

Årsstatistik for CKA

Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring
2012 - 2014

Oprettede sager

Fordelt på a-kasser
Fordelt på regioner
FO-sager

Afsluttede sager

Fordelt på sagstyper
FO-sager
Sagsbehandlingstid
Omgørelsesprocent fordelt på a-kasser

Klager over centrets afgørelser

ASTs afgørelser
Tiltrædelsesprocenter fordelt på sagsområder



Førord

Arbejdsskadestyrelsen (ASK) udgiver igen i år en statistik over de sager, som Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring i Arbejdsskadestyrelsen (centret) behandler.

Statistikken dækker perioden fra 2012 til 2014.

Den 26. maj 2014 overtog centret sagsområdet tilbagebetaling og sanktion fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR). Det er vores håb, at årsstatistikkerne og de halvårslige opdateringer blandt andet vil vise, hvordan dette sagsområde adskiller sig fra andre sagsområder, for eksempel i relation til omgørelsesprocenter.

Som noget nyt er der også en opgørelse over sager, der har taget over 6 uger, fordelt på sagsområder samt en opgørelse over åbne sager pr. 31. december 2014 fordelt på oprettelsesmåned. Disse opgørelser giver et ekstra element af gennemsigtighed i forhold til centrets ældste sager.

Det gør sig fortsat gældende, at kun en lille del af a-kassernes afgørelser ender til behandling i centret. Derfor kan de konklusioner, som vi drager på baggrund af centrets sagsportefølje, ikke overføres til hele den enkelte a-kasses portefølje. Fra nogle a-kasser modtager vi så få sager, at procenttallet for vores ændringer af a-kassens afgørelser ikke kan sige noget om a-kassens kvalitet i afgørelserne. Dertil kommer, at nogle afgørelser er præget af skøn, og at en omgørelse derfor ikke nødvendigvis er udtryk for en kritik af a-kassen.

Det er vores klare indtryk, at den første årsstatistik blev modtaget med stor interesse, ikke mindst blandt a-kasserne. En enkelt a-kasse bød ind med forslag og bemærkninger. Dem er der taget højde for i arbejdet med nærværende statistik. Det er vigtigt, at statistikken til stadighed giver et retvisende og tilpas detaljeret billede af centrets sagsportefølje. Derfor er vi fortsat åbne over for kommentarer og ønsker til fremtidige statistikker.

København, den 19. maj 2015
Merete Agergaard
Direktør

Indholdsfortegnelse

Forord	1
Indholdsfortegnelse	2
1. Hovedresultater	3
2. Beskrivelse af arbejdsområdet.....	4
3. Oprettede sager	6
3.1 Oprettede sager fordelt på sagsområder	6
3.2 Oprettede sager fordelt på a-kasser	7
3.3 Oprettede klagesager fordelt på region	9
3.4 Andre sagsområder	9
3.4.1 Oprettede sager om ferie-efterløn	10
3.4.2 Oprettede FO-sager	10
4. Afsluttede sager	11
4.1 Afsluttede sager fordelt på sagstyper	11
4.2 Andre sagsområder	11
4.2.1 Afsluttede sager om ferie-efterløn	11
4.2.2 Afsluttede FO-sager	11
4.3 Sagsbehandlingstid.....	12
4.4 Centrets afgørelser	14
5. Klager over centrets afgørelser.....	17
5.1 ASTs afgørelser.....	17
5.2 Tiltrædelsesprocenter fordelt på sagsområder	17
6. Definitioner og afgrænsninger	19
7. Bilag.....	20
Bilag 1 Oversigt over a-kasser i 2014 og forkortelser anvendt i statistikken	20
Bilag 2 Oversigt over oprettede sager fra 2012 – 2014 fordelt på emne	21
Bilag 3 Oversigt over medlemmer, ledige og oprettede klagesager i 2014 fordelt på a-kasser.....	23
Bilag 4 Oversigt over centrets omgørelser og hjemvisninger af a-kassernes afgørelser fra 2012 – 2014 fordelt på sagsområder	24

1. Hovedresultater

- Fra 2012 til 2014 har der i centret samlet set været et fald i antallet af sager om arbejdsløshedsforsikring og efterløn.
- Den forholdsmæssige andel af sager om efterløn er faldet fra 2012 til 2014.
- Centrets gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2014 på 4,1 uger. I 2013 var den på 3,8 uger og i 2012 på 4,4 uger.
- Tendensen til at klage over a-kassernes afgørelser er i alle regioner faldet fra 2012 til 2014.
- Centret har omgjort en let stigende andel af a-kassernes afgørelser i perioden 2012 til 2014.
- En let stigende andel af centrets afgørelser er blevet anket til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg (AST) fra 2012 til 2014.
- AST tiltrådte i 2014 centrets afgørelser i 93,7 procent af klagerne. Det er den højeste tiltrædelsesprocent i perioden 2012 til 2014.

2. Beskrivelse af arbejdsområdet

Om a-kasserne

I Danmark var der ved udgangen af 2014 26 a-kasser, som var anerkendt af staten. I bilag 1 er der en oversigt over a-kasserne.

En a-kasse er en privat forening, som har til formål at sikre medlemmerne bistand ved ledighed. A-kasserne udbetaler blandt andet arbejdsløshedsdagpenge, feriedagpenge og efterløn.

A-kasserne har cirka 2,11 millioner medlemmer, hvoraf cirka 382.000 medlemmer fik arbejdsløshedsdagpenge eller efterløn i løbet af 2014.

A-kasserne udbetalte i 2014 cirka 17 milliarder kroner i dagpenge og 16 milliarder kroner i efterløn.¹

Om klagesystemet

Hvis et medlem af en a-kasse ønsker at klage over en afgørelse, som a-kassen har truffet, kan medlemmet få sin klage behandlet i en af 2.-instanserne.

Afhængigt af sagsområde er det centret eller STAR, der er 2. instans i forhold til a-kassernes afgørelser.

Langt de fleste klager over a-kassernes afgørelser blev i perioden 2012 til 2014 behandlet af centret, mens et mindre antal klagesager blev behandlet af STAR.

Sagsområdet tilbagebetaling og sanktion blev overflyttet fra STAR til centret pr. 26. maj 2014. Det betyder, at STAR nu kun behandler klager om EØS-arbejdsløshedsforsikring og klager om rent administrative forhold i a-kasserne.

Medlemmer kan klage over STARs og centrets afgørelser til AST.

Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring

Centrets hovedopgave er at behandle medlemmers klager over deres a-kasses afgørelser.

