

Rapport 2024:11

# Arbetslöshetskassornas syn på utvecklingen och införandet av Våra sidor



## IAF:s tillsyn

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) ansvarar för tillsynen över arbetslöshetsförsäkringen. Vi utövar tillsyn över arbetslöshetskassorna och gör uppföljning av arbetslöshetsförsäkringen. Vi granskar Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden som har samband med arbetslöshetsförsäkringen och av ärenden om återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiska program, samt av Arbetsförmedlingens utbetalningar av statsbidrag till arbetslöshetskassorna. Vidare granskar vi Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden om varning och avstängning från aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen och Försäkringskassans handläggning av ärenden om avstängning från sådan ersättning. Vi följer utvecklingen inom våra tillsynsområden och tar de initiativ till åtgärder som uppföljningen ger anledning till.

Vi verkar för att Arbetsförmedlingen, arbetslöshetskassorna och Försäkringskassan tillämpar bestämmelserna i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring och lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor samt i tillhörande förordningar och föreskrifter likformigt och rättvist. Vi verkar även för att säkerställa att arbetslöshetsersättning betalas ut endast till de personer som är berättigade till det. Det gör vi bland annat genom att påtala de brister vi finner till de aktörer vi granskar, och Arbetsförmedlingen ska till regeringen och IAF redovisa vilka åtgärder som har vidtagits eller kommer att vidtas för att avhjälpa bristerna. När det gäller arbetslöshetskassorna får vi dessutom meddela erinringar och förelägga en arbetslöshetskassa att vidta åtgärder.

Vi för statens talan i domstol och utfärdar föreskrifter inom arbetslöshetsförsäkringens område. Vi bidrar även till att förtydliga regelverket genom yttranden till bland annat Högsta förvaltningsdomstolen.



## Förord

Under hösten 2022 infördes ett nytt ärendehandläggningssystem hos arbetslöshetskassorna, Våra sidor. I samband med införandet fick flera arbetslöshetskassor förlängda väntetider. Det ledde till att IAF inledde tillsynsärenden hos de arbetslöshetskassor som bedömdes ha oskäligt långa väntetider under en längre tid. Flera av de berörda arbetslöshetskassorna framförde att införandet av det nya systemet var en av orsakerna till de långa väntetiderna. En av anledningarna var att Våra sidor inte upplevdes uppfylla de krav och förväntningar som arbetslöshetskassorna hade på systemet.

Arbetslöshetsförsäkringen är en omställningsförsäkring som ska ge ekonomisk trygghet för personer som står mellan arbeten. Att personer som söker arbetslöshetsersättning får sin första utbetalning i rimlig tid är viktigt för att trygga ersättningstagarnas försörjning och för att bevara arbetslöshetsförsäkringens legitimitet.

Med den här rapporten vill IAF ge en samlad kunskap om arbetslöshetskassornas erfarenheter från införandet av Våra sidor. Något som kan få till effekt att arbetslöshetskassorna i förlängningen står bättre rustade inför kommande ändringar i systemstödet. Eftersom ett väl fungerande systemstöd är en förutsättning för en rättssäker handläggning av ärenden är det också en viktig effekt att IAF har kunskap om arbetslöshetskassornas arbete med Våra sidor.

Arbetslöshetskassorna och Sveriges a-kassor har fått möjlighet att faktagranska kapitel 2 till 4 i rapporten.

Granskningen har genomförts av Robert Granat, Patric Lindh och Dan Svensson. Rapporten föredrogs av Dan Svensson. Vid den slutliga beredningen av ärendet deltog enhetscheferna Jessica Idbrant, Mikaela Glod och Carolina Stiwenius. Enhetschefen för Granskningsenheten har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 6 november 2024

Cathrine Carlberg  
Enhetschef

Dan Svensson  
Utredare



# Sammanfattning

Arbetslöshetskassornas ärendehandläggningssystem Våra sidor infördes under hösten 2022 och ersatte ÄGA som bedömdes sakna möjligheter till vidareutveckling.

Syftet med granskningen är att ta reda på hur arbetslöshetskassorna har uppfattat utvecklingen och införandet av Våra sidor, samt hur upptäckta brister har hanterats för att säkerställa ett välfungerande systemstöd för handläggning av arbetslöshetsförsäkringen.

Granskningen baseras på enkätsvar från arbetslöshetskassorna, särskilda frågor till Sveriges a-kassor<sup>1</sup> och till fyra av arbetslöshetskassorna.

## Flera arbetslöshetskassor ville ha större inflytande under utvecklingen av Våra sidor

Även om majoriteten av arbetslöshetskassorna anser att de delvis hade inflytande under utvecklingen av Våra sidor så påtalar flera av dem att inflytandet på detaljnivå var begränsat och att det minskade över tid.

Under utvecklingen och innan driftsättningen hade arbetslöshetskassorna möjligheter att testa olika delar av Våra sidor. Flera arbetslöshetskassor har dock framfört att testmiljön som de hade tillgång till inte innehöll alla typer av ärenden och att vissa ärendetyper inte var möjliga att testa fullt ut.

De flesta av arbetslöshetskassorna anser att de har fått möjlighet att framföra synpunkter i någon form till Sveriges a-kassor i samband med utvecklingsarbetet, men att synpunkterna har beaktats i varierande omfattning.

IAF konstaterar att systemet kunde ha upplevts som bättre anpassat till arbetslöshetskassornas verksamhet om handläggare hade involverats mer i utvecklingsarbetet.

## Driftsättningen genomfördes på ett bra sätt, men systemet levde inte upp till alla förväntningar

Flera av arbetslöshetskassorna pekar på att det sätt som Våra sidor driftsattes på var bra och att det upplevdes som genomtänkt. Samtidigt anser många arbetslöshetskassor att systemet inte var färdigutvecklat vid driftsättningen.

Dessutom tog ärendena längre tid att handlägga jämfört med i det tidigare systemet.

