagrum på ett korrekt sätt. IAF har inom ramen för granskningen tagit del av arbetslöshetskassans interna handläggningsstöd för hanteringen av bland annat återkrav.

IAF bedömer att ärendena innehåller det beslutsunderlag som behövs och att det av dokumentationen går att följa handläggningen av de granskade ärendena genom att utredningsåtgärder har dokumenterats i form av tjänsteanteckningar. Vidare är arbetslöshetskassans bedömning av om orsaken till återkravet även ska föranleda en prövning av frågan om fränkännande¹⁴ dokumenterad. En följd av att det inte går att vara medlem i Arbetslöshetskassan Alfa är att uteslutning ur arbetslöshetskassan inte är en möjlighet¹⁵.

3.3 Granskningsområde underrättelser

IAF:s bedömning

- Arbetslöshetskassans handläggning av underrättelser från Arbetsförmedlingen fungerar i huvudsak bra i de granskade ärendena.
-

¹³ En ersättningstagare som har fått arbetslöshetsersättning utan att ha rätt till det eller har fått arbetslöshetsersättning med ett för högt belopp, kan enligt 68 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsersättning (ALF) bli återbetalningsskyldig för den ersättning som betalats ut felaktigt.

¹⁴ En arbetslöshetskassa kan utesluta en medlem ur en arbetslöshetskassa eller fränkänna en sökande rätt till ersättning, på grund av att medlemmen eller den sökande medvetet eller av grov vårdslöshet har lämnat oriktiga eller vilseledande uppgifter, eller låtit bli att anmäla ändrade uppgifter, om förhållanden av betydelse för hans eller hennes rätt till medlemskap eller ersättning. Arbetslöshetskassan ska i dessa ärenden först pröva om det finns grund för att utesluta medlemmen. Om det inte är aktuellt med uteslutning, ska kassan istället pröva om det finns skäl att fränkänna den sökande rätten till ersättning. Detta regleras i 37 § LAK och i 46 – 46 b §§ ALF.

¹⁵ 87 § LAK.

IAF anmärker

- mot att arbetslöshetskassan inte har utrett en del av de granskade ärendena i tillräcklig omfattning.
-

3.3.1 Skälen för IAF:s bedömning

IAF har granskat 30 ärenden om ifrågasatt ersättningsrätt efter underrättelse från Arbetsförmedlingen. Dessa ärenden gäller samtliga fem underrättelsegrunder¹⁶. Granskningen omfattar 15 ärenden där arbetslöshetskassan har beslutat att ge ersättningstagaren en sanktion och 15 ärenden där arbetslöshetskassan beslutat att inte ge en sanktion.

Arbetslöshetskassan använder Sveriges a-kassors handläggarsöd i handläggningen av underrättelser. IAF har även tagit del av de kompletterande rutiner som arbetslöshetskassan har för handläggningen av denna ärendekategori. Arbetslöshetskassan arbetar med standardbrev och färdiga mallar för beslutsbrev. Av mallarna framgår relevanta lagrum på ett korrekt sätt.

IAF bedömer att arbetslöshetskassan har handlagt huvuddelen av de granskade ärendena på ett sätt som gör

Exempel på ärende:

Arbetsförmedlingen skickade en underrättelse till arbetslöshetskassan om att en sökande inte hade redovisat aktivitetsrapport. Den sökande uppgav att hans mobiltelefon hade gått sönder och att det tagit tid att få den lagad. Hen kunde därför inte signera sin aktivitetsrapport med mobilt Bank-ID. Arbetslöshetskassan beslutar att inte varna den sökande med motiveringen att den sökande hade giltiga skäl på grund av sina tekniska problem.

¹⁶ Av 43 § ALF framgår att en sökande ska varnas om denne utan godtagbart skäl inte medverkat till att upprätta en individuell handlingsplan, utan godtagbart skäl inte lämnat en aktivitetsrapport till den offentliga arbetsförmedlingen inom utsatt tid, utan godtagbart skäl inte besökt eller tagit kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör vid överenskommen eller på annat sätt beslutad tidpunkt, utan godtagbart skäl inte sökt anvisat lämpligt arbete, eller inte aktivt sökt lämpliga arbeten. Om sökanden missköter arbetssökandet vid upprepade tillfällen inom samma ersättningsperiod, ska han eller hon stängas av från rätt till ersättning.



att de är lätta att följa. Utredningsåtgärder och bedömningar är dokumenterade som tjänsteanteckningar i ärendena.

IAF bedömer att det finns brister i åtta av de granskade ärenden där arbetslöshetskassan inte har utrett ärendena i tillräcklig omfattning och godtagit skäl som inte är att betrakta som godtagbara skäl i arbetslöshetsförsäkringens mening. IAF:s påpekanden (1 ärende) och anmärkningar (7 ärenden) har redovisats till arbetslöshetskassan i ett separat beslut.

3.4 Arbetslöshetskassans yttrande

Arbetslöshetskassan Alfa har, sedan IAF påtalat brister i totalt 29 ärenden, i sitt yttrande uppgett att de instämmer i IAF:s bedömningar av ärendena, frånsett i ett enskilt ärende om uppsägning på egen begäran. IAF har beaktat arbetslöshetskassans synpunkt och bedömt att det inte finns någon brist i detta ärende.



