

L0-dokumentation

Nr. 2/2001

September 2001

LO-dokumentation nr. 2/2001

ISSN: 1600-3411

Varenr: 2123

Udgivet af: Landsorganisationen i Danmark, september 2001

Oplag: 1.900 stk.

Forsidefoto: Stefan Fallgren/Billedhuset/2 maj

Produktion: Jydsk Centraltrykkeri

Papir: Scandia 2000, 200g./100g.

Layout: LO's grafiske værksted

Sat med: Officina Sans og New Century Schoolbook 10/13

I LO-dokumentation 2/2001

Fra stabil vækst til stabilt fald

af Camilla Blæsbjerg og Morten Madsen, LO's samfundsøkonomiske sektion

Artiklen kortlægger a-kassernes medlemsudvikling i perioden 1990-2000, herunder medlemstallet, ledighed, sociale karakteristika og endelig sammenhængen mellem medlemsudviklingen i a-kasser og forbund.

"Fast" eller "løst" medlemsgrundlag?

af Camilla Blæsbjerg og Morten Madsen, LO's samfundsøkonomiske sektion

Med baggrund i et omfattende datamateriale om a-kassernes medlemstil- og afgang i perioden 1990-2000 fokuseres der på udviklingen i medlems-trækket, de enkelte a-kasser karakteriseres ud fra de seneste fem års mønstre i medlemstrækket, og endelig ses der nærmere på Kristlig Arbejdsløshedskasse, der som tværfaglig a-kasse har en unik konkurrence-mæssig position i det danske a-kassesystem.

Medlemmernes syn på a-kasserne

af Lars Joakim Preisler, A-kassernes Samvirke

Arbejdsdirektoratet har i 2001 gennemført en større benchmarking af a-kasserne. I artiklen skitseres dels baggrunden for denne benchmarking, dels en række hovedresultater fra den medlemsundersøgelse, der er et af elementerne i den samlede benchmarking.

A-kasserne i den aktive arbejdsmarkedspolitik

af Jan Eriksen, LO's kompetencesektion

Artiklen fokuserer på medarbejdernes erfaringer og holdninger til a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske opgaver. Afsættet er en spørgeskemaundersøgelse, der er gennemført på opdrag fra LO i sommeren 2001.

Kvalitetsudvikling i partnerskab

af Anders Høeg Braskog Anne Sofie Biering, Arbejdsdirektoratet

Artiklen præsenterer resultaterne af et kvalitetsudviklingsprojekt gennemført i partnerskab mellem HK (a-kassen) og Arbejdsdirektoratet omfattende fire afdelinger i Vejle amt.

Fra stabil vækst til stabilt fald

– analyse af a-kassernes medlemsudvikling 1990-2000

Camilla Blæsbjerg og Morten Madsen, LO's samfundsøkonomiske sektion

A-kasserne er vigtige institutioner på det danske arbejdsmarked – det være sig i form af deres myndigheds- og vejledningsansvar overfor de ledige såvel som deres rolle som arbejdsmarkedspolitiske aktører. Arbejdsløshedskasserne og administration af dagpengesystemet kan historisk ikke ses uafhængig af fagbevægelsen. Det arbejdsløshedsforsikringssystem, vi har i dag, er vokset ud af fagforeningernes umiddelbart efter fagbevægelsens start. Fastholdelse af dette fundament ligger grundlæggende

bag det nuværende a-kasse- og dagpengesystem, og det har udviklet sig sammen med fagbevægelsen og efterhånden også målene om velfærdssamfundet. Der er derfor næppe helt tvivl om, at a-kassernes tilknytning til fagbevægelsen har været en medvirkende årsag til den i international sammenhæng meget høje organisationsprocent på det danske arbejdsmarked. De senere år har organisationsprocenten ganske vist været svagt faldende, men den aktuelle organisationsprocent på 81,5 pct. (Madsen

& Stougaard 2001) overgås kun af Sverige og Finland (Ebbinghaus & Visser 2000).