---

<sup>1</sup> Sveriges a-kassor är arbetslöshetskassornas service- och intresseorganisation. IAF har inte tillsyn över Sveriges a-kassor, men deras it-arbete har en stor påverkan på arbetslöshetskassorna.



Det innebar att flera arbetslöshetskassor fick förlängda handläggningstider<sup>2</sup>, vilket gjorde att vissa av deras medlemmar behövde vänta längre på sin ersättning jämfört med medlemmar i andra arbetslöshetskassor. Granskningen visar dessutom att handläggningstiderna kan ha påverkats mer hos arbetslöshetskassor med större ärendevolymer.

Många arbetslöshetskassor har också pekat på att Våra sidor inte är lika användarvänligt som det tidigare systemet. När handläggningen dessutom tog längre tid ledde det till att de flesta av arbetslöshetskassorna upplevde en försämrad arbetsmiljö efter att Våra sidor infördes.

IAF konstaterar att de sammantagna effekterna efter driftsättningen av Våra sidor innebar att flera arbetslöshetskassor fick förlängda handläggningstider, vilket innebar att många ersättningssökande inte fick sin första utbetalning inom rimlig tid. Eftersom handläggningstiden varierade mellan arbetslöshetskassorna kan detta i förlängningen också ha påverkat likabehandlingen. De allra flesta av arbetslöshetskassorna uppger också att de fick en försämrad arbetsmiljö. Den ökade arbetsbelastningen och den försämrade arbetsmiljön som uppstod kan också ha påverkat rättssäkerheten, eftersom arbetslöshetskassorna fick lägga mer resurser på att handlägga ärenden och mindre på att exempelvis arbeta med internkontroll.

IAF konstaterar även att många arbetslöshetskassor dock anser att de systemuppdateringar som har genomförts har förbättrat funktionaliteten och prestandan i Våra sidor sedan driftsättningen.

## Våra sidor innebar också vissa förbättringar

Granskningen visar att flera arbetslöshetskassor ser områden där Våra sidor har inneburit förbättringar jämfört med tidigare system.

Våra sidor har till exempel integrerats med medlemmarnas portal Mina sidor<sup>3</sup> och flera arbetslöshetskassor anser att medlemmarnas möjligheter att följa sitt ärende har förbättrats jämfört med tidigare. Systemet har också inneburit ökade möjligheter att ta fram automationer<sup>4</sup> som kan utföra enkla och repetitiva moment i handläggningen av ärenden.

---

<sup>2</sup> IAF inledde under 2022 och 2023 flera tillsynsärenden mot arbetslöshetskassor som hade långa väntetider. Se till exempel IAF Dnr 2022/358 och 2023/69. När IAF i denna rapport nämner handläggningstid ska det inte förväxlas med myndighetens mått ”väntetid”. Handläggningstid är den tid det tar för en arbetslöshetskassa att handlägga ett ärende fram till beslut.

<sup>3</sup> Mina sidor är en e-tjänst hos arbetslöshetskassorna där enskilda kan ansöka om ersättning och följa sina ärenden.

<sup>4</sup> Automationer är automatiserade digitala verktyg eller processer som används av arbetslöshetskassorna för att utföra repetitiva och tidskrävande uppgifter, till exempel att fördela och sortera ärenden. Automationer används däremot inte i beslutshanteringen.



## En ny arbetslöshetsförsäkring kan innebära utmaningar i kommande utvecklingsarbete

Överlag efterfrågar många arbetslöshetskassor ett större inflytande i samband med pågående och kommande utvecklingsarbete av Våra sidor inför den nya arbetslöshetsförsäkringen<sup>5</sup>. Flera arbetslöshetskassor vill vara involverade på ett tidigt stadium och efterfrågar bland annat större lyhördhet när det gäller förbättringsförslag, arbetslöshetskassornas kompetens och medlemmarnas behov.

Arbetslöshetskassorna pekar också på att det är viktigt att anpassningarna i Våra sidor är färdigutvecklade och testade innan den nya lagstiftningen träder i kraft. De lyfter även fram att systemet måste vara användarvänligt för att möjliggöra en effektiv och rättssäker handläggning.

Efter införandet av Våra sidor har Sveriges a-kassor tillsammans med arbetslöshetskassorna genomfört en extern utvärdering av arbetet med Våra sidor. Sveriges a-kassor uppger att de rekommendationer som framkom i denna har beaktats i den fortsatta utvecklingen.

IAF ser positivt på att Sveriges a-kassor säger sig ha dragit nytta av den externa utvärdering som genomfördes efter införandet av Våra sidor. IAF konstaterar att arbetslöshetskassorna ser utmaningar i den relativt korta tiden mellan att förordningar och föreskrifter gällande den nya arbetslöshetsförsäkringen beslutas och tidpunkten då systemet ska vara anpassat för de nya reglerna. Därutöver konstaterar IAF att arbetslöshetskassorna anser att det kan vara förenat med vissa svårigheter att två parallella försäkringar ska hanteras i ett och samma system, vilket blir fallet när den nya försäkringen införs.

---

<sup>5</sup> Lag (2024:506) om arbetslöshetsförsäkring. Den nya lagstiftningen träder i kraft den 1 oktober 2025.



# Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning</b> .....	<b>8</b>
1.1	Syfte och metod .....	9
<b>2</b>	<b>Utvecklingen av Våra sidor</b> .....	<b>10</b>
2.1	Majoriteten av arbetslöshetskassorna anser att införandet av Våra sidor var nödvändigt .....	10
2.2	Majoriteten av arbetslöshetskassorna anser att de delvis hade inflytande i utvecklingsarbetet .....	11
2.3	Arbetslöshetskassornas förberedelsearbete inför införandet av Våra sidor ....	12
<b>3</b>	<b>Införandet av Våra sidor</b> .....	<b>13</b>
3.1	Våra sidor innebar flera försämringar, men även vissa förbättringar .....	14
3.2	Vissa av de ursprungliga problemen har åtgärdats .....	15
<b>4</b>	<b>Kommande förändringar och fortsatt utveckling</b> .....	<b>16</b>
4.1	Extern utvärdering har lett till en ny styrmodell .....	16
4.2	Många arbetslöshetskassor ser utmaningar inför den nya arbetslöshetsförsäkringen .....	17
4.3	Arbetslöshetskassorna vill ha mer inflytande i utvecklingsarbetet .....	18
<b>5</b>	<b>Slutsatser</b> .....	<b>19</b>
5.1	Utvecklingen av Våra sidor behöver utgå från ett handläggarperspektiv .....	19
5.2	Införandet av Våra sidor förlängde handläggningstiderna hos flera arbetslöshetskassor .....	19
5.3	Vissa funktioner förbättrades med Våra sidor .....	20
5.4	Anpassningar av Våra sidor till den nya arbetslöshetsförsäkringen kan innebära vissa svårigheter .....	20
	Källor .....	22



# 1 Inledning

IAF har genom myndighetens tillsynsärenden<sup>6</sup> fått en bild av hur vissa arbetslöshetskassor har upplevt införandet av det nya ärendehandläggningssystemet Våra sidor, men har fram till nu inte haft en helhetsbild. Inför att en ny arbetslöshetsförsäkring baserad på inkomster träder i kraft, behöver myndigheten samla in kunskap om vilka problem som fanns vid utvecklingen och införandet av Våra sidor och hur arbetslöshetskassorna ska kunna undvika liknande problem i framtiden.

Under 2010 fattade Sveriges a-kassor beslut om ett övergripande program i syfte att förnya och förbättra IT-stödet för arbetslöshetskassorna. Programmet fick namnet Varpa. Målet var bland annat att skapa en mer standardiserad och rättssäker hantering av ärenden.

Inom ramen för programmet tog Sveriges a-kassor initiativ till att utveckla ett nytt system för ärendehandläggning, Våra sidor. Sveriges a-kassor bedömde att det tidigare systemet, ÄGA, saknade möjligheter till vidareutveckling.

Utvecklingen av Våra sidor tog cirka sju år och driftsättningen skedde etappvis under hösten 2022, där enskilda arbetslöshetskassor fick börja använda systemet i olika omgångar.

Efter lanseringen identifierades ett flertal utmaningar, systemet upplevdes inte som användarvänligt och bidrog till en ökad arbetsbelastning och en försämrad arbetsmiljö hos flera arbetslöshetskassor. Dessutom förlängdes handläggningstiderna, särskilt hos större arbetslöshetskassor med stora ärendevolymer, vilket medförde att personer som sökt ersättning fick vänta länge på sin första utbetalning.

Sveriges a-kassor har låtit utvärdera utvecklingen och införandet av Våra sidor med hjälp av en extern aktör. Sveriges a-kassor har efter utvärderingen fortsatt arbeta med kontinuerliga förbättringar och anpassningar av arbetssättet inför framtida utvecklingsarbete. De har också genomfört systemuppdateringar som har förbättrat funktionaliteten och prestandan i Våra sidor sedan driftsättningen.

---

<sup>6</sup> IAF kan starta tillsynsärenden gentemot arbetslöshetskassorna. Ett tillsynsärende är ofta en begränsad fråga som vi vill följa upp för att kunna besluta om lämpliga åtgärder. Under 2023 startade IAF flera tillsynsärenden med anledning av att vissa arbetslöshetskassor fick förlängda väntetider.





## 1.1 Syfte och metod

Syftet med granskningen är att ta reda på hur arbetslöshetskassorna har uppfattat utvecklingen och införandet av Våra sidor, samt hur upptäckta brister har hanterats för att säkerställa ett välfungerande systemstöd för handläggning av arbetslöshetsförsäkringen.

Den här granskningen baseras på en enkät som har besvarats av samtliga arbetslöshetskassor under våren 2024. IAF har också skickat uppföljande frågor utifrån de enkätsvar som har inkommit, frågorna skickades till fyra av arbetslöshetskassorna.<sup>7</sup> Inom ramen för granskningen har vi också genomfört en intervju med Sveriges a-kassor och bett dem svara på ett antal skriftliga frågor.

---

<sup>7</sup> Hotell- och restauranganställdas, Säljarnas, Finans- och försäkringsbranschens samt Handelsanställdas arbetslöshetskassor.



## 2 Utvecklingen av Våra sidor

Majoriteten av arbetslöshetskassorna anser att införandet av Våra sidor var nödvändigt, främst för att det gamla systemet ÄGA saknade tillräckliga möjligheter för vidareutveckling. De upplevde dock att deras inflytande i utvecklingsarbetet var begränsat, särskilt på detaljnivå. Även om arbetslöshetskassorna deltog i olika arbetsgrupper så upplevde de att deras inflytande minskade med tiden.

Arbetslöshetskassorna hade tillgång till testmiljöer före införandet, men vissa funktioner och ärendetyper kunde inte testas fullt ut. De flesta ansåg också att den information de fick från Sveriges a-kassor var användbar, men många hade önskat mer specifik information om systemets utmaningar.

Av Sveriges a-kassors svar till IAF framgår att utvecklingen av Våra sidor har bedrivits i etapper och att kravspecifikationer togs fram successivt. I det arbetet har både arbetslöshetskassorna och Sveriges a-kassor deltagit. Under pågående utvecklingsarbete har också löpande information lämnats till arbetslöshetskassorna i form av exempelvis demoversioner och testkörning av olika funktioner. Kassaförestandarna har även löpande fått särskild information om utvecklingsarbetet.

För att säkerställa funktionaliteten i systemet har Sveriges a-kassor bland annat samarbetat med referensgrupper från arbetslöshetskassorna. Inför införandet av systemet fick också samtliga arbetslöshetskassor utbildning och tillgång till testmiljöer.

