

Hur många jobb har du sökt idag?

- Så påverkades Kommunals medlemmar och Kommunals a-kassa vid införandet av aktivitetsrapporteringen



VÄLJ
VÄLFÄRDEN
2014

Hur många jobb har du sökt idag?

- Så påverkades Kommunals medlemmar och Kommunals a-kassa vid införandet av aktivitetsrapporteringen

Annakarin Wall, Kommunal 2014
Intervjuer av Anita Lundberg

Innehållsförteckning

Kort sammanfattning.....	5
Varför en rapport om rapportering?.....	6
De intervjuade.....	7
1. Arbetsförmedlingen	8
1.1 Många saknar giltig handlingsplan.....	8
1.2 Viktigt med personliga möten på Arbetsförmedlingen.....	9
1.3 Aktivt stöd i jobbsökandet efterlyses!.....	11
1.4 Brister i informationen om aktivitetsrapporteringen.....	13
1.5 Bra bemötande från handläggarna på Kommunals a-kassa	17
2. Aktivitetsrapporteringen – en stor utmaning för Kommunals a-kassa	19
2.1 Arbetsförmedlingens första prognos över antalet AF-meddelanden.....	19
2.2 Handläggningen	20
2.3 Teknikproblem	20
3. Avslutande diskussion.....	22
4. Kommunals krav	23
Källor	24
Bilaga 1: Intervjufrågor	25

Kort sammanfattning

Den här studien baseras på intervjuer gjorda med elva av Kommunals medlemmar som är delvis eller helt arbetslösa. De har besvarat frågor som rör deras kontakter med Arbetsförmedlingen innan och under införandet av aktivitetsrapporteringen. De fick även frågor om hur de bemöttes av Kommunals a-kassas handläggare i samband med att de inte lämnat in sin aktivitetsrapport i tid. Rapporten tar också upp de utmaningar som Kommunals a-kassa ställdes inför när reformen med ökad uppföljning av de arbetssökande infördes 2013. Nedan följer en kort sammanfattning av de viktigaste slutsatserna i rapporten:

- **Alla arbetssökande ska ha en handlingsplan.** Av de elva intervjuade har endast fyra personer en individuell handlingsplan. Enligt den förordning som styr Arbetsförmedlingens arbete med handlingsplaner ska en individuell handlingsplan upprättas senast trettio dagar från det att den arbetssökande anmäler sig hos Arbetsförmedlingen.
- **Arbetsförmedlingen träffar inte alla arbetssökanden för att göra en tydlig planering.** Trots lång tid i arbetslöshet har inte alla intervjuade träffat en arbetsförmedlare. Det är viktigt att träffa en handläggare på Arbetsförmedlingen för ett personligt möte så att den arbetssökande och arbetsförmedlaren tillsammans kan göra en bra handlingsplan för den arbetssökande.
- **Få blev erbjudna en aktivitet hos Arbetsförmedlingen.** Trots lång tid i arbetslöshet har endast två av de intervjuade blivit erbjudna aktiviteter hos Arbetsförmedlingen. Tyvärr upplevde de att aktiviteterna inte bidrog till att öka deras möjligheter till arbete.
- **De arbetssökande efterlyser mer personlig hjälp och stöttning från Arbetsförmedlingen.** Ett tydligt resultat i den här studien är att de flesta arbetssökande behöver mer stöttning och personlig hjälp av sin arbetsförmedlare.
- **Informationen vid införandet av aktivitetsrapporter var bristfällig.** Nio av de elva fick information från Arbetsförmedlingen. Resterande två har inte fått information från ansvarig myndighet.
- **Dålig information och strul med tekniken är två anledningar till att aktivitetsrapporterna inte skickades in i tid.** Fyra nämner problem med tekniken som anledning till att de inte skickade in aktivitetsrapporten i tid. Några har fått felaktig information eller ingen information alls från Arbetsförmedlingen.
- **Det är svårt att göra rätt.** Vid första varningen från Kommunals a-kassa på grund av utebliven aktivitetsrapport försökte majoriteten rätta till det som blivit fel. De flesta kontaktade Arbetsförmedlingen för att få hjälp med nya inloggningsuppgifter eller för att få information om hur de skulle gå till väga för att aktivitetrapportera.
- **Bra bemötande från handläggarna på Kommunals a-kassa.** De intervjuade upplever att de har fått ett gott bemötande från handläggarna på Kommunals a-kassa.
- **Kommunals a-kassa ger bra information.** När Arbetsförmedlingen brast i sin information om aktivitetsrapporterna fick a-kassorna ta ett stort ansvar. De medlemmar som intervjuades i den här studien upplever att de har fått tydlig information om regelverket från handläggarna på Kommunals a-kassa.
- **Bristande prognoser från Arbetsförmedlingen om antalet ärenden.** Det stora antalet ärenden som kom in till Kommunals a-kassa, som inte stämde med prognosen från Arbetsförmedlingen, innebar stor belastning för hela organisationen.

Varför en rapport om rapportering?

Den här rapporten handlar om hur reformen med aktivitetsrapportering påverkade Kommunals medlemmar och Kommunals a-kassas organisation. När aktivitetsrapporteringen infördes uppmärksammades reformen mycket i media. Särskilt den stora mängd aktivitetsrapporter som förväntades komma in till Arbetsförmedlingen. Även de tekniska problem som uppstod hos Arbetsförmedlingen när reformen sjösattes fick stort utrymme. Den här rapporten har som ambition att lyfta fram hur reformen påverkade Kommunals medlemmar och delar av Kommunals a-kassas organisation.

Reglerna gällande ökad uppföljning av de arbetssökande, där aktivitetsrapporteringen är en del, infördes 2013. Syftet med förändringarna var dels att klargöra regelverket så att det blir tydligare för den arbetssökande vad som förväntas av honom eller henne, dels att införa mer proportionella åtgärdsregler. Det övergripande målet var emellertid att tydliggöra att det är ”den enskilde som ytterst har ansvaret för sin situation och för att visa sin aktivitet i sökandet”. Bakgrunden till förslagen var att flera rapporter de senaste åren visat att åtgärdsreglerna i arbetslöshetsförsäkringen inte används som det var tänkt, och att det fanns en risk att detta urgröpte försäkringens legitimitet. Den dåvarande regeringen konstaterade att det fanns stöd i forskningen för att mildare men mer frekventa åtgärder är effektivare för att understryka arbetslöshetsförsäkringens roll som omställningsförsäkring än åtgärder som är mer ingripande men som tillämpas mer sällan.¹

Den 1 september 2013 infördes förändringarna. Sanktionerna inom arbetslöshetsförsäkringen blev fler men mildare. Samtidigt infördes krav på att de som söker arbete minst en gång per månad lämnar in en aktivitetsrapport där de redogör för vad de har gjort för att hitta ett arbete. Om den arbetssökande inte lämnar in sin aktivitetsrapportering i tid skickar Arbetsförmedlingen ett meddelande till den arbetssökandes a-kassa. A-kassan handlägger sedan ärendet. Om den arbetssökande vid upprepade tillfällen missköter sitt arbetssökande, exempelvis upprepade gånger inte lämnar in aktivitetsrapporten i tid, kan det i förlängningen leda till att personen blir av med sin ersättning från arbetslöshetsförsäkringen.