Centret behandler sager på følgende områder:

- Optagelse og medlemskab af en a-kasse (overflytning, deltids-/fuldtidsforsikring, medlemsbidrag)
- Ret til dagpenge (selvforskyldt ledighed, rådighed, ophør med selvstændig virksomhed, beskæftigelseskrav, overskydende timer)
- Dagpengenes størrelse, beregning og udbetaling (dagpengesats, fradrag i dagpengene, supplerende dagpenge)
- Begrænsninger i dagpengeretten (bibeskæftigelse, dagpenge under konflikt)
- Efterløn (ret til efterløn, efterlønsbevis, præmie, fradrag i efterlønnen, selvstændig virksomhed samtidig med efterløn)

¹ Kilde: Jobindsats.dk

- Tilbagebetaling og sanktion (tilbagebetaling, sanktion, refusion, renter, opkrævning af tilbagebetalingsbeløb, slettelse pga. gæld til a-kassen)
- Andre ydelser (feriedagpenge, befordringsgodtgørelse, dagpenge som lån)

Øvrige opgaver

Derudover har centret en række andre opgaver:

- vejlede a-kasser og borgere om reglerne generelt, både mundtligt og ved skriftlige udtalelser
- Offentliggøre vejledende udtalelser og konkrete afgørelser af vejledende eller principiel værdi i den offentligt tilgængelige database ARVID
- Udarbejde svar på høringer om regelændringer med videre
- Behandle spørgsmål om a-kassernes vedtægter²
- Behandle sager om sygedagpengeforsikringsordningerne for selvstændige erhvervsdrivende og private arbejdsgivere (FO-sager)

² Fra og med den 26. maj 2014 overgik denne opgave til STAR.

3. Oprettede sager

I dette afsnit belyser vi de sager, som centret har oprettet i perioden mellem 2012 og 2014.

Resultaterne er fordelt på:

- Sagsområder (hvad sagen handler om)
- Sagstyper (klagesag, vejledende udtalelse)
- Hvilke a-kasser sagerne kommer fra
- Bopælsregioner for de personer, der klager over a-kassernes afgørelser

3.1 Oprettede sager fordelt på sagsområder

Tabel 1 viser fordelingen af sager fordelt på sagsområder³.

I 2012 blev der oprettet 3.627 sager, mens antal oprettelser i 2013 blev på 3.388 sager. Det svarer til et fald i antal oprettede sager fra 2012 til 2013 på 6,6 procent. I 2014 blev der oprettet 3.252 sager. Der har således i 2014 været et fortsat fald i antallet af sager. Faldet mellem 2013 og 2014 har været på 4 procent.

Tabel 1: Oprettede sager fordelt på sagsområder

Hovedgruppe	2012		2013		2014	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Optagelse og medlemskab	372	10,3	488	14,4	370	11,4
Ret til dagpenge	1.785	49,2	1.563	46,1	1.483	45,6
Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	431	11,9	359	10,6	428	13,2
Begrænsninger i dagpenge retten	94	2,6	90	2,7	72	2,2
Efterløn	683	18,8	470	13,9	379	11,6
Andre ydelser	262	7,2	418	12,3	312	9,6
Tilbagebetaling og sanktion	0	0,0	0	0,0	208	6,4
I alt	3.627	100,0	3.388	100,0	3.252	100,0

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

Lidt under halvdelen af centrets sager handler om ret til dagpenge. Dermed er det centrets suverænt største sagsområde.

Andelen af sager om efterløn er faldet fra 18,8 procent i 2012 til 11,6 procent i 2014.

Centret har pr. 26. maj 2014 fået et nyt sagsområde overdraget fra STAR, tilbagebetaling og sanktion. I 2014 udgjorde dette område 6,4 procent af sagerne.

³ Bilag 2 viser sagsområderne opdelt på underemner, som er den mest detaljerede opdeling i centret.

3.2 Oprettede sager fordelt på a-kasser

Tabel 2 viser antallet af oprettede sager fordelt på, hvilken a-kasse sagen kommer fra, og sagstype.

Centret har i perioden 2012 til 2014 fået flest sager fra medlemmer af HK-A, ASE og KRIFA.

Tabel 2: Oprettede sager fordelt på a-kasse og sagstype

	2012		2013		2014	
	Klager/ dispensati- onssager	Vejledende udtalelser	Klager/ dispensati- onssager	Vejledende udtalelser	Klager/ dispensati- onssager	Vejledende udtalelser
3F-A	249	13	203	3	248	2
AJKS	50	1	57	3	32	1
Aka	235	7	181	2	209	0
ASE	449	6	432	7	309	1
BFA	16	0	7	0	6	0
BUPL-A	37	0	50	0	59	0
BUSINESS-DK	23	1	25	2	12	0
CA	45	0	52	0	41	0
DANA	108	1	159	2	89	3
DFH-A	247	2	227	5	245	3
Dif-A	95	1	104	0	99	1
DSA	49	2	57	0	74	2
EL-faget	9	1	8	0	6	0
FF-A	27	1	33	2	20	0
FOAs A-kasse	159	7	148	2	178	5
FS-A	55	0	46	0	51	1
FTF-A	241	4	268	3	208	3
HK-A	374	4	309	3	406	2
KRIFA	400	4	298	1	269	5
Lederne	93	5	123	1	110	0
MA	73	2	87	2	131	4
METAL	69	0	81	1	91	1
MIN-A	51	3	68	0	83	0
NNF-A	18	1	13	0	13	1
SL-A	28	2	36	1	35	2
TAK	27	0	22	0	26	0
Borgere m.fl.	0	332	0	254	12	153
I alt	3.227	400	3.094	294	3.062	190

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

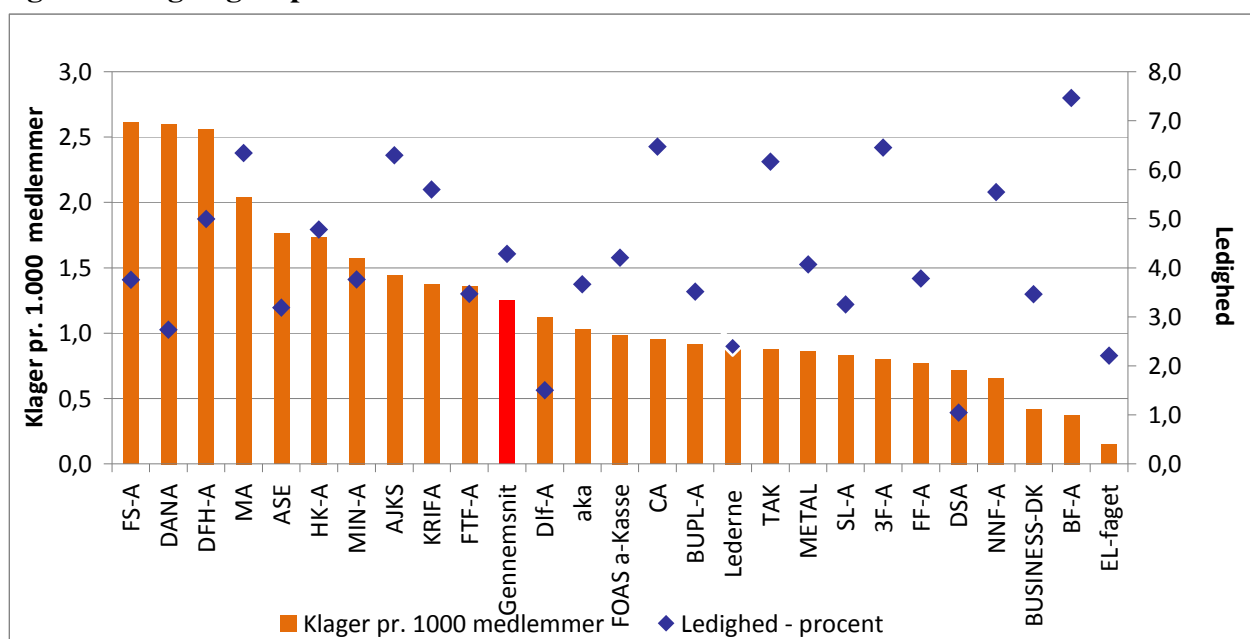
Sammensætningen af sager har ændret sig lidt i perioden. Fra 2012 til 2014 er andelen af klagesager steget fra 89 til 94,2 procent. I 2013 var andelen af klagesager 91,3 procent.