Innan systemet driftsattes genomfördes även en pilotdrift hos Unionens arbetslöshetskassa i syfte att upptäcka eventuella fel och för att tillgodose önskemål och förbättringar. Innan systemet infördes hos övriga arbetslöshetskassor gjorde Sveriges a-kassor en riskanalys med handlingsplaner för olika scenarier som skulle kunna uppstå.

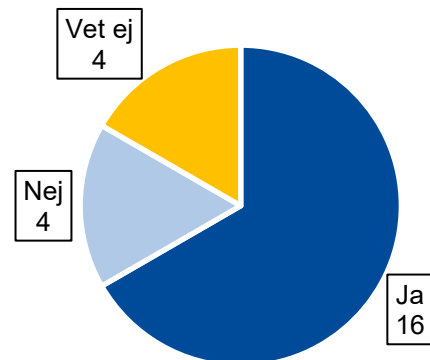
### 2.1 Majoriteten av arbetslöshetskassorna anser att införandet av Våra sidor var nödvändigt

Av diagram 1 framgår att 16 arbetslöshetskassor anser att införandet av Våra sidor var nödvändigt. Dessa arbetslöshetskassor har framför allt framfört att det saknades möjligheter till vidareutveckling av ÄGA, och att ett nytt system var nödvändigt för att öka möjligheterna till automatisering och effektivisering av handläggningen.

Några arbetslöshetskassor har dock påtalat att en vidareutveckling av Våra sidor borde ha skett innan systemet infördes, eftersom systemet inte var fullt utvecklat när det driftsattes.

Ett fåtal arbetslöshetskassor har även lyft fram att det inte var rimligt att avstå från införandet av Våra sidor som enskild arbetslöshetskassa, eftersom systemet utvecklades för kollektivet som helhet.

Diagram 1: Var införandet av Våra sidor nödvändigt?

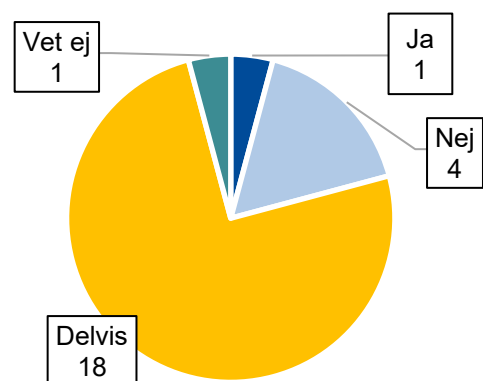


Källa: Arbetslöshetskassornas enkätsvar

## 2.2 Majoriteten av arbetslöshetskassorna anser att de delvis hade inflytande i utvecklingsarbetet

När det gäller hur mycket och vilket inflytande arbetslöshetskassorna hade i utvecklingsarbetet varierar uppfattningen. Majoriteten av arbetslöshetskassorna anser dock att de hade ett visst inflytande. Bland de arbetslöshetskassor som har uppgett att de delvis hade inflytande påtalar flera att inflytandet på detaljnivå var begränsat och att det minskade med åren. Den påverkan som arbetslöshetskassorna hade skedde främst genom att de deltog i olika arbetsgrupper i samarbete med Sveriges a-kassor.

Diagram 2: Hade arbetslöshetskassorna inflytande i utvecklingsarbetet?



Källa: Arbetslöshetskassornas enkätsvar

De flesta arbetslöshetskassorna anser att de har fått möjlighet att framföra synpunkter i någon form till Sveriges a-kassor i samband med utvecklingsarbetet. Några få arbetslöshetskassor menar dock att de inte har fått möjlighet att framföra sina synpunkter. I vilken utsträckning arbetslöshetskassorna anser att de har fått gehör för synpunkterna varierar. Många anser att de bara delvis har fått gehör.

Den information som arbetslöshetskassorna fick av Sveriges a-kassor om utvecklingsarbetet var användbar eller delvis användbar för majoriteten av arbetslöshetskassorna i deras eget förberedelsearbete. Variationen är dock stor när det gäller uppfattningen kring nyttan av informationen och vad man hade önskat för

ytterligare information. En del arbetslöshetskassor anser att informationen kring utvecklingsarbetet var tillräcklig medan andra hade önskat mer information om till exempel specifika utmaningar i systemet. Internt har arbetslöshetskassorna arbetat med att sprida informationen vidare till medarbetarna fortlöpande genom exempelvis regelbundna informationsmöten.

## 2.3 Arbetslöshetskassornas förberedelsearbete inför införandet av Våra sidor

Majoriteten av arbetslöshetskassorna uppger att de hade medarbetare som i någon form deltog i arbetet med utvecklingen av Våra sidor. Vilka funktioner och i vilken utsträckning medarbetarna var involverade varierade bland arbetslöshetskassorna, men handlade framför allt om deltagande i olika arbetsgrupper och tester av systemet. Flera arbetslöshetskassor har dock svarat att den testmiljö som de hade tillgång till inte innehöll alla typer av ärenden, och att ärendetyper som behövde information från externa parter<sup>8</sup> inte var möjliga att testa fullt ut.

Av diagram 3 framgår att 16 arbetslöshetskassor genomförde någon form av riskanalys inför införandet av Våra sidor.

Vilka risker som identifierades varierade och handlade bland annat om

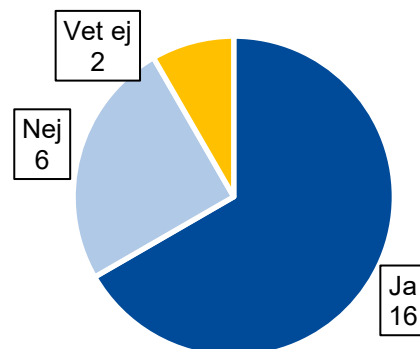
- förlängda handläggningstider
- kompetensbrist
- ökad arbetsbelastning
- arbetsmiljö
- utbildningsplanering
- att systemet inte skulle fungera som avsett.