Reformen har inneburit stora utmaningar inte bara för Arbetsförmedlingen, utan även för de arbetssökande och a-kassorna. Den här rapporten har som ambition att lyfta fram dels vad införandet av aktivitetsrapportering har inneburit för Kommunals medlemmar som är arbetssökande, dels de utmaningar som Kommunals a-kassa har tvingats hantera på grund av införandet av aktivitetsrapporterna.

¹ Budgetproposition 2013: Arbetsmarknad och arbetsliv, s. 36.

De intervjuade

För att ta reda på hur de nya reglerna påverkar Kommunals medlemmar tillfrågades medlemmar som var i kontakt med a-kassan på grund av att de inte lämnat in sin aktivitetsrapport i tid om de var intresserade av att vara med i en undersökning om aktivitetsrapporterna. Urvalet gjordes genom att handläggarna på a-kassan frågade medlemmen de pratade med om det gick bra om en ombudsman från Kommunal ringde upp och ställde några frågor om varför personen inte lämnat in sin aktivitetsrapport i tid. 20 personer svarade att de ville delta i studien och av dessa medverkade elva. De resterande nio personerna svarade inte när de blev uppringda. Intervjuerna av genomfördes under april månad 2014.

Att urvalet skett på detta sätt kan innebära att de som valde att vara med kan tänkas vara mer negativa än de som valde att inte vara med. Medlemmar som har en mer negativ upplevelse kan känna ett större behov av att vilja berätta sin historia än medlemmar som har haft en mer positiv upplevelse av Arbetsförmedlingen. Rapporten ska inte ses som en heltäckande studie om vad Kommunals medlemmar tycker och tänker om Arbetsförmedlingen och Kommunals a-kassa. Utan som ett nedslag i verkligheten där några medlemmar har fått dela med sig av sina erfarenheter, vilket i sin tur ger en bild av hur det kan fungera på Arbetsförmedlingen och vid kontakt med Kommunals a-kassa.

Nio kvinnor och två män intervjuades. Genomsnittsåldern är 49 år. De yngsta är 42 år gamla, och den äldsta är 60 år gammal. Av de elva som svarade på frågorna är 73 procent födda i Sverige. Cirka 80 procent är gifta eller sambo, och runt 20 procent ensamstående eller ogifta. Majoriteten bor i en hyresrätt. Hälften av de tillfrågade har barn som är under 18 år. De intervjuade bor i olika delar av landet. När det gäller yrken spretar det en aning. Tre stycken är undersköterskor och två definierar sig som utbildade barnskötare. Bland de som svarade finns också bland annat en kock, en kanslist, en bilmekaniker-yrkeslärare och en demonstratis.

Alla som svarade har varit arbetslösa i mer än ett halvt år och ska därför ha varit i kontakt med både Arbetsförmedlingen och Kommunals a-kassa om de söker ersättning. Några av de som svarade har varit arbetslösa i över ett och ett halvt år. Sex personer är deltidsarbetslösa och fem personer är heltidsarbetslösa.

Information om hur Kommunals a-kassa förberedde sig för att klara av arbetet med att handlägga aktivitetsrapporterna har hämtas från en lägesrapport som Kommunals a-kassa gjorde i mars 2014.

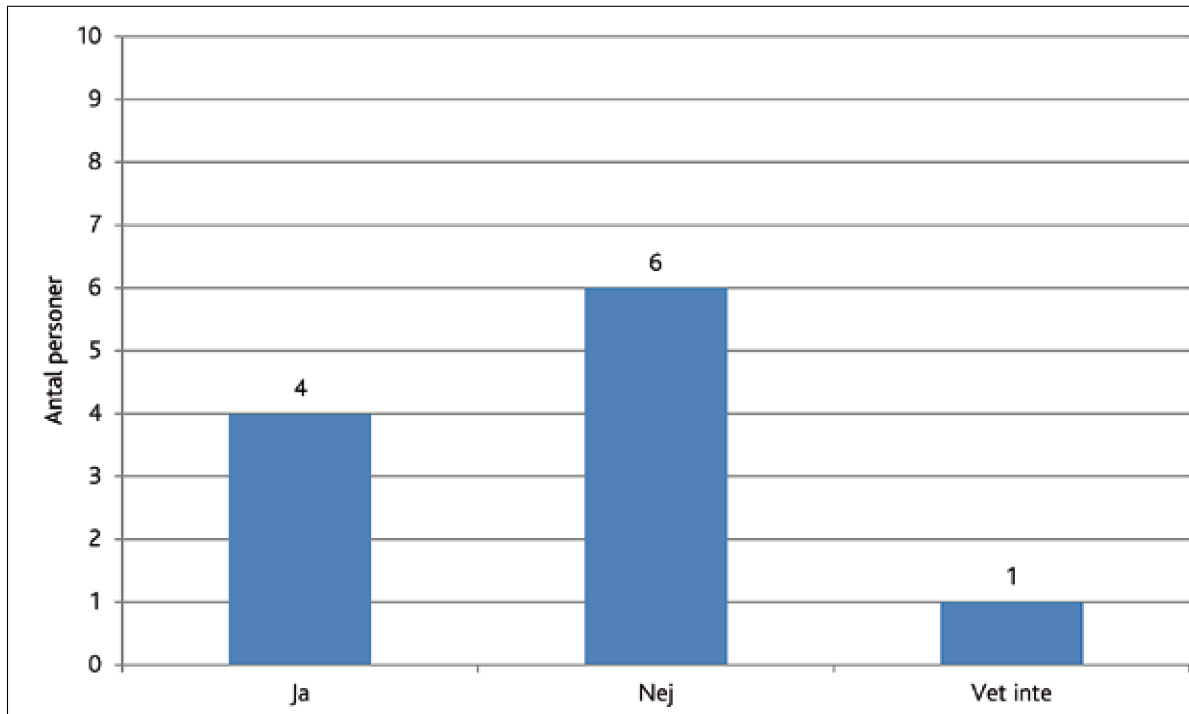
1. Arbetsförmedlingen

De som intervjuats i den här studien har varit arbetslösa under minst ett halvår. Oavsett om de är deltids- eller heltidsarbetslösa ska de inom 30 dagar från inskrivningstillfället på Arbetsförmedlingen ha gjort en individuell handlingsplan tillsammans med en arbetsförmedlare. Handlingsplanen är en överenskommelse mellan den arbetssökande och arbetsförmedlaren. Den ska bland annat innehålla vad den sökande ska göra för att hitta ett arbete och vilket stöd Arbetsförmedlingen kan ge den arbetssökande.²

1.1 Många saknar giltig handlingsplan

Som framgår av diagram 1 uppger fyra av de intervjuade i den här studien att de har en handlingsplan. Enligt *Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten* ska en handlingsplan vara upprättad senast 30 dagar från det att den sökande har anmält sig hos Arbetsförmedlingen. Eftersom samtliga intervjuade har varit arbetslösa i minst ett halvår är det anmärkningsvärt att sex av de intervjuade uppger att de inte har en handlingsplan och att en säger att den inte vet om den har en handlingsplan.