Der er stor forskel på, hvordan klagesager og vejledende udtalelser fordeles sig på a-kasserne, og der er således ikke sammenfald mellem antallet af klagesager og antallet af anmodninger om vejledende udtalelser fra den enkelte a-kasse.

I 2014 blev omkring 19,5 procent af de vejledende udtalelser givet til a-kasserne. Resten blev givet til borgere eller andre interessenter (borgere m.fl.).

Figur 1 viser antallet af sager pr. 1.000 a-kassemedlemmer sammenholdt med ledigheden blandt medlemmerne.

Figur 1: Klagesager⁴ pr. 1.000 a-kassemedlemmer i 2014



Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA og AMS.dk

Gennemsnitligt er der kommet cirka 1,3 klager pr. 1.000 a-kassemedlemmer. Ledigheden blandt de forsikrede ledige lå i 2014 på cirka 4,3 procent.

FS-A og DANA tegner sig for det højeste antal klagesager pr. 1.000 medlemmer. I 2014 har centret modtaget cirka 2,6 klager pr. 1.000 medlemmer fra FS-A og DANA. Derefter følger klagesager fra medlemmer af DFH-A med cirka 2,5 klager pr. 1.000 medlemmer.

I den anden ende ligger EL-faget, BF-A og BUSINESS-DK med mindre end 0,5 klager pr. 1.000 a-kassemedlemmer.

Som det ses af figur 1, er der ikke sammenhæng mellem antallet af klager pr. 1.000 medlemmer og ledigheden i de enkelte a-kasser.

For eksempel er der høj ledighed blandt medlemmer af 3F-A, men antallet af klager pr. 1.000 medlemmer ligger under gennemsnittet.

⁴ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger. Antal sager, se bilag 3.

For CA, TAK, 3F-A, NNF-A og BF-A er ledigheden blandt medlemmerne en del over gennemsnittet, men antallet af klager pr. 1.000 medlemmer ligger under gennemsnittet.

3.3 Oprettede klagesager⁵ fordelt på region

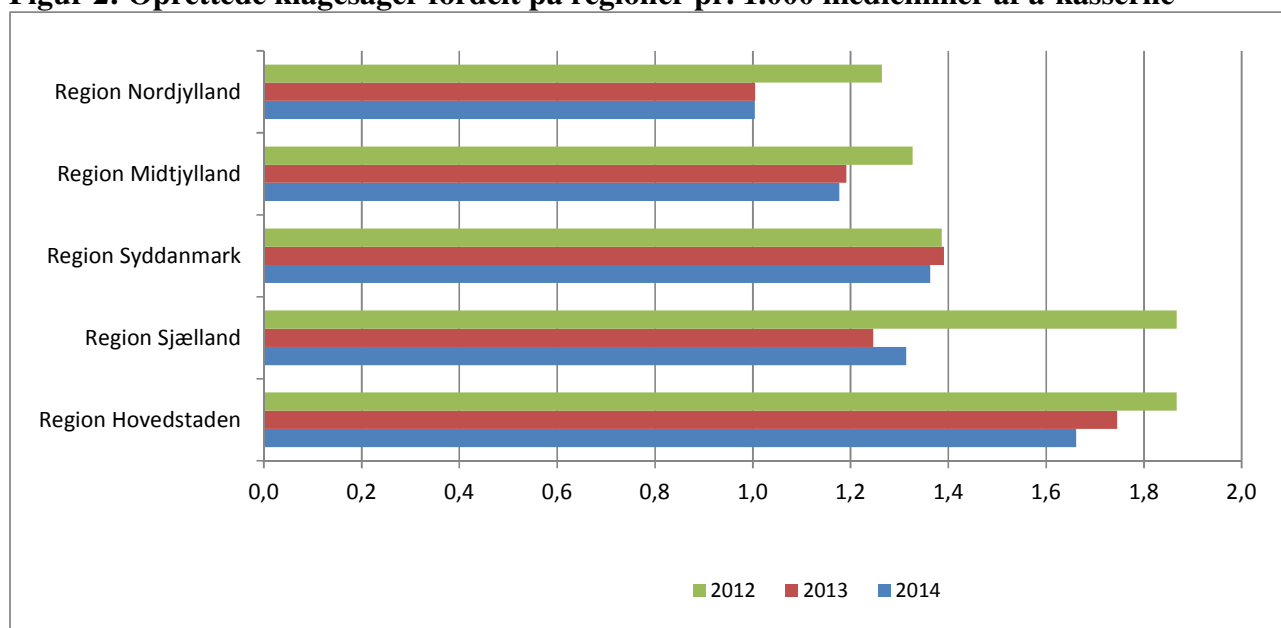
Centret har valgt at undersøge klagefrekvensen i de forskellige regioner, fordi det giver et interessant indblik i forskelle regionerne imellem. Og der *er* forskel på, hvor mange klager der kommer fra medlemmer bosat i de forskellige regioner.

Et medlem fra Region Hovedstaden og Region Sjælland havde i 2012 en markant større tendens til at klage over a-kassens afgørelse end medlemmer fra den øvrige del af Danmark.

I 2013 er denne tendens ændret. A-kassemedlemmer fra Region Sjælland havde i 2013 en markant mindre tendens til at klage end i det forudgående år. I det hele taget er tendensen til at klage over a-kassernes afgørelser faldet fra 2012 til 2014 i alle regioner.

Medlemmer fra Region Hovedstaden tegnede sig i 2014 fortsat for den største andel af det samlede antal klager (1,7 klager pr. 1.000 medlemmer), og medlemmer fra region Nordjylland tegnede sig i 2014 fortsat for den laveste andel (1,0 klage pr. 1.000 medlemmer).

Figur 2: Oprettede klagesager fordelt på regioner pr. 1.000 medlemmer af a-kasserne



Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA og Danmarks Statistik (Statistikbanken)

3.4 Andre sagsområder

Ud over at behandle klager over a-kassernes afgørelser om arbejdsløshedsforsikringen har centret i perioden 2012 til 2014 behandlet sager om ferie-efterløn og FO-sager.

⁵ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger.