Åtgärderna för att avhjälpa riskerna handlade bland annat om att fortsatt utveckling av systemet kunde behövas, utbildning av personal, övertidsarbete och extra personal.

En del arbetslöshetskassor har uppgett att de i efterhand upptäckte att riskanalyserna inte täckte in alla områden eftersom det var svårt att förutse till exempel prestandaproblem, avsaknaden av statistik och möjlighet till uppföljning i systemet och att ärenden överlag tog längre tid att hantera.

Flera arbetslöshetskassor har påtalat att utvecklingen av systemet tog för lång tid, vilket innebar att de krav som fanns inledningsvis ändrades med tiden. Några

Diagram 3: Genomfördes någon riskanalys?



Källa: Arbetslöshetskassornas enkätsvar

<sup>8</sup> Till exempel från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och CSN.



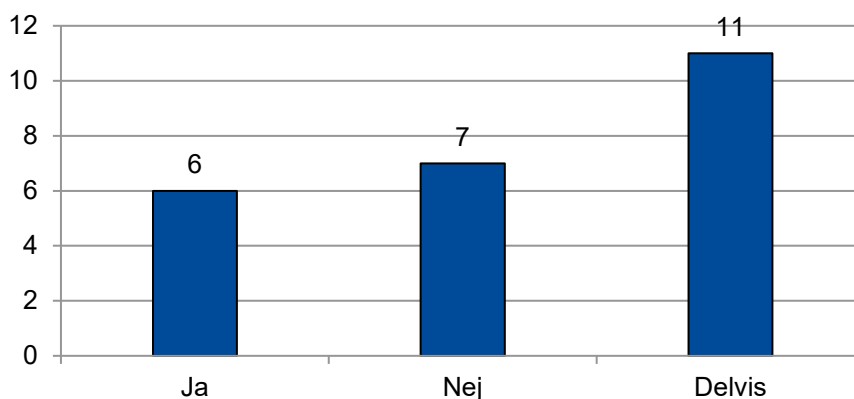
arbetslöshetskassor menar också att det krävde stora personella- och ekonomiska resurser under utvecklingstiden. Majoriteten av a-kassorna framförde också att systemet inte var användarvänligt.

### 3 Införandet av Våra sidor

Våra sidor driftsattes i etapper och de flesta arbetslöshetskassor upplevde att arbetet var välplanerat. Däremot fanns det problem med systemet som ledde till förlängda handläggningstider, och flera arbetslöshetskassor upplevde att de hade behövt mer omfattande utbildningar i Våra sidor. Vissa arbetslöshetskassor påpekar att de efter driftsättningen fick en försämrad arbetsmiljö, en ökad stress och att systemet inte var tillräckligt användarvänligt. Samtidigt förbättrades transparensen och medlemmarnas insyn i sina ärenden.

Våra sidor infördes under hösten 2022. Driftsättningen skedde etappvis där enskilda arbetslöshetskassor fick börja använda systemet i olika omgångar. Granskningen visar att de flesta arbetslöshetskassor anser att driftsättningen fungerade bra, eller delvis bra. Flera av arbetslöshetskassorna pekar på att det sätt som systemet driftsattes på var bra och att det upplevdes som genomtänkt. Däremot menar många arbetslöshetskassor att systemet inte var färdigutvecklat, att utbildningarna som Sveriges a-kassor gav inte var fullgoda och att ärenden tog längre tid att handlägga jämfört med i det tidigare systemet.

Diagram 4: Anser arbetslöshetskassorna att driftsättningen av Våra sidor genomfördes på ett bra sätt?



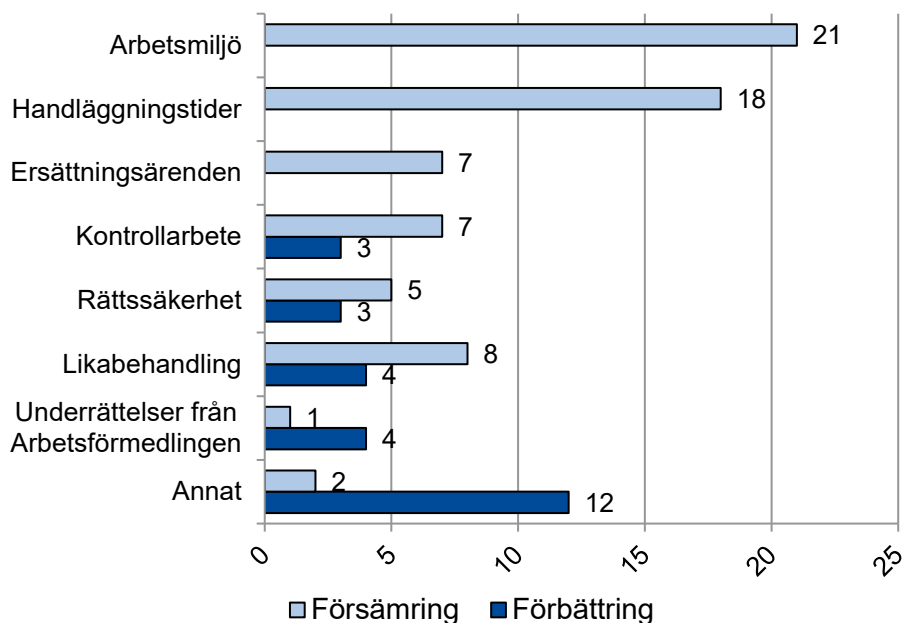
Källa: Arbetslöshetskassornas enkätsvar

### 3.1 Våra sidor innebar flera försämringar, men även vissa förbättringar

Majoriteten av arbetslöshetskassorna uppger att deras handläggningstider förlängdes på grund av att Våra sidor skapade nya ärenden av inkomna handlingar trots att dessa var en del av ett och samma ärende. Enkätsvaren visar också att vissa arbetslöshetskassor fick lägga mycket resurser på att slutföra handläggningen i ÄGA parallellt med att de började använda Våra sidor, vilket också bidrog till förlängda handläggningstider.