Diagram 1 Antal av de intervjuade som har respektive inte har en handlingsplan hos Arbetsförmedlingen



Källa: Kommunal. 2014

² www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-2000628-om-den-a_sfs-2000-628/

Det är möjligt att några av de intervjuade inte har en handlingsplan eftersom de är under utredning, eller i behov av ett anpassat arbete. Men även om personen ifråga inte söker arbete aktivt är det viktigt att det finns en handlingsplan där det står vad som förväntas av den arbetssökande, exempelvis när personen ska ha möte med sin handläggare på Arbetsförmedlingen. Utan en handlingsplan är det också svårt för den arbetssökande att veta vad som förväntas av honom eller henne för att ha rätt till ersättning från arbetslöshetsförsäkringen.

Det är inte bara viktigt för den arbetssökande att ha en handlingsplan, de ska också förstå vad som står i den. Av de som har en handlingsplan uppger alla att de förstår innehållet i planen. Trots att det är få av de intervjuade som har en handlingsplan är det positivt att de som har en förstår vad som står i den.

Under 2000-talet har en mängd utredningar gjorts om handlingsplaner. Det som studerats är vilka effekter handlingsplanerna har haft, men framför allt handlingsplanernas innehåll och kvalitet. Många utredningar visar på brister i arbetssättet kring handlingsplaner. Planerna upprättas inte inom utsatt tid och innehållet är många gånger otillräckligt. Enligt utredningarna varierar kvalitén på handlingsplanerna, men generellt sett är den låg.³ Det verkar med andra ord vara ett problem inom Arbetsförmedlingen att handlingsplaner upprättas för sent, vilket också resultatet av denna studie tyder på.

1.2 Viktigt med personliga möten på Arbetsförmedlingen

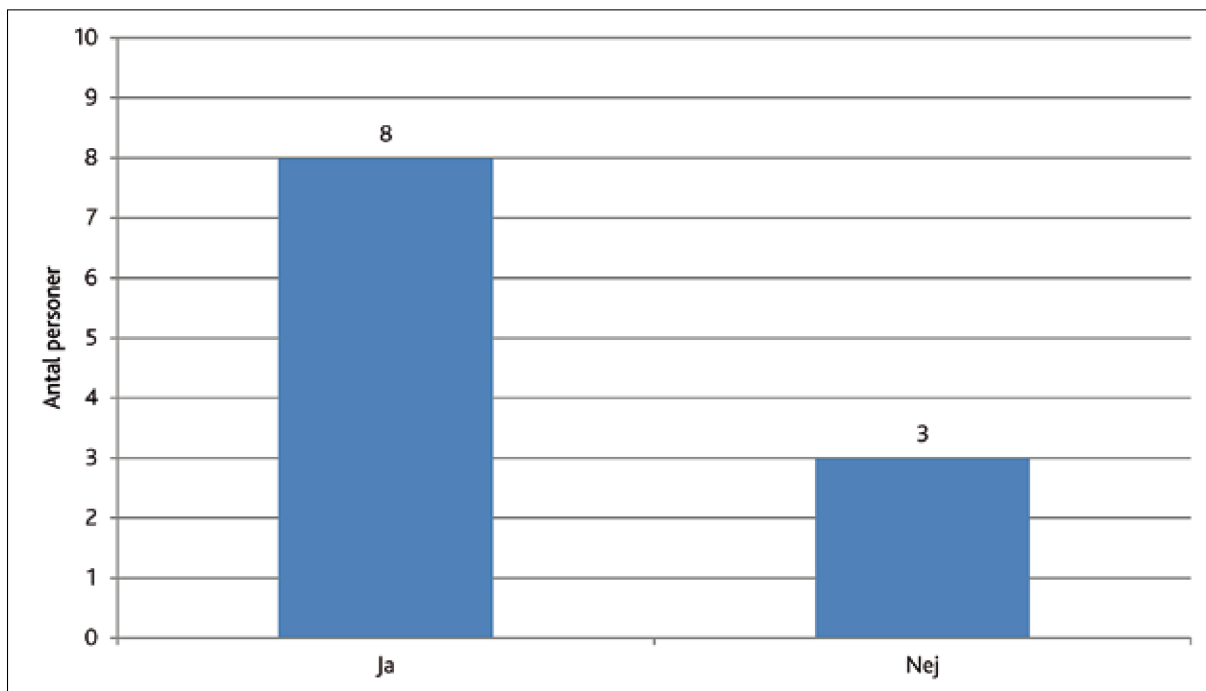
Inför samtalet om handlingsplanen fyller den arbetssökande i ett underlag, vilket gör att både den arbetssökande och arbetsförmedlaren kan vara väl förberedda. Underlaget och samtalet som arbetsförmedlaren har med den arbetssökande utgör sedan grunden för arbetsförmedlarens bedömning av vad den arbetssökande behöver för att få ett arbete. Tanken är att en ökad delaktighet från den arbetssökandes sida ger en bättre kvalitet och en bättre grund för Arbetsförmedlingens bedömningar.⁴

Det är med andra ord viktigt att den sökande träffar en arbetsförmedlare för att känna sig delaktig i sin planering. Med att träffa en arbetsförmedlare menas här inte det korta möte som oftast sker vid inskrivning hos Arbetsförmedlingen, utan ett lite längre personligt möte. Planeringen som arbetsförmedlaren och den arbetssökande kommer överens om ska sedan finnas i handlingsplanen. När de intervjuade tillfrågades om de fått träffa en handläggare på Arbetsförmedlingen svarade åtta att så var fallet. Det framgår av diagram 2. Med tanke på att de som intervjuats har varit arbetslösa i mer än ett halvår borde alla träffat en handläggare för ett längre personligt möte, oavsett om de är deltids- eller heltidsarbetslösa.

³ Arbetsförmedlingen (URA 2011:3), s. 2 och 7.

⁴ Arbetsförmedlingen (URA 2011:3), s. 2.

Diagram 2 Antal av de intervjuade som träffat en handläggare respektive inte träffat en handläggare på Arbetsförmedlingen



Källa: Kommunal, 2014

Att inte alla de intervjuade har träffat en handläggare för ett fördjupat samtal förklarar antagligen varför inte alla har en handlingsplan. Emellertid är det fler som har träffat en handläggare än som har en handlingsplan. Det kan tyckas lite märkligt eftersom ett personligt möte med en handläggare på Arbetsförmedlingen är ett utmärkt tillfälle att göra en handlingsplan. Att en handlingsplan inte har upprättats trots möte kan bero på olika saker, som exempelvis att en arbetsförmedlare kan tycka att det är svårt att göra en planering för en person som är under utredning. Emellertid kan en handlingsplan se ut på olika sätt och ska vara anpassad efter den arbetsökandes behov. Därför finns det egentligen inga ursäkter till att inte göra en handlingsplan för någon som är i behov av anpassat arbete eller endast söker arbete på deltid.