3.4.1 Oprettede sager om ferie-efterløn

I sagerne om ferie-efterløn har centret skulle afgøre, om medlemmerne skulle stilles, som om de havde fået korrekt vejledning og derfor havde ret til efterbetaling af efterløn.

Ferie-efterlønsagerne blev behandlet i en afgrænset periode, og der blev hverken i 2013 eller 2014 oprettet sager inden for dette sagsområde.

3.4.2 Oprettede FO-sager

Antallet af FO-sager steg fra 669 sager i 2012 til 755 sager i 2013. Det svarer til en stigning på 12,9 procent.

Der har været et mindre fald i 2014, hvor der blev oprettet 720 sager. I hele perioden fra 2012 til 2014 har der været en stigning på 7,6 procent.

Tabel 3: Oprettede FO-sager

	2012	2013	2014
FO-sager	669	755	720
Indeks⁶	125	141	134

Kilde: Centret sagsbehandlingssystem AIDA

⁶ Indeks 100 er fastsat svarende til 2011, hvor der blev oprettet 534 FO-sager.

4. Afsluttede sager

I dette afsnit belyser vi de sager, som centret har afsluttet i perioden mellem 2012 og 2014.

4.1 Afsluttede sager fordelt på sagstyper

I 2012 blev der afsluttet 3.675 sager mod 3.479 i 2013. I 2014 blev der afsluttet 3.072 sager. Dette fald i antal afsluttede sager skal ses i sammenhæng med faldet i tilgangen af sager (se afsnit 3).

I 2014 var 89,2 procent af de sager, der blev afsluttet, klagesager, 4,7 procent var anmodninger om dispensation, og 6,1 procent var vejledende udtalelser.

Der er i perioden 2012 til 2014 tale om et betydeligt fald i andelen af vejledende udtalelser i forhold til det samlede antal afsluttede sager.

Andelen af klagesager er steget i 2014.

Tabel 4: Afsluttede sager

	2012		2013		2014	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Klagesager ⁷	3.119	84,9	2.954	84,9	2.739	89,2
Dispensationssager	152	4,1	224	6,4	144	4,7
Vejledende udtalelser	404	11,0	301	8,7	189	6,1
I alt	3.675	100,0	3.479	100,0	3.072	100,0
Indeks⁸		99		93		82

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

4.2 Andre sagsområder

I det følgende gennemgår vi udviklingen i afsluttede sager for centrets øvrige sagsområder.

4.2.1 Afsluttede sager om ferie-efterløn

Der blev afsluttet 79 sager om ferie-efterløn i 2012. Hverken i 2013 eller 2014 blev der afsluttet sager vedrørende ferie-efterløn, idet der ikke længere bliver oprettet nye sager inden for dette område.

4.2.2 Afsluttede FO-sager

Antallet af afsluttede FO-sager steg fra 676 sager i 2012 til 723 sager i 2013. Det svarer til en stigning på 7 procent.

Stigningen er fortsat i 2014, hvor der blev afsluttet 778 sager. Stigningen i hele perioden fra 2012 til 2014 har således været på 15,1 procent.

⁷ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger.

⁸ Indeks 100 er fastsat svarende til 2011, hvor der blev afsluttet 3.729 sager.

Tabel 5: Afsluttede FO-sager

	2012	2013	2014
FO-sager	676	723	778
Indeks⁹	127	136	147

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

4.3 Sagsbehandlingstid

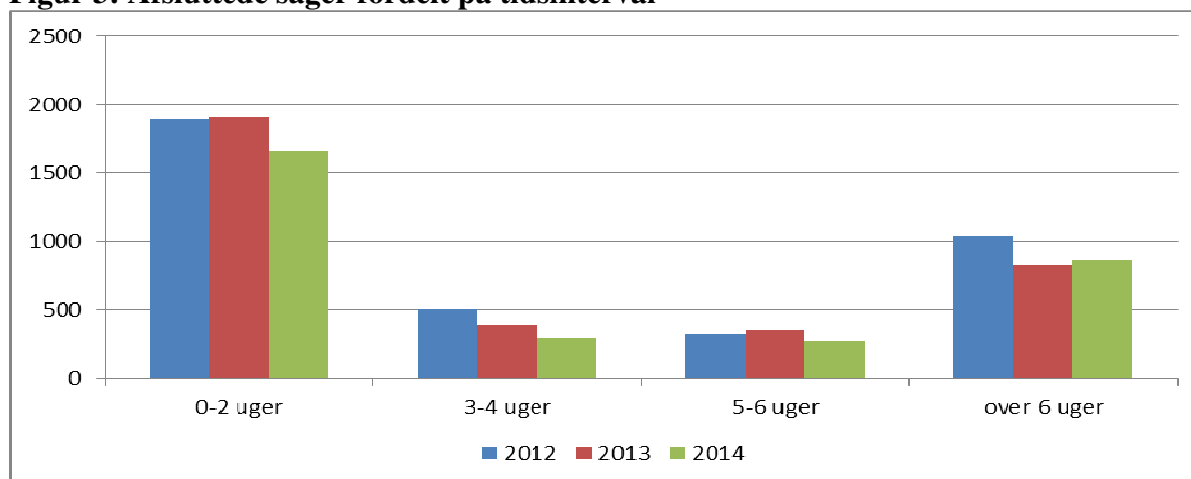
Tabel 6 viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i uger for de sager, der er afsluttet i 2012, 2013 og 2014. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid faldt fra 4,4 uger i 2012 til 3,8 uger i 2013. Den steg til 4,1 uger i 2014, hvilket blandt andet kan skyldes det nye sagsområde, som centret i løbet af året har overtaget fra STAR, og som gennemsnitligt tager længere tid at behandle.

Tabel 6: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fordelt på sagstyper

	2012		2013		2014	
	Antal	Gns. uge	Antal	Gns. uge	Antal	Gns. uge
Klagesager ¹⁰	3.119	4,8	2.954	4,1	2.739	4,5
Dispensationssager	152	3,0	224	3,8	144	1,6
Vejledende udtalelser	404	1,6	301	1,7	189	1,1
Ferie-efterløn	79	5,2	0	0	0	0,0
I alt	3.754	4,4	3.479	3,8	3.072	4,1

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

Figur 3 viser fordeling af sagsbehandlingstiden på intervaller.

Figur 3: Afsluttede sager fordelt på tidsinterval

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

⁹ Indeks 100 er fastsat svarende til 2011, hvor der blev afsluttet 531 FO-sager.

¹⁰ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger.

Det fremgår af figur 3, at antallet af sager med en sagsbehandlingstid over 6 uger er faldet fra 2012 til 2014. Disse sagers forholdsmæssige andel af centrets afsluttede sager er dog steget lidt. Således udgjorde denne gruppe sager 28 procent i 2012, 23 procent i 2013 og 28,2 procent i 2014.

Antallet af sager med en sagsbehandlingstid på 0-2 uger er faldet fra 2012 til 2014. Gruppens forholdsmæssige andel af de afsluttede sager er dog steget. Således udgjorde denne gruppe sager 50,6 procent i 2012, 54,6 procent i 2013 og 52,1 procent i 2014. Det betyder, at forholdsmæssigt flere sager bliver afsluttet inden for 2 uger.