De danske a-kasser er statsanerkendte, hvilket bl.a. betyder, at de faglige områder, som a-kassen dækker, skal godkendes af Arbejdsdirektoratet for derved at sikre, at der som udgangspunkt ikke er tvivl om, hvilken a-kasse et medlem skal være i, og for at forhindre konkurrence mellem a-kasserne om medlemmerne. A-kasserne er derfor som udgangspunkt organiseret sammen med fagforeningen, og dækker det faglige område, som fagforeningen dækker. Der er dog undtagelser. Dels er der en række især mindre fagforeninger, der sammen har oprettet a-kasser, som dækker deres fælles faglige områder. Dels er der Krist-A, som har eksisteret siden 1950 som en tværfaglig a-kasse, der har mulighed for at optage medlemmer fra alle faglige områder. Der er altså her en egentlig konkurrence-situation, hvor medlemmerne kan vælge, hvor de vil optages. Endelig er der to a-kasser, der optager selvstændige.

A-kasserne vælger selv deres opbygning. Der er a-kasser, som har et hovedkontor, der dækker alle funktioner i hele landet, og der er a-kasser med mange lokalkontorer

– f.eks. har SiD-A aktuelt 295 a-kasseafdelinger. Der er størrelsesmæssigt også meget store forskelle, fra Blik&Rør-A's 7.973 medlemmer til HK's 294.221 medlemmer af a-kassen i 2000.

Eftersom a-kasserne er tæt tilknyttede de faglige organisationer afspejler de også i vid udstrækning arbejdsmarkedet med hensyn til fag, uddannelse, sektor og i nogen udstrækning køn. Udviklingen i a-kassernes medlemskreds bestemmes således af såvel strukturelle som konjunkturrelle forhold på arbejdsmarkedet.

På det strukturelle niveau er der flere forhold, der må forventes at påvirke medlemsudviklingen. For det første den demografiske udvikling, hvor arbejdsmarkedet de sidste par år har været og i årene fremover vil blive "ramt" af de små årgange fra 1980'erne, hvilket alt andet lige betyder færre potentielle a-kasemedlemmer. For det andet et stigende uddannelsesniveau i samfundet generelt, der betyder, at de unge kommer senere ud på arbejdsmarkedet og dermed i kontakt med a-kasserne. Ligeledes resulterer det stigende uddannelsesniveau i, at de ikke-faglærte a-kasser får et mindre medlemspotentiale, mens a-kasserne for faglærte arbejdere, kort-, mellem- og

langt videregående uddannede lønmodtagere alt andet lige får et større medlemspotentiale¹.

På det konjunkturelle plan berøres a-kasserne af beskæftigelses- såvel som ledigheds mønstrene, hvilket betyder, at a-kasser der dækker brancher i kraftig vækst alt andet lige må forventes at have medlemstilgang.

Udover de strukturelle og konjunkturelle forhold er politiske forhold i form af lovgivning på a-kasseområdet naturligvis også en væsentlig rammebetingelse for a-kasserne. F.eks. har ændringer i lovgivningen vedrørende minimumsstørrelse for a-kasser (i dag 6.000 forsikrede) resulteret i, at mindre forbund ikke har haft det fornødne medlemsgrundlag til at opretholde deres egne a-kasse. Dette har ført til oprettelsen af fælles a-kasser på tværs af faggrænser – f.eks. FAM-A – eller at forbund og dermed også a-kasser er fusioneret/sammenlagt. Et andet eksempel på lovgivningsændringer, der influerer på a-kasserne, er ændringerne i efterlønsordningen (1992 og 1999), med forhøjelse af anciennitetskravene og

indførslen af det særlige efterlønskontingent (1999). Sidstnævnte omlægning kunne man godt forestille sig vil resultere i faldende a-kassemedlemskab.

De strukturelle, konjunkturelle samt politiske udviklingstræks samlede betydning for a-kassernes medlemsudvikling generelt og for de enkelte a-klasser er omdrejningspunktet for denne analyse.