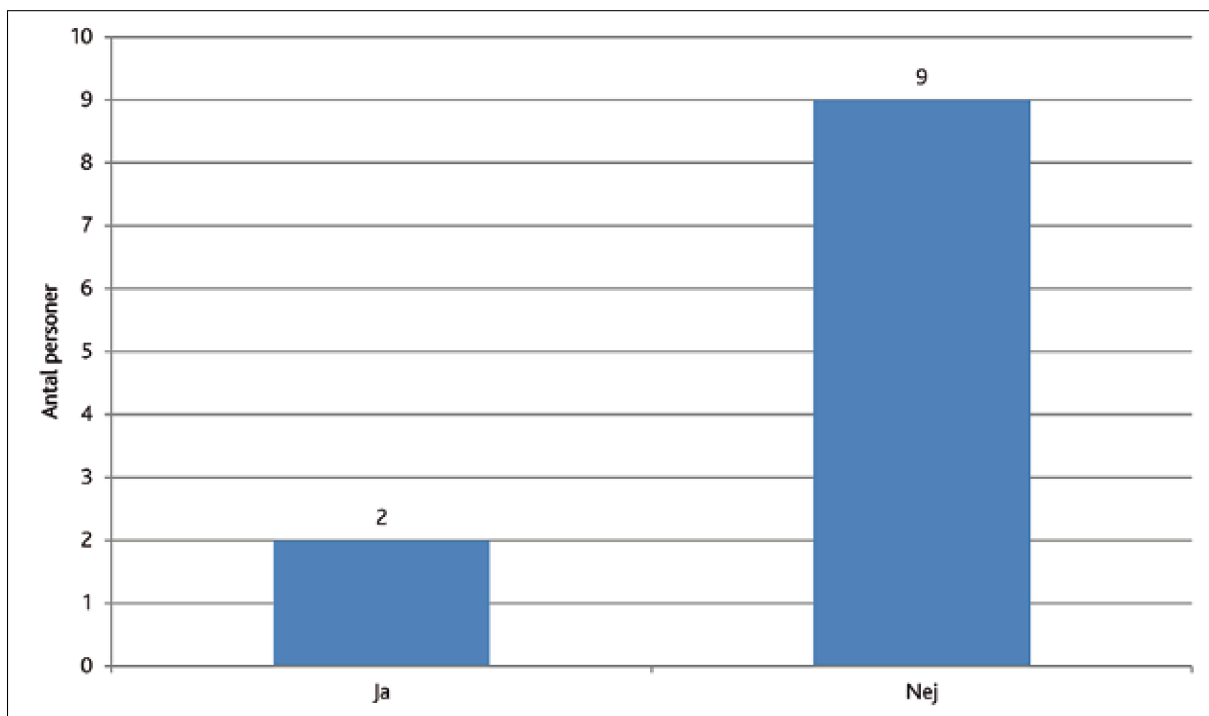
Handlingsplanen ska också uppdateras med jämna mellanrum, men tanken är att det alltid ska finnas en aktuell handlingsplan. En av de intervjuade som träffat en handläggare, men inte har någon handlingsplan för tillfället uttrycker sig så här:

”Har träffat handläggare på Arbetsförmedlingen endast en gång. Ska senare under våren göra en handlingsplan. Jag har tidigare haft en och vet vad det innebär”

Barnskötare, 63 år

1.3 Aktivt stöd i jobsökandet efterlyses!

Diagram 3 Antal av de intervjuade som har blivit erbjudna respektive inte blivit erbjudna aktivitet vid Arbetsförmedlingen



Källa: Kommunal, 2014

Som framgår av diagrammet ovan har bara två av de intervjuade blivit erbjudna någon aktivitet via Arbetsförmedlingen. En av dem blev erbjuden aktivt jobsökande och jobbchansen, som är en jobbmässa. Den andra blev erbjuden att ta lastbilskörkort. Han påbörjade utbildningen, men fick sedan avbryta på grund av fysiska problem i rygg och axlar. Av de två som blivit erbjudna aktiviteter bedömer båda att aktiviteterna inte bidragit till att öka deras möjligheter att få arbete. Det är märkligt att inte fler har blivit erbjudna någon aktivitet eller utbildning hos Arbetsförmedlingen men tanke på att de varit arbetslösa under en längre tid.

Det som de intervjuade framför allt efterlyser är tidigare och mer aktiv hjälp från sina arbetsförmedlare för att få stöd och hjälp att söka arbete. De som är med i undersökningen uttrycker sig så här:

Det hade varit bra om jag hade fått hjälp snabbt när jag skrev in mig. Nu tar det för lång tid innan handläggaren hinner ägna sig åt mig.”

Undersköterska, 42 år

”Lite mer personlig kontakt. Även handläggaren kunde vara aktivare, hjälpa mer aktivt.”

Barnskötare, 63 år

”Behöver personlig stöttning och vägledning som är inriktad på just mig. Har haft mycket värk och behöver bygga mitt självförtroende. Det är tungt att fixa detta själv.”

Kanslist, 43 år

”Borde få träffa handläggare personligen. Jag ringde och mejlade handläggaren. Denna hörde aldrig av sig. Fick därefter en ny eftersom min slutade. Fick ingen information om detta förrän vid ett telefonsamtal, där jag tagit kontakten”.

Kock, 60 år

Flera uttrycker också att de har behov av anpassat arbete och att de behöver hjälp med att hitta ett sådant. De intervjuade säger sig så här:

”Personlig hjälp att söka anpassat arbete. Just nu utreds jag för mina problem.”

Demonstratis, 50 år

”Jag är under rehavutredning och den behöver bli klar för att veta om jag kan jobba eller ej. Därefter får man se vad som behövs göras.”

Barnskötare/personlig assistent, 40 år

”Jag har fysiska bekymmer, skador från mitt som bilmekaniker. Arbetsökande borde behandlas efter de personliga behov som finns och är i samma situation som mig. Det finns ingen trygghet för den enskilde.”

Bilmekaniker-yrkeslärare, 54 år

”Jag behöver träffa handläggaren. Har en funktionsnedsättning och behöver rehabilitering.”

Undersköterska, 57 år

Oavsett om de arbetsökande i denna studie är behov av anpassat arbete eller inte efterlyser de mer stöd och hjälp från Arbetsförmedlingen och sina arbetsförmedlare. Endast en av de intervjuade uttrycker att hon inte behöver mer hjälp från Arbetsförmedlingen, utan kan söka arbete på egen hand eftersom ”Arbetsförmedlingen ändå inte är till någon hjälp”.

I LO-rapporten *Stort omfång – svagt innehåll* konstateras att regelbunden kontakt mellan den arbetsökande och dennes arbetsförmedlare är en förutsättning för att Arbetsförmedlingen på