I enkäten frågade vi arbetslöshetskassorna om de kunde bedöma om Våra sidor har lett till några förbättringar eller försämringar jämfört med ÄGA.

Diagram 5: Vilka försämringar och förbättringar ser arbetslöshetskassorna med Våra sidor?



Källa: Arbetslöshetskassornas enkät svar

Bland de försämringar som nämns av arbetslöshetskassorna är det framför allt synpunkter på arbetsmiljön och att det tar längre tid att slutföra handläggningen av ett ärende. Den försämrade arbetsmiljön handlar framför allt om att handläggarna har fått klicka och skrolla betydligt mer än i ÄGA, att det är svårare att få en överblick över ärenden och att mängden ärenden ger upphov till stress.

De försämringar som handlar om likabehandling rör främst att tiden för handläggning av ett ärende skiljer sig åt mellan arbetslöshetskassorna. Den arbetsbelastning som uppstod vid införandet innebar också att en del arbetslöshetskassor inte kunde genomföra kontroller i samma utsträckning som

tidigare. I förlängningen innebar det en risk för deras möjligheter att handlägga ersättningsärenden på ett rättssäkert sätt.

Av enkätsvaren framgår det också att många arbetslöshetskassor ser områden där Våra sidor har förbättrat deras arbete jämfört med tidigare. Framför allt pekar arbetslöshetskassorna på medlemmarnas möjligheter att följa sitt ärende på ett enklare och tydligare sätt än tidigare. Anledningen till det är att Våra sidor har integrerats med medlemmarnas portal ”Mina sidor”. Systemet ger också en ökad möjlighet för arbetslöshetskassorna att ta fram automationer som kan utföra enklare repetitiva moment i handläggningen av ärenden.

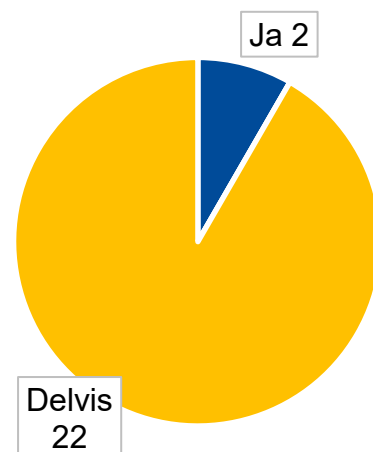
Sveriges a-kassor har uppgett att det är svårt att svara generellt på vilka orsakerna till att arbetslöshetskassorna har olika uppfattningar om Våra sidor är, men att det kan bero på att de har olika förutsättningar. Sveriges a-kassor lyfter framför allt fram att de arbetslöshetskassor som har en större volym av ärenden att hantera har uppgett att de fick sämre möjligheter till en effektiv arbetsfördelning. Detta kan exempelvis ha sin grund i att Våra sidor, till skillnad från ÄGA, fördelar många fler uppgifter som kommer in från medlemmarna som enskilda ärenden. Vad gäller frågan om Våra sidor påverkat likabehandlingen anser Sveriges a-kassor att det är uppenbart att den större variation i väntetider som uppkom under främst 2023 innebar en försämrad likabehandling. Det har generellt inneburit att medlemmarna i arbetslöshetskassor med större ärendevolymer har fått vänta längre på sin ersättning, jämfört med medlemmar i arbetslöshetskassor som har färre ärenden.

## 3.2 Vissa av de ursprungliga problemen har åtgärdats

Flera arbetslöshetskassor anser att de problem som var kända efter att Våra sidor pilottestades borde ha varit åtgärdade innan systemet driftsattes för övriga arbetslöshetskassor.

Diagram 6 visar dock att samtliga arbetslöshetskassor anser att problemen som de upplevde vid driftsättningen av Våra sidor åtminstone delvis har åtgärdats. Däremot har fler problem upptäckts i takt med att arbetslöshetskassorna har arbetat i systemet. Av enkätsvaren framgår att många arbetslöshetskassor anser att de systemuppdateringar som har genomförts har förbättrat funktionaliteten och prestandan i Våra sidor sedan driftsättningen.

Diagram 6: Har de problem som fanns vid driftsättningen av Våra sidor åtgärdats?



Källa: Arbetslöshetskassornas enkätsvar



## 4 Kommande förändringar och fortsatt utveckling

Många arbetslöshetskassor ser utmaningar inför att den nya arbetslöshetsförsäkringen ska träda i kraft 1 oktober 2025. De efterfrågar mer inflytande i utvecklingen och vill se att Våra sidor är färdigutvecklat och har testats innan de ska börja handlägga utifrån de nya reglerna. Utmaningarna består bland annat i att anpassa Våra sidor till den nya arbetslöshetsförsäkringen, hinna utbilda medarbetare och kunna hantera två parallella försäkringar i samma system. I det pågående utvecklingsarbetet menar Sveriges a-kassor att arbetslöshetskassorna ska involveras mer, för att skapa ett stabilare och mer användarvänligt system.

När en ny arbetslöshetsförsäkring baserad på inkomster träder i kraft kommer arbetslöshetskassorna att behöva hantera två parallella försäkringar i Våra sidor.<sup>9</sup> Sveriges a-kassor menar att den plattform som Våra sidor är byggd på kommer att underlätta anpassningar som behöver göras i systemet när det nya regelverket börjar gälla.