Tabel 7: Sagsforløb på over 6 uger for 2014 fordelt på sagsområder

Optagelse og medlemskab	Ret til dagpenge	Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	Begrænsninger i dagpengereften	Efterløn	Andre ydelser	Tilbagebetaling og sanktion	I alt
78	423	132	30	102	31	69	865

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

I 2014 var der i alt 865 sager, som tog mere end 6 uger at behandle. 48,9 procent af disse sager handlede om ret til dagpenge, hvilket nogenlunde svarer til sagsområdet andel af oprettede sager samme år. Samme mønster gør sig gældende for de andre sagsområder. Således er der ikke grundlag for at konkludere, at nogle sagsområder har en uforholdsmæssig andel af sagsforløb over 6 uger.

Tabel 8: Åbne sager pr. 31. december 2014 fordelt på oprettelsesmåned

I alt	December 2014	November 2014	Oktober 2014	September 2014	August 2014	Juli 2014	Juni 2014	April 2014
366	195	87	56	15	7	3	2	1

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

195 sager, svarende til 53,3 procent af de sager, som var under behandling pr. 31. december 2014, blev oprettet i december 2014 og havde således været oprettet i højst én måned. 92,3 procent af sagerne var oprettet i centret inden for de seneste 3 måneder. Kun en enkelt sag havde været oprettet i mere end 8 måneder.

4.4 Centrets afgørelser

I dette afsnit viser vi centrets afgørelser i klagesager¹¹.

Tabel 9: Afsluttede klagesager fordelt på a-kasse og udfald af afgørelser¹²

	2012			2013			2014		
	Centret fastholder	Centret ændrer	Centret hjemviser	Centret fastholder	Centret ændrer	Centret hjemviser	Centret fastholder	Centret ændrer	Centret hjemviser
3F-A	177	8	11	147	13	9	150	19	14
AJKS	31	3	0	35	10	2	22	4	1
Aka	170	22	6	120	24	3	153	13	9
ASE	361	45	14	320	50	6	235	28	3
BFA	6	1	1	4	3	1	3	1	0
BUPL-A	38	2	3	38	2	3	46	2	2
BUSINESS-DK	15	1	2	15	2	2	10	1	0
CA	30	3	0	41	0	1	26	3	2
DANA	73	8	5	117	11	3	58	14	2
DFH-A	176	25	8	174	35	9	179	13	11
Dif-A	69	9	2	82	11	3	64	4	1
DSA	31	3	1	40	3	1	35	17	6
EL-faget	7	1	1	5	1	0	4	0	0
FF-A	20	2	1	22	2	1	15	0	0
FOAs A-kasse	123	9	6	119	8	4	128	14	6
FS-A	44	1	2	38	5	2	34	8	4
FTF-A	176	21	9	205	31	6	146	26	5
HK-A	296	36	11	266	24	5	280	27	13
KRIFA	323	51	8	239	33	14	201	26	7
Lederne	71	9	4	79	11	0	78	12	2
MA	58	6	3	55	8	3	94	13	4
METAL	46	13	4	49	10	5	57	11	1
MIN-A	40	6	1	53	2	0	55	7	1
NNF-A	11	1	2	15	1	0	6	3	1
SL-A	22	2	0	24	5	0	28	1	0
TAK	22	3	1	20	1	0	17	1	0
I alt	2.436	291	106	2.322	306	83	2.124	268	95

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

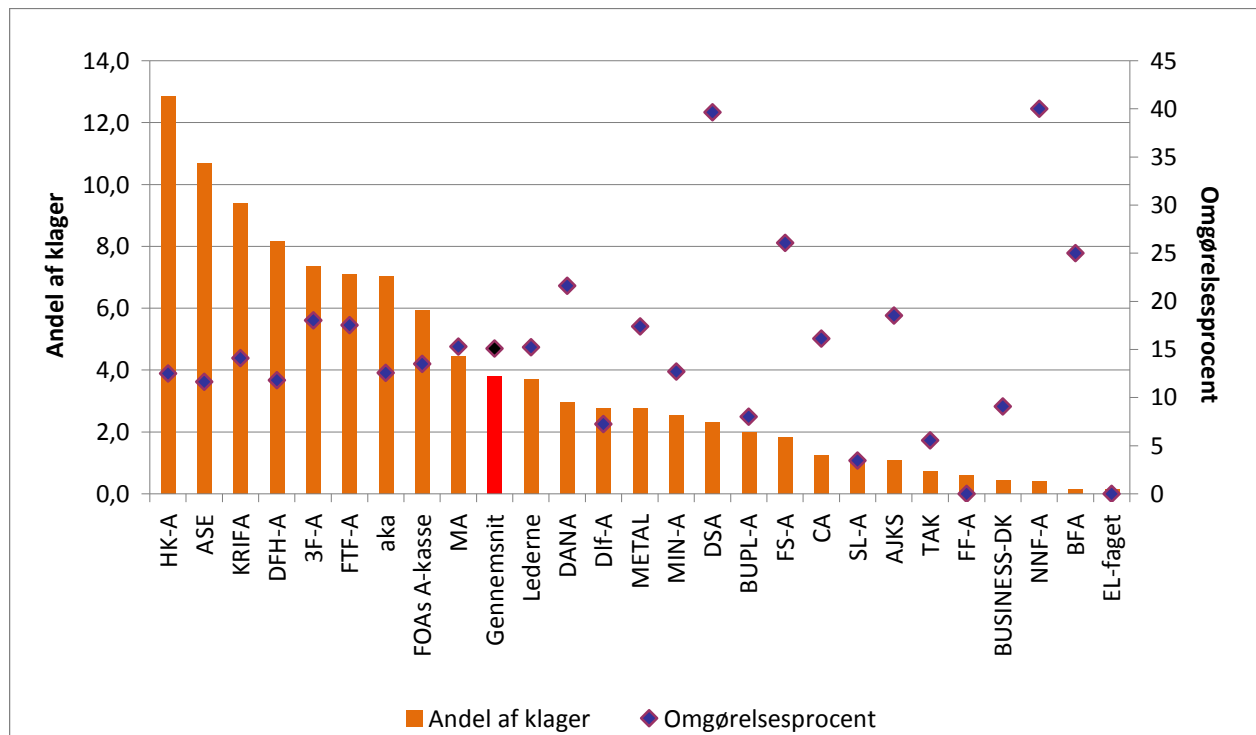
Opgjort i procent svarer det til, at centret har omgjort a-kassernes afgørelser i 14 procent af klagesagerne i 2012, 14,3 procent i 2013 og 14,6 procent i 2014. Ændringerne udgør i hele perioden 10-12 procent, mens hjemvisningerne udgør 3-4 procent.

¹¹ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger.

¹² Summen af sager i denne tabel er mindre end summen af sager i tabel 4. Det skyldes, at vi i denne tabel kun har medtaget sager, som indgår i beregningen af omgørelsesprocenten. Klagesager, som er videresendt eller henlagt, indgår således ikke i denne tabel.