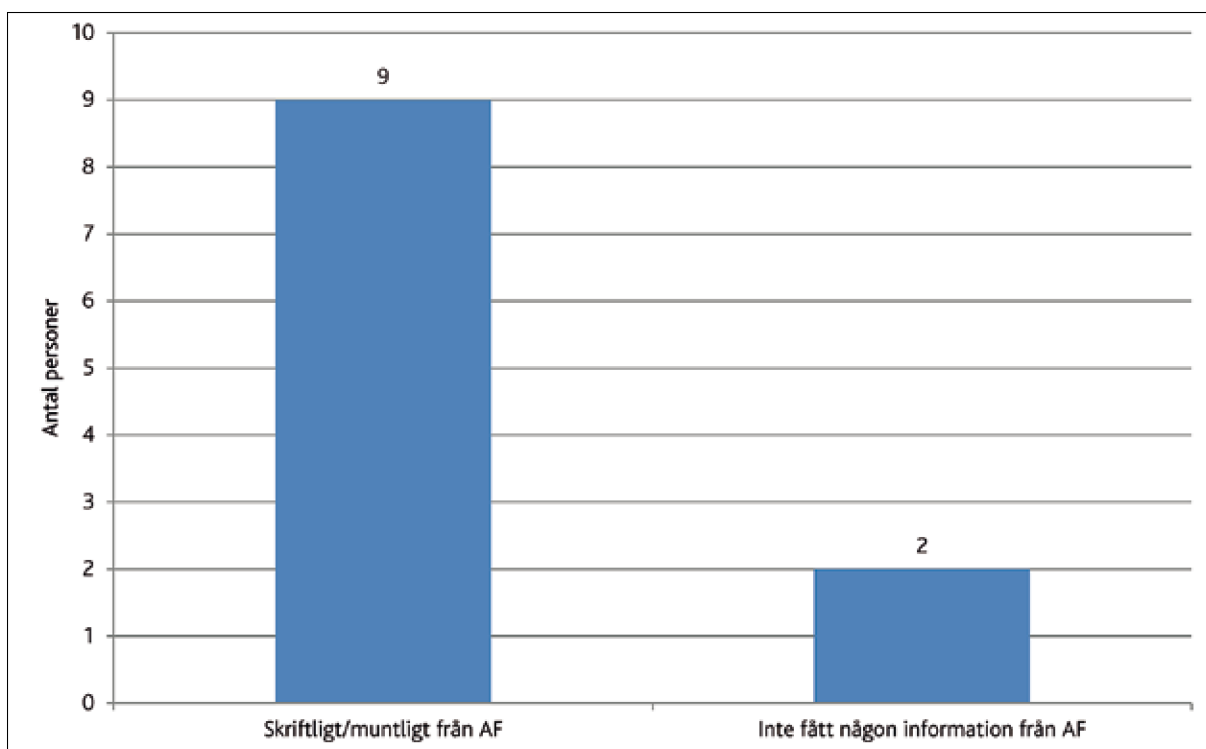
ett effektivt sätt ska kunna ge stöd och vägledning. Det finns även starkt stöd i forskningen för att personliga möten mellan arbetssökande och arbetsförmedlare har mycket positiva effekter för att öka chanserna till arbete. Det är också inom ramen för förmedlingsverksamheten som arbetsförmedlaren lär känna den arbetssökande, vilket innebär en förutsättning för att identifiera och möta individuella behov. Förutsatt att Arbetsförmedlingen har goda kontakter med arbetsgivare kan förmedlingsverksamheten lägga grunden för en effektiv matchning på arbetsmarknaden⁵. Med andra ord är det som de intervjuade efterlyser, det vill säga tät kontakt med sin arbetsförmedlare, en metod som har stöd i forskningen eftersom att det ökar chanserna till arbete.

1.4 Brister i informationen om aktivitetsrapporteringen

Med utgångspunkt i den individuella handlingsplanen ska den som är arbetssökande och inskriven hos Arbetsförmedlingen redovisa vilka åtgärder han eller hon har vidtagit för att ta sig ur sin arbetslöshet. Den som får eller begär arbetslöshetsersättning ska redovisa sina aktiviteter minst en gång per månad i den så kallade aktivitetsrapporten. En påminnelse om att den arbetssökande varje månad ska rapportera in sina aktiviteter läggs i handlingsplanen för att tydliggöra att och när aktivitetsrapporten ska lämnas in till Arbetsförmedlingen. Av den anledningen är det också viktigt för den arbetssökande har en uppdaterad handlingsplan.

Bland de tillfrågade har nio av elva fått informationen, skriftligt eller muntligt, eller både och, om aktivitetsrapporteringen från Arbetsförmedlingen inför införandet av aktivitetsrapporterna. Det framgår av diagram 4. Resterande två har inte fått någon information från ansvarig myndighet.

Diagram 4 Antal av de intervjuade som fått respektive inte fått information från Arbetsförmedlingen inför införandet av aktivitetsrapporterna



Källa: Kommunal, 2014

⁵ LO (2013) s 29

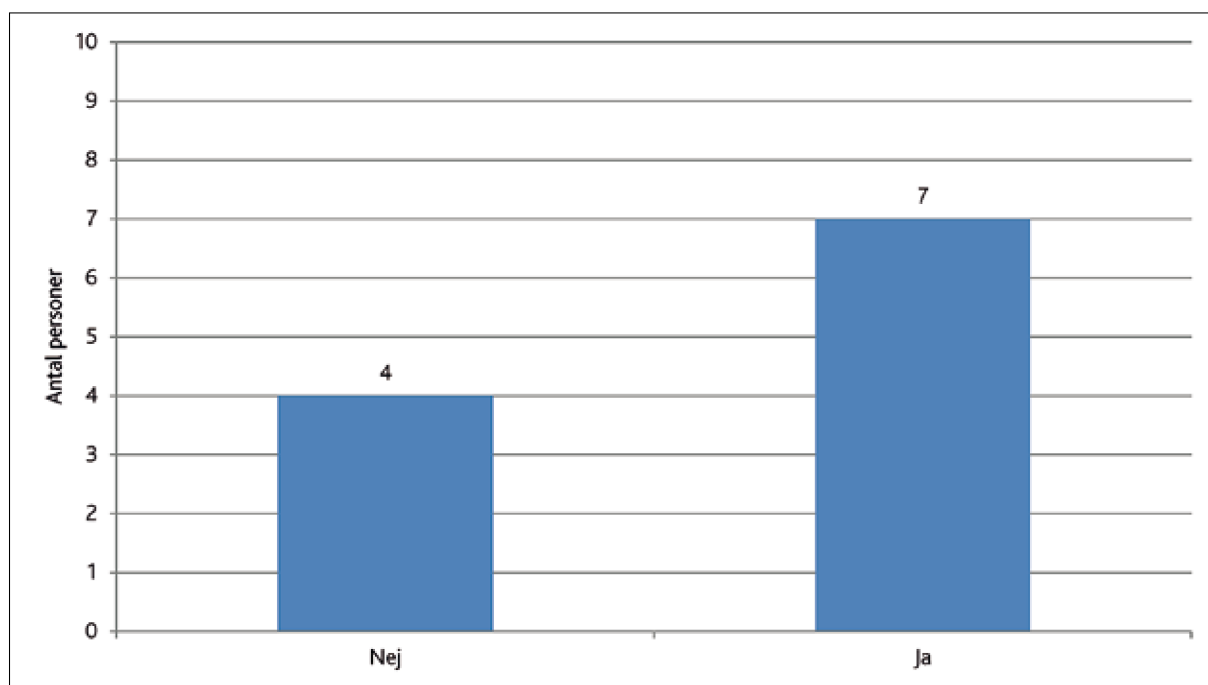
En person uppger att hon fick information om aktivitetsrapporteringen först när hon var i kontakt med Kommunals a-kassa:

”Det var först efter att jag varit i kontakt med a-kassan, som förklarade varför, hur och vad som ska fyllas i.”

Kanslist, 43 år

Av de som intervjuats har alla på något sätt fått information om att de ska aktivitetsrapportera, även om informationen inte har kommit från Arbetsförmedlingen. Fyra av de som har intervjuats har inte förstått den information de har fått. Det framgår av diagram 5.