Sveriges a-kassors mål är att arbetet med systemet inför den nya arbetslöshetsförsäkringen ska vara klart innan sommaren 2025 för att man ska kunna genomföra fullständiga tester och nödvändiga justeringar. Arbetet med implementeringen ska vara så tydligt och transparent som möjligt och Sveriges a-kassor och arbetslöshetskassorna kommer fortsättningsvis att ha ett närmare samarbete med varandra.

### 4.1 Extern utvärdering har lett till en ny styrmodell

Arbetet med Våra sidor har löpande utvärderats av externa konsultföretag. Under våren 2023 gjordes en sammanfattande utvärdering av hela arbetet som resulterade i lärdomar och rekommendationer. Det kommer att beaktas inför den utveckling som krävs utifrån kommande regeländringar. Bland annat har en ny styrmodell<sup>10</sup> för utvecklingsarbetet tagits fram för att arbetslöshetskassorna ska ha större insyn och möjlighet att påverka. Sveriges a-kassor har även genomfört användarintervjuer med handläggare från några arbetslöshetskassor i syfte att göra systemet mer användarvänligt, stabilt och för att kunna öka effektiviteten i handläggningen.

---

<sup>9</sup> Den nuvarande lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring kommer att gälla för vissa personer även efter införandet av en ny arbetslöshetsförsäkring.

<sup>10</sup> Styrmodellen har tre nivåer (strategisk, taktisk och operativ) och Sveriges a-kassor strävar efter att det ska vara känt vem från Sveriges a-kassors kansli och vem från arbetslöshetskassorna som ingår i de olika nivåerna.





## 4.2 Många arbetslöshetskassor ser utmaningar inför den nya arbetslöshetsförsäkringen

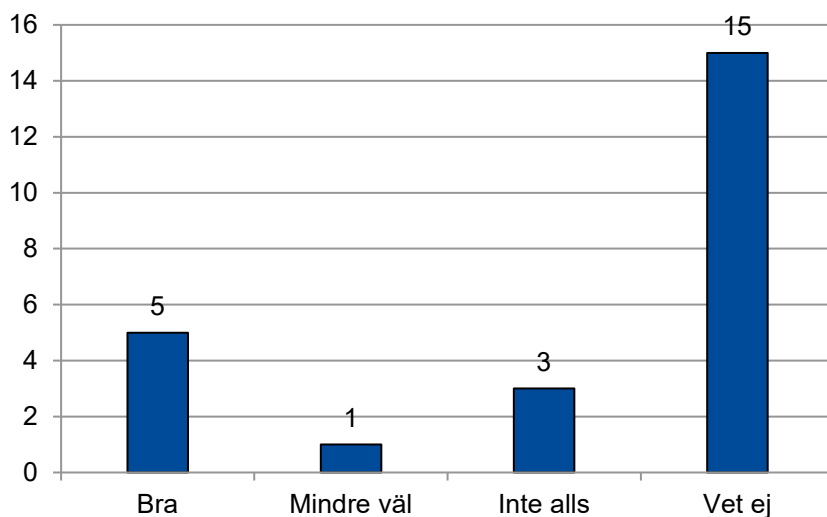
Några få arbetslöshetskassor uppger att de inte ser några utmaningar, eftersom systemet i grunden ska vara anpassat för att kunna hantera den nya arbetslöshetsförsäkringen. Samtidigt svarar 18 arbetslöshetskassor att de ser någon form av utmaning med att integrera den nya arbetslöshetsförsäkringen med Våra sidor.

De utmaningar som arbetslöshetskassorna har identifierat är bland annat att:

- hinna anpassa systemet utifrån kommande regeländringar i tid.
- hantera två parallella försäkringar i systemet.
- påbörja arbetet utan att ha tillgång till praxis och det nya regelverket i sin helhet.
- skapa ett beräkningsstöd som kan identifiera de olika variationer som kan uppstå i det nya regelverket.
- hinna utbilda medarbetare i systemet och i den nya arbetslöshetsförsäkringen.

Av diagram 7 framgår att majoriteten av arbetslöshetskassorna inte vet hur väl förberett Våra sidor är inför införandet av den nya arbetslöshetsförsäkringen.

Diagram 7: Hur väl förberett anser arbetslöshetskassorna att Våra sidor är för en ny arbetslöshetsförsäkring?



Källa: Arbetslöshetskassornas enkätsvar



I sammanhanget pekar några arbetslöshetskassor på svårigheten att anpassa systemet efter ett regelverk som fortfarande inte är fullständigt.<sup>11</sup>

18 arbetslöshetskassor har svarat att de vill vara involverade i förändringsarbetet i Våra sidor. Drygt hälften av de arbetslöshetskassorna deltar redan nu i arbetet, medan övriga inte deltog vid tidpunkten för enkätutskicket men ville delta. De arbetslöshetskassor som redan nu deltar i arbetet uppger att detta framför allt sker genom deltagande i olika arbetsgrupper, medan de som vill delta men inte gjorde det vid enkätutskicket bland annat anger resursskäl som orsak till att de just då inte deltog.

## 4.3 Arbetslöshetskassorna vill ha mer inflytande i utvecklingsarbetet

Överlag vill många arbetslöshetskassor ha ett större inflytande i samband med det pågående och kommande utvecklingsarbetet av Våra sidor inför den nya arbetslöshetsförsäkringen. Flera arbetslöshetskassor vill vara involverade på ett tidigt stadium och efterfrågar bland annat större lyhördhet för förbättringsförslag, arbetslöshetskassornas kompetens och medlemmarnas behov.

Arbetslöshetskassorna pekar också på att det är viktigt att anpassningarna i systemet är färdigutvecklade och testade innan den nya lagstiftningen träder i kraft. De lyfter även fram att systemet måste vara användarvänligt för att möjliggöra en effektiv och rättssäker handläggning.

---

<sup>11</sup> När arbetslöshetskassorna besvarade enkäten hade riksdagen ännu inte fattat beslut om den nya arbetslöshetsförsäkringen.