Analysen består af fire hoveddele: først ses der på a-kassernes overordnede medlemsudvikling de seneste 10 år, dernæst på udviklingen i antallet af ledige a-kassemedlemmer, efterfulgt af en medlemskarakteristik, og endelig ses der på sammenhængen mellem medlemsudviklingen i a-kasser og forbund.

Datamateriale

Analyserne baserer sig altovervejende på data fra Danmarks Statistiks Statistikbank - mere præcist tabellerne AB521, AB522, RU121, RU122, BEF1 og AB513. Primært opgørelser over antal heltids- og deltidsforsikrede lønmodtagere og selvstændige i alderen 16-66 år.

1 Det stigende uddannelsesniveau kan aflæses i Danmarks Statistiks opgørelser over danskernes uddannelsesbaggrund. Det fremgår, at der er et fald i antallet af ikke-faglærte og erhvervsuddannede lønmodtagere, mens antallet af lønmodtagere med en videregående uddannelse forøges (Danmarks Statistik 2000).

A-kassestatistikken ligger i statistikbanken som kvartalsoplysninger. For at få medlemstallene ultimo året er brugt oplysningerne for 4. kvartal. Endelig skal det nævnes, at opgørelserne for forsikrede ledige er korrigeret for sæsonledigheden ved at bruge rullende årstal (gennemsnittet for det seneste år udregnet af Danmarks Statistik) opgivet for årets 4. kvartal.

Som grundlag for analysen er a-kasserne er opdelt i grupper, jf.

tabel 1, efter de tilhørende forbunds hovedorganisationer, og konsekvent er anvendt forkortelser til benævnelse af de enkelte a-kasser.

Analysen er udarbejdet for perioden 1990-2000, når det gælder den generelle udvikling for a-kasserne samlet, mens udviklingen for de enkelte a-kasser og a-kassegrupper er udarbejdet for perioden 1995-2000, idet oplysningerne på enkelt a-kasseniveau kun findes fra 1995 og frem i Statistikbanken.

Table 1: A-kasserne opdelt efter hovedorganisationsgrupper

Hovedorg.	A-kasse	Forkortelse
LO	Beklædnings- og tekstilarbejdernes Arbejdsløshedskasse	Beklæd-A
	Blik- og Rørarbejdernes Arbejdsløshedskasse	Blik&Rør-A
	Bogbindere og katonnagearbejdernes a-kasse	Bogbind-A
	Bogtrykkerfagets Arbejdsløshedskasse	Bogtryk-A
	Bryggeriarbejdernes Arbejdsløshedskasse	Bryggeri-A
	El-Fagets Arbejdsløshedskasse	EL-A
	Forebyggende børneforsorgs Arbejdsløshedskasse	Forebyg-A
	Frisørernes Arbejdsløshedskasse	Frisør-A
	Frisørerne, Artisterne og Maritim Arbejdsløshedskasse	FAM-A
	Funktionærernes og Servicefagenes Arbejdsløshedskasse	F&S-A
	Gastronomernes Arbejdsløshedskasse	Gast-A
	Grafisk Arbejdsløshedskasse	Grafisk-A
	Handels- og Kontorfunktionærernes Arbejdsløshedskasse	HK-A
	Hotel- og Restaurations-personalets Arbejdsløshedskasse	Hotel-A
	Huslige arbejderes Arbejdsløshedskasse	Huslig-A
	De Kvindelige Arbejderes Arbejdsløshedskasse	KAD-A
	Kommunalarbejdernes Arbejdsløshedskasse	Kom-A
	Malersvendenes Arbejdsløshedskasse	Maler-A
	Maritim Arbejdsløshedskasse	Maritim-A
	Metalarbejdernes Arbejdsløshedskasse	Metal-A
Murerfagets Arbejdsløshedskasse	Murer-A	
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes Arbejdsløshedskasse	NNF-A	
Offentligt Ansattes Arbejdsløshedskasse	OAA	
Pædagogiske Medhjælperes Fælles Arbejdsløshedskasse	PMF-A	
Reprofagets Arbejdsløshedskasse	Repro-A	