Diagram 5 Antal av de intervjuade som förstått respektive inte förstått informationen de har fått angående aktivitetsrapporteringen



Källa: Kommunal, 2014

Bland dem finns det säkert de som inte har fått informationen direkt från Arbetsförmedlingen. Trots det finns det personer som fått information från Arbetsförmedlingen, men som inte har förstått hur de ska aktivitetsrapportera. Två av de intervjuade berättar:

”Fick information från Arbetsförmedlingen men den förstod jag inte, den skulle kunna vara mycket bättre och att de försäkrar sig om att man förstått. Det var psykologen som sedan förklarade vad jag behövde göra och att jag inte behöver lämna in någon rapport när jag är under utredning.”

Barnskötare/personlig assistent, 40 år

”Jag förstod inte informationen, den var svår. Det stod att man skulle gå in på hemsidan men där fanns det bara en lite flärp som visade på var jag skulle fylla i aktivitetsrapporten. [...]. Handläggaren på arbetsförmedlingen sa att jag skulle ringa a-kassan och säga att det var trassel i datatrafiken men det har jag inte gjort. Jag trodde jag gjorde rätt men tryckte tydligen inte rätt på alla länkar, så min rapport sparades inte när jag skickade iväg den. Hände vid ett par tillfällen. Förstod inte att det blev fel. Nu har handläggaren på Arbetsförmedlingen tagit sig tid och förklarat för mig, så nu gör jag rätt.”

Undersköterska, 43 år

Även om sju av de intervjuade förstod information de fick är alla rörande överens om att informationen från Arbetsförmedlingen inför införandet av aktivitetsrapporteringen kunde ha varit bättre. Om den arbetssökande inte får information, eller inte förstår informationen, om en sådan här omfattande förändring kan det innebära stora konsekvenser för den enskilda individen som i förlängningen kan bli av med sin ersättning från arbetslöshetsförsäkringen.

Utöver att informationen från Arbetsförmedlingen brustit har många av de intervjuade uppgett att det varit mycket problem med tekniken när de skulle aktivitetsrapportera:

”Fick brev från Arbetsförmedlingen med koden, men det var fel på koden.”

Bilmekaniker/yrkeslärare, 54 år

”Inloggningsuppgifterna fungerade inte. Var lika i mars när jag skulle lämna in rapporten, inloggningen fungerade inte.”

Demonstratis, 50 år

”Det var strul med tekniken.”

Undersköterska, 42 år

”Loggningen funkade inte och jag ringde in men kom inte fram. Därför kom min rapport in för sent.”

Vårdare LSS, 42 år

”Inloggningsuppgifterna fungerade inte.”

Kock, 60 år

Sju av de elva intervjuade uppger brist på information, att de inte förstått informationen eller problem med tekniken som anledning till att de inte lämnat in aktivitetsrapporten i tid. Andra skäl att inte lämna in aktivitetsrapporten är att den arbetsökande inte söker ersättning, är under utredning eller helt enkelt inte mäktat med:

”Glömde bort att den skulle lämnas in. Har föräldrar som är gamla och vid detta tillfälle var fokus väldigt stor på min far. Handläggaren sa att jag behövde läkarintyg, men jag orkade inte ta tag i det. Känner mig jagad och även hotad av alla brev som skickas.”

Barnskötare, 63 år

Om en person missköter sitt arbetsökande genom att exempelvis inte lämna in sin aktivitetsrapport i tid är det första steget att han eller hon varnas. Om handlingen upprepas är nästa trappsteg en dags avstängning, sedan fem dagar, därefter tio dagar. Sista steget i trappan är att personen ifråga inte längre har rätt till ersättning.

De som har deltagit i den här studien har alla blivit varnade eftersom de av olika anledningar inte lämnat in sin aktivitetsrapport i tid eller inte lämnat in rapporten alls. För att slippa avstängning från a-kassan är det därför viktigt att handlingen inte upprepas. När de som intervjuats fick besked från Kommunals a-kassa om att de inte lämnat in sin aktivitetsrapport gjorde nio av elva något åt situationen, exempelvis kontaktade Arbetsförmedlingen, för att det inte skulle ske igen. Några av de intervjuade berättar så här:

”När jag blev varnad tog jag hjälp av psykologen som förklarade och försäkrade att jag hade förstått.”

Barnskötare/personlig assistent, 40 år

”Först efter att jag fått första varningen gjordes det en handlingsplan. I den framgår att jag ska besöka Arbetsförmedlingen och skicka in aktivitetsrapporter. Först efter varningen har handläggare på Arbetsförmedlingen informerat mig om reglerna. Inte heller denna gång fick jag fullgod information. Fick istället hjälp av en annan person på Arbetsförmedlingen som såg till att jag fick inloggningsuppgifter och visade hur jag skulle göra. Först efter att a-kassan förklarar förstod jag hur jag skulle gå till väga.”

Kanslist, 43 år

”Första gången jag blev varnad rättade jag till det och gick till Försäkringskassan och blev sjukskriven. Andra gången orkade jag inte och det är samma nu. Känner mig stressad, ensam och orkar inte. Struntar därför i att lämna in rapporten. Lever på mina besparingar och kommer eventuellt att få förtidspension.”

Bilmekaniker/yrkeslärare, 54 år

”Efter första varningen begärde jag ny kod, men den fungerade inte. Har nu lämnat rapporten muntligt via telefon med den har troligtvis inte rapporterats in från Arbetsförmedlingen eftersom jag har fått ett nytt brev med varning.”

Kock, 60 år

Trots att de flesta av de intervjuade har försökt att få ordning på aktivitetsrapporteringen har det fortfarande kvarstått problem. Det sista citatet är olyckligt eftersom en aktivitetsrapport inte får lämnas per telefon eller i form av ett e-postmeddelande. Det är uppenbart att det har varit problem med informationen från Arbetsförmedlingen. Det verkar inte heller som om tekniken för att möjliggöra för de arbetssökande att aktivitetsrapportera varit på plats.

1.5 Bra bemötande från handläggarna på Kommunals a-kassa

Av de intervjuade upplever de flesta att bemötandet från handläggarna på Kommunals a-kassa har varit bra och att handläggarna är trevliga. Två av de intervjuade uttrycker sig så här angående det bemötandet de har fått hos Kommunals a-kassa:

”Väldigt bra. Hade ett långt samtal med handläggare som tog sig tid att förklara så att jag förstod.”

Kanslist, 43 år

”Jättebra, har pratat med två handläggare som tog sig tid att förklara så att jag förstod.”

Undersköterska, 57 år

En av de andra intervjuade säger så här:

”Handläggarna på a-kassan är duktiga. Skulle dock vilja ha kontakt med den person som skrivit under brevet jag fått, men det går inte. Blir kopplad till andra handläggare.”

Barnskötare, 63 år

Nästan alla de som intervjuats är mycket nöjda med den information som de har fått av handläggarna på Kommunals a-kassa. De tycker att den har varit tydlig och att de har fått svar på sina frågor. En av de som är med i undersökningen uttrycker sig så här:

”De förklarade reglerna på ett bra sätt, och vad de innebär.”

Barnskötare/personlig assistent, 40 år

Den samlade bilden av Kommunals a-kassa är att bemötandet från handläggarna är bra och att information är tydlig. Trots stor ärendemängd har Kommunals a-kassa lyckats bra med att hantera införandet av aktivitetsrapporterna. Däremot kan det ifrågasättas om det verkligen är Kommunals a-kassa som ska stå för informationen om hur de arbetsökande medlemmarna ska aktivitetsrapportera. Det är Arbetsförmedlingen som borde göra detta. När den arbetsökande väl hamnat hos a-kassan på grund av utebliven aktivitetsrapport är det ibland för sent och den arbetsökande får en varning på grund av utebliven aktivitetsrapport.