## 5 Slutsatser

Utvecklingen av Våra sidor leddes av Sveriges a-kassor, med deltagande från arbetslöshetskassorna. De flesta arbetslöshetskassorna upplever att de delvis hade inflytande i utvecklingsprocessen, men att slutprodukten trots det inte levde upp till deras förväntningar. Många arbetslöshetskassor pekar också på att problemen med Våra sidor ledde till förlängda handläggningstider. Sveriges a-kassor har låtit genomföra en extern utvärdering av utvecklingen och driftsättningen av Våra sidor, och uppger att de har ändrat arbetssätt utifrån vad som framkommit.

### 5.1 Utvecklingen av Våra sidor behöver utgå från ett handläggarperspektiv


De flesta arbetslöshetskassorna var involverade i utvecklingen av Våra sidor på något sätt, men flera av dem påtalar att inflytandet på detaljnivå var begränsat och att det minskade över tid. Granskningen visar att slutprodukten inte motsvarade de förväntningar som arbetslöshetskassorna hade på systemet.

För att säkerställa funktionaliteten i systemet samarbetade Sveriges a-kassor bland annat med referensgrupper med deltagare från arbetslöshetskassorna. Inför införandet av systemet fick också samtliga arbetslöshetskassor utbildning och tillgång till testmiljöer.

IAF konstaterar att fler handläggare hos arbetslöshetskassorna borde ha involverats mer i utvecklingsarbetet. Detta hade kunnat leda till att systemet hade upplevts som bättre anpassat till arbetslöshetskassornas verksamhet.

### 5.2 Införandet av Våra sidor förlängde handläggningstiderna hos flera arbetslöshetskassor

Granskningen visar att många arbetslöshetskassor anser att Våra sidor inte var färdigutvecklat vid driftsättningen, att utbildningarna som genomfördes inte var fullgoda och att ärenden tog längre tid att handlägga jämfört med i det tidigare systemet. Arbetslöshetskassorna upplevde dessutom att systemet var svåröverskådligt och inte lika användarvänligt som det tidigare ärendehandläggningssystemet. Det innebär att flera arbetslöshetskassor fick förlängda handläggningstider jämfört med andra. Granskningen visar också att



handläggningstiderna sannolikt påverkades mer hos arbetslöshetskassor med större ärendevolymer.<sup>12</sup>

IAF konstaterar att de sammantagna effekterna efter driftsättningen av Våra sidor innebar att vissa medlemmar behövde vänta längre på sin ersättning jämfört med andra. I förlängningen kan skillnaderna i handläggningstid ha inneburit en försämrad likabehandling. De allra flesta av arbetslöshetskassorna uppger också att de fick en försämrad arbetsmiljö. Den ökade arbetsbelastningen och den försämrade arbetsmiljön som uppstod kan ha påverkat rättssäkerheten, eftersom arbetslöshetskassorna fick lägga mer tid och resurser på att handlägga ärenden och mindre på att exempelvis arbeta med internkontroll.

IAF konstaterar att många arbetslöshetskassor dock anser att de systemuppdateringar som har genomförts har förbättrat funktionaliteten och prestandan i Våra sidor sedan driftsättningen.

## 5.3 Vissa funktioner förbättrades med Våra sidor

Granskningen visar även att många arbetslöshetskassor ser områden där Våra sidor har lett till förbättringar jämfört med tidigare.

Våra sidor har integrerats med medlemmarnas portal Mina sidor och flera arbetslöshetskassor anser att medlemmarnas möjligheter att följa sitt ärende på ett enklare och tydligare sätt har förbättrats jämfört med tidigare. Systemet har också inneburit ökade möjligheter att ta fram automationer som kan utföra enkla och repetitiva moment i handläggningen av ärenden.

## 5.4 Anpassningar av Våra sidor till den nya arbetslöshetsförsäkringen kan innebära vissa svårigheter

Våra sidor kommer att behöva anpassas för den nya arbetslöshetsförsäkringen. I samband med detta arbete har arbetslöshetskassorna efterfrågat ett större inflytande och att anpassningarna i Våra sidor är testade och färdigutvecklade innan den nya lagstiftningen träder i kraft.

Efter införandet av Våra sidor genomförde Sveriges a-kassor, tillsammans med arbetslöshetskassorna, en extern utvärdering av arbetet med Våra sidor. Sveriges a-kassor uppger att de rekommendationer som framkom i denna har beaktats i det

---

<sup>12</sup> Se IAF:s statistik- och tillsynsdatasas.



fortsatta utvecklingsarbetet med Våra sidor. Sveriges a-kassor har bland annat genomfört användarintervjuer med handläggare för att i största möjliga mån säkerställa att systemet ska vara så användarvänligt som möjligt.

IAF ser positivt på att Sveriges a-kassor säger sig ha dragit nytta av den externa utvärdering som genomfördes efter införandet av Våra sidor. IAF konstaterar att arbetslöshetskassorna ser utmaningar i den relativt korta tiden mellan att förordningar och föreskrifter gällande den nya arbetslöshetsförsäkringen beslutas och tidpunkten då systemet ska vara anpassat för de nya reglerna. Därutöver konstaterar IAF att arbetslöshetskassorna anser att det kan vara förenat med vissa svårigheter att två parallella försäkringar ska hanteras i ett och samma system, vilket blir fallet när den nya försäkringen införs.



# Källor

## Föfattningar

Lag (2024:506) om arbetslöshetsförsäkring.

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

## Övrigt

IAF:s tillsynsärenden mot arbetslöshetskassor med långa väntetider, Dnr 2022/358 och Dnr 2023/69.

Postadress:  
IAF  
Box 210  
641 22 Katrineholm

Telefon: 0150 - 48 70 00  
Fax: 0150 - 48 70 02  
E-post: [iaf@iaf.se](mailto:iaf@iaf.se)  
Webbplats: [www.iaf.se](http://www.iaf.se)