	Restaurationsbranchens Arbejdsløshedskasse Snedker- og Tømrerfagest Arbejdsløshedskasse Socialpædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse Specialarbejdernes Arbejdsløshedskasse Stats- og Teleansattes Arbejdsløshedskasse Teknikernes Arbejdsløshedskasse Tjenernes Arbejdsløshedskasse Tjenere-Musikere-Artisters Arbejdsløshedskasse Træindustriarbejdernes Arbejdsløshedskasse Træ-Industri-Byg's Arbejdsløshedskasse	RBF-A Snedker-A SL-A SID-A STA TAK Tjener-A TMA-A Træ-A TIB-A
FTF	Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdæk. Arbejdsløshedskasse Danmarks Læreres Fælles Arbejdsløshedskasse Danske Sygeplejerskers Arbejdsløshedskasse Forsvarets Arbejdsløshedskasse Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles-Arbejdsløshedskasse EDB-Fagets og Merkonomernes Arbejdsløshedskasse	BUPL-A DLF-A DSA FA FTF-A PROSA-A
AC	Akademikernes Arbejdsløshedskasse Civiløkonomernes Arbejdsløshedskasse Erhvervs sproglig Arbejdsløshedskasse Ingeniørernes Arbejdsløshedskasse Magistrenes Arbejdsløshedskasse	AAK CA ESA IAK MA
LH	Ledernes Arbejdsløshedskasse	Leder-A
Udenfor	Firma-Funktionærernes Arbejdsløshedskasse Journalisternes Arbejdsløshedskasse Kristelig Arbejdsløshedskasse Danske Sælgeres Arbejdsløshedskasse	FFA Jour-A Kristelig-A Sælgere-A
Selvstændige	A-kassen for Selvstændige Erhvervsdrivende Arbejdsløshedskasse for Selvstændige	ASE DANA

A-kassernes medlemsudvikling 1990-2000

Overordnet er der i perioden 1990-2000 sket en stigning i antallet af medlemmer i a-kasserne på 11,5 pct., således at der i 2000 var 2.183.060 medlemmer, jf. tabel 2. I den første del af perioden – frem til 1995 – var medlemstallet stigende og toppede med 2.203.508 medlemmer. Siden 1995 har antallet af a-kassemedlemmer været faldende med godt 20.000 personer eller 0,9 pct. frem til 2000.

Den markant største stigning var fra 2.008.495 medlemmer i 1991 til 2.138.121 medlemmer i 1992 – en forøgelse på omtrent 130.000 personer. Stigningen skyldtes en ændring i efterlønsreglerne, således at ancienniteten for at være berettiget til efterløn blev forhøjet fra 10 ud af de seneste 15 år til 20 ud af de seneste 25 år. Her er altså et tydeligt eksempel på, hvordan politiske forhold påvirker a-kassernes rammebetingelser.

Antallet af a-kasser er faldet med 6 i perioden – fra 41 a-kasser i 1990 til 35 a-kasser i 2000. I takt med, at antallet af a-kasser har været faldende, har det gennemsnitlige antal medlemmer i a-kasserne været stigende, således at der i 2000 var gennemsnitligt 62.343 medlemmer af hver a-kasse. Det faldende antal a-kasser skyldes fusioner og sammenlægning af a-kasser indenfor LO-området.

Fra 1990 til 1991 blev Forebyg-A nedlagt, og medlemmerne blev fordelt mellem BUPL-A, Kom-A samt SL-A. Samme år blev Bogbind-A, Bogtryk-A og Repro-A sammenlagt til Grafisk-A. Ændringen fra 39 til 38 a-kasser i 1993 skyldes nedlæggelsen af Huslig-A samt Kom-A, hvorved medlemmerne blev overflyttet til den nyoprettede OAA. I 1994 reduceres antallet yderligere til 37 a-kasser, idet Murer-A fusionerede med SiD-A. Herefter stiger antallet i 1996 til 38 a-kasser med etableringen af PMF-A, der udgår fra OAA. I 1997 reduceres antallet igen, idet Snedker-A og Træ-A sammenlægges til TIB-A². Yderligere oprettes FAM-A og Maritim-A nedlægges. Endnu en a-kasse nedlægges i 1998, idet Beklæd-A fusio-