Figur 4 viser omgørelsesprocenten for a-kassernes afgørelser og a-kassernes andel af sagerne i 2014.

Figur 4: Centrets omgørelser af a-kassernes afgørelser og a-kassernes andel af klagesager i 2014



Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

Der er stor variation i omfanget af centrets omgørelser af a-kassernes afgørelser. Omgørelsesprocenten¹³ er højest for NNF-A (40 procent) og lavest for EL-faget og FF-A (0 procent). Disse 3 a-kasser har en relativt lav andel af det samlede antal klagesager på henholdsvis 0,4 procent (10 klager), 0,2 procent (4 klager) og 0,6 procent (15 klager).

HK-A har den største andel af det samlede antal klagesager på 12,9 procent (320 klager), men har en omgørelsesprocent på 12,5, hvilket er lavere end gennemsnittet for alle a-kasser.

Lederne har en næsten gennemsnitlig andel af såvel det samlede antal klager på 3,7 procent (92 klager) og af det samlede antal omgørelser (15,2 procent).

Bilag 4 viser, hvor mange sager centret har omgjort og hjemvist til a-kasserne indenfor de forskellige sagsområder i perioden mellem 2012 og 2014.

Centret skal bemærke, at omgørelsesprocenten alene siger noget om, hvor mange klagesager centret har ændret eller hjemvist til ny behandling i a-kassen. Den siger ikke nødvendigvis noget om, hvor godt den enkelte a-kasse administrerer efter reglerne. Nogle a-kasser har meget få klagesager, hvilket kan give store udsving i omgørelsesprocenten. Derudover er de afgørelser, som er påklaget til centret, ikke nødvendigvis et repræsentativt udsnit af a-kassens afgørelser. Endelig betyder en hjemvisning ikke altid en kritik af a-kassens afgørelse.

¹³ Omgørelsesprocent = ((Ændringer + Hjemvisninger) / (Ændringer + hjemvisninger + fastholdelser)) * 100.

Kombineres figur 4 med figur 1 ses, at NNF-A med den højeste omgørelsesprocent har et forholdsvis lavt antal klager pr. 1.000 medlemmer.

5. Klager over centrets afgørelser

Centrets afgørelser kan påklages til AST.

5.1 ASTs afgørelser

Tabel 10 viser udfaldet af AST's afgørelser.

Tabel 10: Afgørelser truffet af AST

	Årstal		
	2012	2013	2014
AST tiltræder	335	311	326
AST ændrer	23	23	22
AST hjemviser	6	5	0
I alt	364	339	348
	Procent		
Tiltrædelsesprocent	92,0	91,7	93,7
Klageprocent	11,3	11,6	12,0

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

I 2012 blev der klaget til AST i 11,3 procent af centrets afgørelser. I 2013 steg andelen af klager lidt til 11,6 procent, for igen at stige lidt til 12 procent i 2014.

AST har i 2012 tiltrådt 92 procent af centrets afgørelser. I 2013 faldt tiltrædelsesprocenten lidt til 91,7 procent. I 2014 blev centret tiltrådt i 93,7 procent af afgørelserne.

5.2 Tiltrædelsesprocenter fordelt på sagsområder

Tabel 11 viser ASTs afgørelser fordelt på sagsområder i perioden mellem 2012 og 2014.

Tabel 11: ASTs afgørelser fordelt på sagsområde

Hovedgruppe	2012				2013				2014			
	AST tiltræder	AST ændrer	AST hjemviser	Tiltrædelsesprocent	AST tiltræder	AST ændrer	AST hjemviser	Tiltrædelsesprocent	AST tiltræder	AST ændrer	AST hjemviser	Tiltrædelsesprocent
Optagelse og medlemskab	18	2	0	90,0	25	2	1	89,3	38	0	0	100,0
Ret til dagpenge	136	12	2	90,7	124	11	3	89,9	148	14	0	91,4
Dagpengenes størrelse, beregning og udbetaling	32	3	1	88,9	35	5	0	87,5	29	3	0	90,6
Begrænsninger i dagpengeretten	10	0	0	100,0	15	1	0	93,8	19	1	0	95
Efterløn	124	5	3	93,9	91	4	1	94,8	70	4	0	94,6
Andre ydelser	15	1	0	93,8	21	0	0	100,0	19	0	0	100,0
Tilbagebetaling og sanktion									3	0	0	100,0
I alt	335	23	6	92,0	311	23	5	91,7	326	22	0	93,7

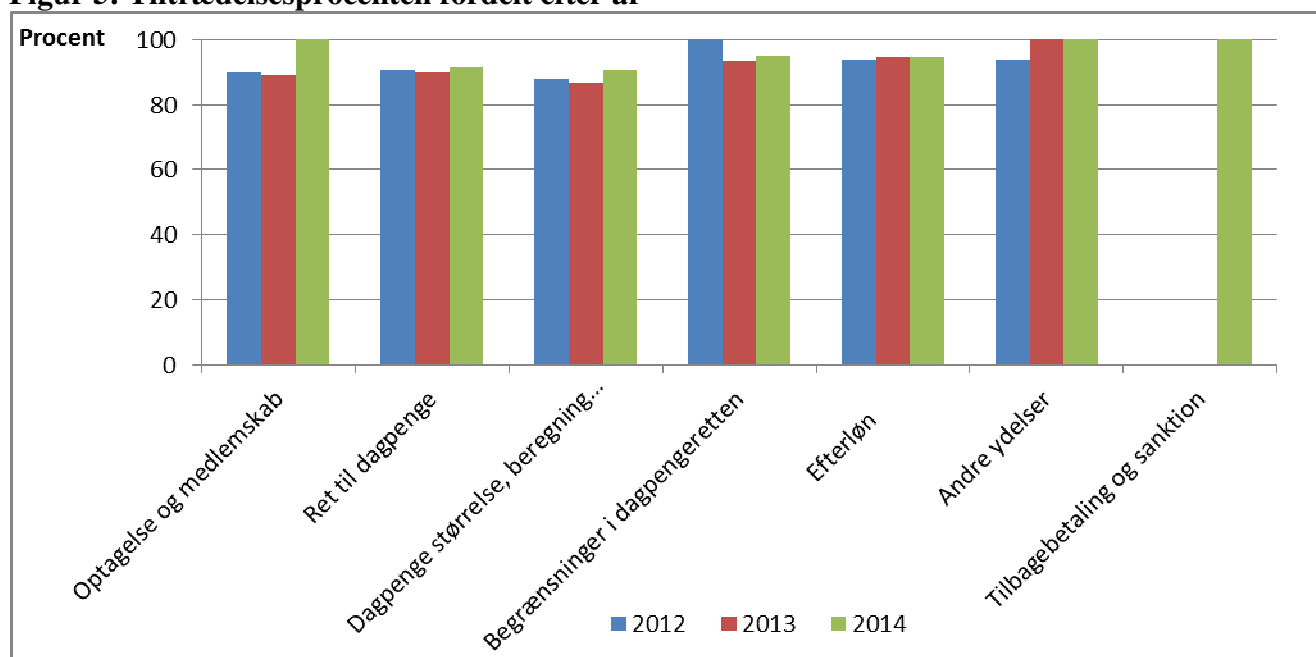
Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

For områderne optagelse og medlemskab, tilbagebetaling og sanktion samt andre ydelser har tiltrædelsesprocenten været 100 procent i 2014.