2. Aktivitetsrapporteringen – en stor utmaning för Kommunals a-kassa

Förändringarna som beskrivits tidigare i den här rapporten har förstås inte bara inneburit stora utmaningar för de arbetssökande och Arbetsförmedlingen, utan även för a-kassorna. De nya reglerna innebär bland annat att Arbetsförmedlingen ska skicka ett meddelande till a-kassan om en arbetssökande inte lämnar in sin aktivitetsrapport i tid, missar ett möte eller på annat sätt missköter sitt arbetssökande. Det är sedan a-kassan som utreder vad som har hänt och därefter beslutar om den arbetssökande medlemmen har godtagbara skäl för att exempelvis inte lämna sin aktivitetsrapport.

2.1 Arbetsförmedlingens första prognos över antalet meddelanden

Utifrån Arbetsförmedlingens prognos gällande antalet aktivitetsrapporteringar som uppskattades komma in till alla a-kassorna totalt gjorde Kommunals a-kassa olika scenarier för att uppskatta hur många handläggare som behövde anställas. Tre olika scenarier togs fram av Arbetsförmedlingen. Kommunals a-kassa gjorde därefter bedömningen att en ärendevolyt någonstans mellan scenario 2 och 3 var ett rimligt antagande.

**Tabell 1 Arbetsförmedlingens scenarier och uppskattade ärendevolymer
- alla a-kassor, rsprungsuppgifter ur Arbetsförmedlingens PM**

	scenario 1	scenario 2	scenario 3
Inte lämnat Aktivitetsrapport	28 800	72 000	100 800
Dagens underrättelser på vår kassa	4 000	10 000	10 000
Inte besökt AF, kort frånv.	50 000	50 000	50 000
TOTALT	82 800	132 000	160 800

Måttet för att räkna fram hur många som behövde anställas för att hantera den ökade ärendemängden var att Kommunals a-kassa tidigare ungefär hanterat 25 procent, cirka 4 000 per år, av den totala mängden meddelanden. Utifrån dessa antaganden drogs slutsatsen att cirka 12 till 15 personer behövde anställas för att hantera de meddelanden som skulle inkomma på grund av förändringarna i regelverket.

I slutet av 2013 kunde det konstateras att a-kassorna fått betydligt fler meddelanden från Arbetsförmedlingen än beräknat. Prognosen att det skulle röra sig om 160 000 meddelanden under ett år kom på skam. Redan efter tre månader hade kommit 200 000 meddelanden. De allra flesta meddelanden avser uteblivna aktivitetsrapporter och åtminstone hälften av dem skickas i onödan eftersom medlemmen inte söker ersättning. För Kommunals a-kassas del hade det under 2013 inkommit 40 000 meddelanden från Arbetsförmedlingen, varav drygt hälften avsåg aktivitetsrapporter. Exempel på andra orsaker till att meddelanden skickades till Kommunals a-kassa kan exempelvis vara att den arbetssökande uteblivit från ett besök hos Arbetsförmedlingen utan giltigt skäl.

Eftersom ärendemängden blev så pass mycket större än beräknat ställdes Kommunals a-kassa och dess handläggare inför en stor utmaning. Hela organisationen fick involveras för att på allra bästa sätt lösa den situation som uppstått.

2.2 Handläggningen

Under 2013 anställde Kommunals a-kassa 30 personer för att klara handläggningens målet, varav 15 personer för att klara handläggningen av det nya regelverket. All handläggning av meddelanden på grund av utebliven aktivitetsrapport som skickades från Arbetsförmedlingen administrerades på ett och samma kontor i Luleå. Totalt har Kommunals sju kontor ute i landet. Motivet till att koncentrera all handläggning av aktivitetsrapporter till ett kontor var för att skapa bra rutiner för att kunna hantera alla meddelanden och för att det skulle få minst effekt på den övriga handläggningen. Även ett särskilt telefonnummer inrättades dit medlemmarna kunde ringa.

Denna fördelning var tänkt att vara fram till mitten av november 2013, men eftersom att ärendemängden fortsatte att vara hög de efterföljande månaderna bestämdes att Luleåkontoret skulle fortsätta att hantera uteblivna aktivitetsrapporter för att få så effektiv handläggning som möjligt. Det satte stor press på de övriga kontoren då de förutom sina egna ärenden också har fått handlägga Luleås. Redan innan det nya regelverket trädde i kraft var handläggningstiden på ca fyra veckor.

I första omgången fick Kommunals a-kassa in 9 351 meddelanden från Arbetsförmedlingen. Cirka 70 procent av meddelandena kommunicerades⁶ och cirka 30 procent avskrevs. När detta gjorts återstod 2 500 ärenden på bevakning som inte kunde handläggas på grund av att exempelvis kassakortet saknades. Vid andra omgången inkom 7 300 meddelanden till Kommunals a-kassa. 60 procent kommunicerades och drygt 40 procent avskrevs. När handläggningen var klar hade Kommunals a-kassa cirka 2 000 ärenden kvar på bevakning av samma orsaker som tidigare.

2.3 Teknikproblem

Under de första månaderna uppstod en hel del teknikproblem. Något som de intervjuade också vittnat om. Arbetslöshetskassornas samorganisation (SO) har haft kontinuerliga samtal med Arbetsförmedlingen, i början minst en gång per vecka, för att hitta lösningar på de problem som uppstått. En av lösningarna resulterade i att det fattades ett politiskt beslut i slutet av januari 2014. Beslutet innebar att från 1 mars 2014 samlades alla meddelanden i ärenden där medlemmen inte ansökt om arbetslöshetsersättning i en reservoar. Detta ledde till att meddelanden skickades till a-kassan endast i de ärenden där medlemmen hade ersättning. Något som a-kassorna efterlyst. Det innebär att endast de medlemmar som begär ersättning kommer att komma in som ärenden till a-kassan. För Kommunals a-kassas del innebär det att hälften av dessa meddelanden ligger på vänt och det kommer att minska ärendemängden rejält.

⁶ Med kommunicering innebär att den arbetssökande får information om att han eller hon kommer att få en varning, men fortfarande har tid att skicka in en förklaring till varför aktivitetsrapporten har uteblivit.

Den nya tekniken innebär färre ärenden att administrera och att en stor mängd handläggare inte behöver lära sig nya rutiner. Handläggningstiden följs också kontinuerligt så att den inte ökar drastiskt.

Tabell 2 Statistik över inkomna AF meddelanden från september 2013 till februari 2014
Sedan starten 1 september har Kommunals a-kassa fått totalt 59 399 AF meddelanden.