nerede med SiD-A³. Endelig nedlægges Grafisk-A i 2000 og medlemmerne overflyttes til henholdsvis HK-A, SiD-A og Jour-A. Endelig skal det bemærkes, at Bryggeriarbejderne trods eget forbund fra 1999 til 2000 ikke har haft en selvstændig a-kasse i den analyserede periode, derimod forblev de medlem af RBF-A indtil fusionen med SiD-A i 2001.

Langt størstedelen af a-kasemedlemmer er heltidsforsikrede. I 1990 var 1.799.544 personer heltidsforsikrede mod 2.129.717 personer i 2000 (18,3 pct.) – eller henholdsvis 91,9 pct. og 97,6 pct. af det samlede medlemstal – og andelen har været stigende gennem hele perioden. Det absolut højeste antal heltidsforsikrede var i 1997 – 2.130.598 personer, hvilket er 881 medlemmer mere end i år 2000. Generelt har antallet af heltidsforsikrede været næsten konstant i årene 1997 til 2000 med udsving på kun et par tusind medlemmer.

Endvidere viser tabel 2, at antallet af deltidsforsikrede medlemmer har været faldende gennem hele den 10-årige periode, hvilket naturligvis skal ses i sammenhæng med

2 I analysen bruges gennem hele perioden betegnelsen TIB-A for disse tre a-kasser.

3 Beklæd-A er i hele den analyserede periode medregnet under SiD-A.

Tabel 2: Udviklingen i a-kasserne, 1990-2000 (antal og pct.)

	A-kasser	Gns. a-kassestørrelse	Forsikrede personer		
			I alt	Heltid	Deltid
1990	41	47.747	1.957.641	1.799.544	158.097
1991	39	51.500	2.008.495	1.861.482	147.013
1992	39	54.824	2.138.121	1.997.721	140.400
1993	38	57.222	2.174.419	2.047.770	126.649
1994	37	59.406	2.198.009	2.089.387	108.622
1995	37	59.554	2.203.508	2.115.264	88.244
1996	38	57.881	2.199.460	2.121.691	77.769
1997	37	59.472	2.200.450	2.130.598	69.852
1998	36	60.918	2.193.037	2.129.992	63.045
1999	36	60.688	2.184.766	2.127.659	57.107
2000	35	62.373	2.183.060	2.129.717	53.343
Udvikling 1990-2000					
Antal	-6	14.626	225.419	330.173	-104.754
Pct.		30,6	11,5	18,3	-66,3
Udvikling 1995-2000					
Antal	-2	2.819	-20.448	14.453	-34.901
Pct.		0,0	-0,9	0,7	-39,6

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken samt egne beregninger.

deltidsfrekvensen for kvinder på arbejdsmarkedet generelt har været faldende (jf. nedenfor og Danmarks Statistik 2000 samt 2001).

Der er dog meget store forskelle på, hvordan udviklingen har været i de enkelte a-kasser. Det er derfor ikke muligt at forklare tilbagegangen i antallet af heltidsforsikrede fra 1997 til 2000 ud fra en enkelt faktor – det er ikke en eller få a-kasser, der har oplevet en særlig stor tilbagegang efter 1997. Derimod er der tale om en samlet bevægelse grundet større fald og mindre stigninger i flere a-kasser over en årrække.