På det største område, ret til dagpenge, har tiltrædelsesprocenten ligget stabilt på henholdsvis 90,7 procent, 89,9 procent og 91,4 procent i perioden 2012 til 2014. Hvert år i perioden har AST omgjort centret i 14 af de sager om ret til dagpenge, som centret har sendt til AST. Dette omfatter også hjemvisninger.

Figur 5 viser udviklingen af tiltrædelsesprocenten fordelt på sagsområder i perioden 2012 til 2014.

Figur 5: Tiltrædelsesprocenten fordelt efter år



Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

De 7 sagsområder svarer til sagsområderne i tabel 11.

6. Definitioner og afgrænsninger

Sager: Klagesager og vejledende udtalelser. Begrebet omfatter ikke ferie-efterlønsager og FO-sager.

Klagesager: Sager, hvor et medlem af en a-kasse klager over a-kassens afgørelse, og sager, hvor medlemmet eller a-kassen på medlemmets vegne beder om dispensation efter reglerne.

Vejledende udtalelser: Svar på henvendelser om forståelsen af reglerne fra borgere, a-kasser og andre.

Ferie-efterlønsager: Sagerne handlede om, at medlemmer i en periode ikke blev vejledt om, at det i tidsrummet fra 2004 til 2006 var muligt at få feriepenge udbetalt efter ferieåret, uden at dette skulle medføre fradrag i efterlønnen.

FO-sager: En særlig gruppe sager om sygedagpengeforsikringsordningerne for selvstændige erhvervsdrivende og private arbejdsgivere. Centret behandler sagerne i de tilfælde, hvor der er tvivl om, hvorvidt en ansøger er selvstændig erhvervsdrivende eller lønmodtager, eller om en virksomhed kan anses for privat eller offentlig.

Omgørelsesprocent: Omgørelsesprocenten viser, hvor stor en del af de klagesager, som a-kasserne sender til centret, der bliver omgjort i centret. Omgørelsesprocenten viser omgørelser som en procentdel af fastholdelser og omgørelser.

Omgørelser omfatter ændringer og hjemvisninger.

Dispensationsansøgninger tæller ikke med i denne sammenhæng, da centret er 1. instans i forhold til disse. Afgørelser om overskridelse af klagefristen tæller med som fastholdelser.

Tiltrædelsesprocent: Tiltrædelsesprocenten viser, hvor stor en del af de klagesager, som centret sender til AST, der bliver tiltrådt i AST. Tiltrædelsesprocenten viser fastholdelser som en procentdel af fastholdelser og omgørelser.

Omgørelser omfatter ændringer og hjemvisninger.

Her indgår dispensationsansøgninger, da AST er 2. instans i forhold til disse.

Afgørelser om overskridelse af klagefristen tæller i denne sammenhæng med som fastholdelser.

Hjemvisning: En hjemvisning betyder en underkendelse - men ikke altid en kritik af underinstansens afgørelse. Hjemvisning indebærer, at det overlades til underinstansen at træffe ny afgørelse i sagen. Hjemvisning kan ske som følge af, at der mangler væsentlige oplysninger, at der er indkommet nye væsentlige oplysninger af betydning for underinstansens oprindelige afgørelse eller som følge af væsentlige sagsbehandlingsfejl eller hjemmelsmangler (Kilde: AST).

Vi har lavet en note under den enkelte figur eller tabel, hvis vi afviger fra ovennævnte definitioner og afgrænsninger.

7. Bilag

Bilag 1 Oversigt over a-kasser i 2014 og forkortelser anvendt i statistikken

A-kassernes navn	Forkortelse
Faglig Fælles A-kasse	3F-A
Arbejdsløshedskassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog	AJKS
Akademikernes	aka
A-kassen ASE	ASE
Byggefagenes Arbejdsløshedskasse	BFA
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse	BUPL-A
Business Danmarks A-kasse	BUSINESS-DK
CA a-kasse	CA
DANA - Arbejdsløshedskasse for selvstændige	DANA
Det Faglige Hus – A-kasse	DFH-A
Lærernes a-kasse – dlf/a	Dlf-A
Danske Sundhedsorganisationers Arbejdsløshedskasse	DSA
El-fagets arbejdsløshedskasse	EL-faget
Frie Funktionærers a-kasse	FF-A
FOA - Fag og Arbejdes Arbejdsløshedskasse	FOAs A-kasse
Funktionærernes og Servicefagenes Arbejdsløshedskasse	FS-A
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles-Arbejdsløshedskasse	FTF-A
HK/Danmarks A-kasse	HK-A
Kristelig Arbejdsløshedskasse	KRIFA
Ledernes Arbejdsløshedskasse	Lederne
Magistrenes Arbejdsløshedskasse	MA
Metalarbejdernes Arbejdsløshedskasse	METAL
Min A-kasse	MIN-A
Fødevarerforbundet NNFs Arbejdsløshedskasse	NNF-A
Socialpædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse	SL-A
Teknikernes Arbejdsløshedskasse	TAK

Bilag 2 Oversigt over oprettede sager fra 2012 – 2014 fordelt på emne

Emne	2012	2013	2014
Optagelse	120	172	148
Deltid og fuldtid	15	23	17
Overflytning	15	20	4
Udtræden	34	43	33
Kontingentrestance	118	138	92
Kontingentfritagelse	51	86	72
Genoptagelse efter slettelse pga. svig	0	0	2
Medlemskab – diverse	9	4	2
A-kassernes vejledningspligt	30	46	30
Beskæftigelseskrav og dagpengeperioder	251	215	216
Tilmelding som arbejdssøgende og bekræftelse af jobsøgning	132	154	185
Ledighedskravet	178	192	151
Rådighedskravet	477	354	258
Dagpenge under deltagelse i undervisning	40	26	42
Selvforskyldt ledighed (afslag, ophør og udeblivelse)	607	505	552
Overførsel af overskydende timer	56	58	36
Dagpengeret – diverse	14	13	13
Beregning af dagpengesats	133	116	107
Fradrag i dagpenge	24	36	109
Supplerende dagpenge	212	171	184
Dagpengegodtgørelse	27	23	15
Indlevering af ydelseskort	25	10	8
Dagpengenes størrelse – diverse	10	3	5
Bibeskæftigelse ved selvstændig virksomhed	92	89	72
Sociale pensioner	2	0	0
Konflikt	0	1	0
Medlemsanciennitet	20	34	16
Dagpengeret	9	12	5
Arbejde og indtægters betydning	416	316	258
Udtræden / genindtræden	1	1	1
Udlandet	10	7	5
Efterlønsbidrag	218	100	92
Efterløn – diverse	9	0	2
Feriedagpenge	167	272	229
Selvvalgt uddannelse	63	85	52
Befordringsgodtgørelse	31	58	30
Dagpenge som lån	0	3	0
Andre ydelser – diverse	11	2	1
Tilbagebetaling og sanktion	0	0	160