4 Uppföljning

Arbetslöshetskassan Alfa ska till IAF redogöra för vilka åtgärder som har vidtagits för att komma till rätta med de brister som IAF har påtalat i avsnitt 2.1 och 3.1–3.3.

IAF ska ha fått den skriftliga redogörelsen senast den 31 oktober 2020.



5 Bilagor

Bakgrund

IAF har utvecklat en granskningsmodell som ska stärka granskningen av arbetslöshetskassornas arbete med att upprätthålla rättssäkerhet och effektivitet i arbetslöshetsförsäkringen. Utgångspunkten är en processinriktad granskningsmetod, där arbetslöshetskassans arbetsformer står mer i fokus än rättstillämpningen i det enskilda ärendet. Granskningsinsatsen ska omfatta flera delar av arbetslöshetskassans förvaltning och handläggning av flera ärendetyper för att få en ökad helhetssyn. De första processinriktade granskningarna av arbetslöshetskassor genomfördes 2017.


Enligt denna modell granskas arbetslöshetskassorna utifrån förutbestämda granskningsområden. Granskningsområdena delas upp i två grupper. Grupp 1 innehåller granskningsområden inom arbetslöshetskassans förvaltning och organisation och grupp 2 innehåller granskningsområden inom arbetslöshetskassans ärendehandläggning. I granskningen ingår, förutom rättstillämpningen, att granska arbetslöshetskassans allmänna handläggning av ärenden, dokumentation och beslutsbrev. För varje arbetslöshetskassa som granskas väljer IAF ett antal granskningsområden. Från grupp 1 väljs normalt samtliga granskningsområden. Valet av granskningsområden i grupp 2 utgår normalt utifrån en riskanalys.

Granskningen på Arbetslöshetskassan Alfa omfattar samtliga granskningsområden inom grupp 1, förvaltning- och organisation. Utifrån en riskanalys har IAF beslutat att granska följande granskningsområden från grupp 2, ärendegranskning:

- återkrav
- underrättelser
- egen begäran

Ärendegranskningen har genomförts utifrån granskningsmallar. Vid behov har IAF ställt frågor om ärendehandläggningen utifrån de iakttagelser som har gjorts.

Granskningen av arbetslöshetskassans förvaltning etc. har i huvudsak genomförts i form av en eller flera intervjuer med kassaföreståndare, styrelseordförande och eventuella andra representanter för arbetslöshetskassan. IAF har ställt frågor utifrån ett antal områden som delas med arbetslöshetskassan i förväg. Intervjuerna har syftat till att ge IAF en uppfattning om Arbetslöshetskassan Alfas förvaltning, organisation och förutsättningar att bedriva verksamheten. Ett annat syfte har varit att IAF ska få en uppfattning om arbetslöshetskassans arbete med intern kontroll och kvalitetsarbete samt hur arbetslöshetskassan i övrigt upprätthåller



rättssäkerhet och effektivitet i sin handläggning av ärenden genom styrningen av verksamheten.

Även attesträtter, medlemsrapportering och beslutsordning har granskats i samband med granskningsbesöket.

Urval

Underrättelser

För granskning av ärenden som rör underrättelser utgick IAF från mottagna underrättelser med grund i 43 § och 43 a § i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, där arbetslöshetskassan beslutat om beslutat om att ersättningstagaren inte ska få en sanktion och där de beslutat om en sanktion.

Ärendena delades upp utifrån orsaken till att underrättelsen skickats för att IAF skulle kunna granska samtliga underrättelseorsaker. IAF granskade 15 slumpmässigt valda ärenden där arbetslöshetskassan beslutat om en sanktion och 15 slumpmässigt valda ärenden där arbetslöshetskassan beslutat om att inte ge en sanktion.

Egen begäran

För granskning av ärenden som rör ersättningsökande som har avslutat sin anställning på egen begäran utgick IAF från ärenden med beslut som beslutats under perioden januari–mars 2019. IAF granskade 30 slumpmässigt valda ärenden och endast ärenden där den sökande inte hade blivit avstängd från rätten till ersättning ingick i urvalet. IAF valde bort ärenden som avskrivits på grund av att mer än 112 dagar passerat mellan händelsedatum och ansökan om ersättning.

Återkrav

För granskning av ärenden som rör återkrav av utbetalad arbetslöshetsersättning utgick IAF från ärenden med återkrav som har beslutats under perioden januari – mars 2019. 30 slumpmässigt valda ärenden granskades.

Kommunicering och yttrande

Arbetslöshetskassan fick möjlighet att yttra sig över IAF:s granskningsprotokoll efter ärendegranskningen och intervjuerna. Arbetslöshetskassans yttranden kom in till IAF den 18 september och 3 december 2019 samt 4 mars 2020.

POSTADDRESS:
IAF
Box 210
641 22 Katrineholm

TELEFON: 0150 - 48 70 00
FAX: 0150 - 48 70 02
EPOST: iaf@iaf.se
WEBB: www.iaf.se