År	Månad	Antal
2013	september	4 735 *
2014	oktober	13 882
	november	11 133
	december	10 442
	januari	10 091
	februari	9 116
	Totalt	59 399

** De första AF meddelanden på grund av utebliven aktivitetsrapport kom i oktober, därför det lägre antalet i september.*

Det är tydligt att införandet av aktivitetsrapporterna inte bara har varit en stor utmaning för Arbetsförmedlingen och de arbetsökande, utan även för Kommunals a-kassa. Eftersom ärendemängden blev så pass mycket större än prognoserna visade på fick hela organisationen anpassas. Det verkar också som om information från Arbetsförmedlingen till de arbetsökande angående införandet av aktivitetsrapporterna överlag varit bristfällig. Det kan ha inneburit att Kommunals a-kassa också fick gå in och ta ett stort ansvar för att informera medlemmar om gällande regler. Utöver det gjorde Kommunals a-kassa ett stort arbete att tolka lagen samt upprätta rutiner för handläggningen på ett rättssäkert och effektivt sätt.

3. Avslutande diskussion

De som intervjuats i den här studien efterlyser tidig och återkommande kontakt med sina arbetsförmedlare för att få stöd och hjälp att söka arbete. Det personliga mötet är nödvändigt för att arbetsförmedlaren ska få en god bild av den arbetssökandes kompetens och erfarenheter. Det är också viktigt för att den arbetssökande ska förstå vad Arbetsförmedlingen kan stödja med och vad som förväntas av den arbetssökande för att denna ska ha rätt att få ersättning. Därför är det oerhört viktigt att den arbetssökande har en handlingsplan, att den är tydlig och att den uppdateras. Genom de nya reglerna om aktivitetsrapportering som trädde i kraft första september 2013 har också handlingsplanerna fått en ökad betydelse. Den ligger till grund för Arbetsförmedlingens granskning av den arbetssökandes rapportering av vilka aktiviteter han eller hon har gjort för att komma i arbete. Därför är det personliga mötet så viktigt. Utifrån den här ministudien verkar det finnas vissa brister i kontakten mellan de arbetssökande och arbetsförmedlarna, och när kommunikationen mellan dessa två parter är mindre bra blir handlingsplaner och aktivitetsrapportering lidande.

Kontakterna mellan Arbetsförmedlingen och de arbetssökande är också avgörande för en aktiv och effektiv arbetsmarknadspolitik. Genom att varje individs behov av stöd och insatser tidigt identifieras kan åtgärder sättas in som förhoppningsvis gör att arbetslösheten inte behöver bli allt för långvarig. Att den arbetssökande upplever att Arbetsförmedlingen finns till hands för att ge professionellt stöd är också avgörande för förtroendet för myndigheten, och även för att själva arbetsmarknadspolitikens legitimitet.

När omfattande reformer drivs igenom är det viktigt att det finns en beredskap för detta hos ansvarig myndighet. En annan viktig faktor är också att det finns tid mellan politiska beslut och införandet av nya bestämmelser. När det är så många pusselbitar som ska finnas på plats, som att 13 000 arbetsförmedlare och 1 500 a-kassehandläggare ska lära sig nya regler och rutiner, IT-system anpassas, informationskampanjer planeras och genomförs, förordningar och föreskrifter ska skrivas och tolkas är det viktigt att det finns tid mellan politiskt beslut och införandet av de nya bestämmelserna. När inte alla pusselbitar är på plats är det ytterst den enskilde individen som drabbas.

I förlängningen fick även a-kassorna göra ett stort arbete för att handlägga alla de ärenden som kom in. När Arbetsförmedlingen brast i informationen om hur aktivitetsrapporteringen skulle gå till fick Kommunals a-kassa ta ett stort ansvar som egentligen ansvarig myndighet borde ha tagit. Det är inte rimligt att staten skjuter över detta på a-kassorna.

4. Kommunals krav

Kommunal ställer sig bakom LOs förslag för en aktiv arbetsmarknadspolitik som rustar människor för arbete.⁷ Utifrån slutsatserna i den här rapporten vill Kommunal särskilt lyfta fram kravet på att garantera en Arbetsförmedlingen som håller god kvalitet. Kommunal vill därför:

- Se över Arbetsförmedlingens behov av ökade resurser för ökad handläggartäthet i syfte att skapa fler personliga möten mellan arbetsökande och arbetsförmedlare, ökad kvalitet i de individuella handlingsplanerna samt för att säkerställa goda arbetsgivarkontakter.
- I sak är Kommunal inte emot införandet av aktivitetsrapporter, men om en sådan omfattande reform ska införas är det viktigt att ansvarig myndighet är väl förberedd så att de arbetsökande inte drabbas på grund av dålig information eller att den teknik som behövs inte fungerar.

⁷Förslagen finns i LOs rapport *Stort omfång – svagt innehåll*, s. 4 - 5.

Källor

Arbetsförmedlingen (2011:3), *Arbetsförmedlingens individuella handlingsplaner – vem får och när*

Budget (2013) Utgiftsområde 14: *Arbetsmarknad och arbetsliv*, <http://www.regeringen.se/sb/d/15677/a/199189>

Kommunals a-kassa (2014), *Lägesrapport för nya regler från 1 september och AF -meddelande*

LO (2013), *Stort omfång – svagt innehåll: Svensk arbetsmarknadspolitik 2013*

www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-2000628-om-den-a_sfs-2000-628/

Bilaga 1: Intervjufrågor

Bakgrundsdata: namn/telefonnummer/ålder/kön/född i Sverige eller annat land/civilstånd/hemmavarande barn under 18 år/boendeform/yrke

Frågor:

1. Hur länge har du varit arbetslös?
2. Är du hel- eller deltidsarbetslös?
3. Från den första september 2013 ställs det större krav på dig som är arbetslös och det innebär att du skyldig att aktivt rapportera ditt arbetssökande. På vilket sätt fick du information om detta?
4. Har du träffat någon handläggare/arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen?
5. Har du blivit erbjuden att delta i aktiviteter vid Arbetsförmedlingen?
Om ja, vilka aktiviteter?
Deltog du i den aktivitet som erbjöds?
Bedömer du att aktivitet/aktiviteterna gav dig större möjlighet till nytt arbete?
6. Har du någon handlingsplan hos arbetsförmedlingen?
7. Om du har en handlingsplan, framgår det vilka krav som ställs på dig som arbetssökande?
8. Har du förstått informationen om vad handlingsplanen innebär?
9. På vilket sätt fick du reda på att du ska lämna aktivitetsrapporten varje månad?
10. Om du fått informationen om att du ska lämna aktivitetsrapporten, förstod du informationen?
11. Kunde informationen ha varit bättre?
12. När du första gången fick brev från Kommunal a-kassa om att du inte lämnat in din aktivitetsrapport, gjorde du något för att det inte skulle ske igen?
13. hur har bemötandet från handläggarna på Kommunals a-kassa varit?
- 14 hur har informationen som du fått från Kommunals a-kassa varit?
- 15 Är det något du önskar att Kommunals a-kassa ska ändra på eller behöver göra?
16. Är det något övrigt du vill skicka med?

Den svenska arbetsmarknaden förändras. Otrygga anställningar blir allt vanligare.

Anställda som känner sig otrygga vågar inte ställa krav på att lagar och avtal följs eller säga ifrån när något är fel på jobbet. Det får allvarliga konsekvenser för kvalitén på välfärdstjänsterna. Är det här okej? Det tycker inte Kommunal. På vårt digitala forum är det fritt fram för alla som arbetar inom välfärden att dela med sig av sina berättelser – anonymt och utan risk för att hängas ut eller stämplas som besvärliga. Ta del av Kommunals medlemmars vardag på [ärdethärokej.se](http://ardethärokej.se)

Kommunal.