Emne	2012	2013	2014
Refusion	0	0	23
Opkrævning og slettelse pga. gæld	0	0	10
A-kassernes sagsbehandling	0	0	14
Tilbagebetaling og sanktion – diverse	0	0	1
I alt	3.627	3.388	3.252

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA

Bilag 3 Oversigt over medlemmer, ledige og oprettede klagesager¹⁴ i 2014 fordelt på a-kasser¹⁵

A-kasse	Medlemmer	Ledige	Klager
3F-A	255.470	16.478	223
AJKS	21.420	1.348	32
aka	175.444	6.428	206
ASE	146.414	4.665	293
BFA	15.894	1.186	6
BUPL-A	57.842	2.031	59
BUSINESS-DK	26.123	905	12
CA	42.015	2.718	41
DANA	26.921	736	89
DFH-A	89.013	4.449	228
Dlf-A	73.948	1.112	97
DSA	85.994	896	74
EL-faget	20.052	443	4
FF-A	24.726	935	19
FOAs A-kasse	161.852	6.812	169
FS-A	19.136	719	50
FTF-A	128.446	4.452	198
HK-A	200.126	9.562	388
KRIFA	179.639	10.058	261
Lederne	106.550	2.554	105
MA	57.807	3.667	130
METAL	73.941	3.009	83
MIN-A	44.987	1.692	79
NNF-A	18.238	1.011	13
SL-A	34.820	1.132	34
TAK	23.911	1.474	25
I alt	2.110.729	90.472	2.918

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA og jobindsats.dk

¹⁴ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger.

¹⁵ Medlemmer og ledighed ultimo 2014.

Bilag 4 Oversigt over centrets omgørelser og hjemvisninger af a-kassernes afgørelser fra 2012 – 2014 fordelt på sagsområder

	År	Samlet antal omgørelser/hjemvisninger	Optagelse og medlemskab	Ret til dagpenge	Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	Begrænsninger i dagpengereften	Efterløn	Andre ydelser	Tilbagebetaling og sanktion
3F-A	2012	19	3	8	1	0	5	2	0
	2013	22	6	10	4	1	1	0	0
	2014	33	2	20	4	0	4	1	2
AJKS	2012	3	0	1	1	0	0	1	0
	2013	12	5	4	0	0	1	2	0
	2014	5	1	1	1	0	0	1	1
aka	2012	28	2	12	2	3	7	2	0
	2013	27	4	14	4	0	4	1	0
	2014	22	4	14	1	1	0	0	2
ASE	2012	59	1	36	10	6	5	1	0
	2013	56	2	36	3	1	12	2	0
	2014	31	1	21	4	0	2	1	2
BFA	2012	2	0	2	0	0	0	0	0
	2013	4	1	2	0	0	1	0	0
	2014	1	0	1	0	0	0	0	0
BUPL-A	2012	5	0	1	0	0	3	1	0
	2013	5	2	1	1	0	1	0	0
	2014	4	0	2	2	0	0	0	0
BUISNESS-DK	2012	3	0	1	0	0	2	0	0
	2013	4	1	2	0	0	1	0	0
	2014	1	0	0	1	0	0	0	0
CA	2012	3	0	3	0	0	0	0	0
	2013	1	0	0	1	0	0	0	0
	2014	5	0	1	3	0	0	1	0
DANA	2012	13	0	6	3	0	4	0	0
	2013	14	0	9	4	0	1	0	0
	2014	16	1	9	2	0	4	0	0
DFH-A	2012	33	7	14	9	1	1	1	0
	2013	44	14	16	9	1	2	2	0
	2014	24	3	12	5	1	0	1	2

	År	Samlet antal omgørelser/ hjemvisninger	Optagelse og medlemskab	Ret til dagpenge	Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	Begrænsninger i dagpengereften	Efterløn	Andre ydelser	Tilbagebetaling og sanktion
Dif-A	2012	11	4	5	0	1	1	0	0
	2013	14	4	5	3	0	1	1	0
	2014	5	1	0	1	1	0	0	2
DSA	2012	4	0	1	1	0	2	0	0
	2013	4	0	2	2	0	0	0	0
	2014	23	1	12	7	0	2	0	1
EL-faget	2012	2	0	2	0	0	0	0	0
	2013	1	0	1	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
FF-A	2012	3	0	2	1	0	0	0	0
	2013	3	0	2	0	0	1	0	0
	2014	8	0	3	1	2	0	2	0
FOAs A-kasse	2012	15	2	11	2	0	0	0	0
	2013	12	6	3	1	1	1	0	0
	2014	20	3	6	6	0	2	2	1
FS-A	2012	3	0	0	1	0	1	1	0
	2013	7	1	5	0	0	1	0	0
	2014	12	2	6	1	0	0	1	2
FTF-A	2012	30	11	13	5	1	0	0	0
	2013	37	6	11	5	3	9	3	0
	2014	31	10	10	6	1	1	2	1
HK-A	2012	47	0	34	5	0	7	1	0
	2013	29	2	20	4	2	1	0	0
	2014	40	0	19	7	1	5	3	5
KRIFA	2012	59	3	39	11	1	3	2	0
	2013	47	8	29	8	0	1	1	0
	2014	33	5	17	8	0	0	1	2
Lederne	2012	13	2	5	4	2	0	0	0
	2013	11	2	6	1	1	1	0	0
	2014	14	0	7	3	1	2	1	0
MA	2012	9	1	3	4	0	1	0	0
	2013	11	3	4	1	1	2	0	0
	2014	17	7	3	4	0	2	1	0

	År	Samlet antal omgørelser/hjemvisninger	Optagelse og medlemskab	Ret til dagpenge	Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	Begrænsninger i dagpengereften	Efterløn	Andre ydelser	Tilbagebetaling og sanktion
METAL	2012	17	0	13	0	0	3	1	0
	2013	15	4	8	0	0	2	1	0
	2014	12	0	6	2	1	1	0	2
MIN-A	2012	7	1	4	0	0	2	0	0
	2013	2	1	1	0	0	0	0	0
	2014	8	1	1	4	0	2	0	0
NNF-A	2012	3	1	1	0	0	1	0	0
	2013	1	0	1	0	0	0	0	0
	2014	4	0	0	1	0	0	1	2
SL-A	2012	2	0	2	0	0	0	0	0
	2013	5	2	2	1	0	0	0	0
	2014	1	0	1	0	0	0	0	0
TAK	2012	4	0	3	0	0	0	1	0
	2013	1	1	0	0	0	0	0	0
	2014	1	1	0	0	0	0	0	0
I ALT		1.157	156	588	186	35	119	46	27

Kilde: Centrets sagsbehandlingssystem AIDA