Ser man på a-kassegruppernes udvikling i perioden 1995-2000 fremgår det (jf. tabel 3 og 4), at der er a-kassegrupper, der har haft en medlemsfremgang og a-kassegrupper, der omvendt har haft en tilbagegang. Alle fem a-kasser indenfor AC-gruppen (AAK, CA, EsA, IAK samt MA) har fået flere heltidsforsikrede medlemmer. Det samme gør sig gældende for størstedelen af FTF a-kasserne (BUPL-A, DLF-A, DSA, FTF-A samt PROSA-A), der også i perioden har haft en medlemstilgang – eneste undtagelse er FA. Også Leder-A samt gruppen af uafhængige a-kasser

Tabel 3: Forsikrede efter forsikringskategori og a-kassegruppe, udvalgte år (antal), samt udviklingen 1995-2000 (antal og pct.)

	Antal			Udvikling 1995-2000	
	1995	1997	2000	Antal	Pct.
Heltidsforsikrede					
LO a-kasser	1.245.323	1.231.069	1.187.319	-58.004	-4,7
FTF a-kasser	294.232	298.702	326.261	32.029	10,9
AC a-kasser	153.712	165.132	179.146	25.434	16,5
LH a-kasse	75.239	75.534	77.478	2.239	3,0
Uafhængige a-kasser	163.900	182.052	186.828	22.928	14,0
Selvstændige a-kasser	182.858	178.109	172.685	-10.173	-5,6
I alt	2.115.264	2.130.598	2.129.717	14.453	0,7
Deltidsforsikrede					
LO a-kasser	57.243	43.906	32.359	-24.884	-43,5
FTF a-kasser	16.849	14.457	11.811	-5.038	-29,9
AC a-kasser	1.594	1.404	1.198	-396	-24,8
LH a-kasse	213	126	78	-135	-63,4
Uafhængige a-kasser	12.345	9.959	7.897	-4.448	-36,0
Selvstændige a-kasser	0	0	0	0	0,0
I alt	88.244	69.852	53.343	-34.901	-39,6

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken samt egne beregninger.

har haft en medlemsfremgang i perioden 1995-2000.

Omvendt har a-kasserne på LO-området og de selvstændiges a-kasser haft en betydelig medlems-tilbagegang (4,7 pct. og 5,6 pct.) i den undersøgte periode 1995-2000.

Udviklingen i a-kassegruppernes medlemstal afspejler, som indledningsvis nævnt, nogle strukturelle udviklingstræk, der implicerer et højere uddannelsesniveau og altså dermed faldende medlemstal på LO-området og stigende

medlemstal på FTF- og AC-områderne. Hertil kommer, at ændrede ansættelsesformer i den offentlige sektor, hvor tjenestemandsansættelser viger til fordel for overenskomstansættelser givet betyder, at flere offentlige ansatte på FTF-området har fået incitament til at melde sig ind i en a-kasse.

For de deltidsforsikredes vedkommende er der et markant fald i antallet af forsikrede i alle hovedorganisationsgrupperne. Det procentvise fald er størst i LH-gruppen, men også de andre grupper

har haft fald på over 20 pct. i antallet af deltidsforsikrede medlemmer. Denne tendens går igen, hvis man ser på a-kasserne enkeltvis – alle a-kasser, der har registreret deltidsansatte medlemmer har haft større eller mindre medlemstilbagegang.

Ser man på a-kasserne indenfor LO-gruppen (jf. tabel 4), er der en klar tendens til medlemsfald for både heltids- og deltidsforsikrede. Kun Blik&Rør-A, El-A, HK-A samt SL-A har haft en tilgang af heltidsforsikrede medlemmer i perioden. Fremgangen hos de to førstnævnte a-kasser er relativt små (henholdsvis 1,0 pct. og 0,4 pct.), og fremgangen hos HK-A kan forklares med overtagelsen af medlemmerne fra Grafisk-A⁴. Det er således kun SL-A, der reelt set har haft en større medlemsfremgang.

De resterende LO a-kasser har haft tilbagegang. Det er dog væsentligt at bemærke, at det store fald hos OAA skal ses i lyset af udskillelsen af pædagogmedhjælper-

ne, mens RBF-A's nedgang skyldes, at Bryggeriarbejderne forlod RBF til fordel for SiD.

Set i forhold til den arbejdsmarkedsstrukturelle udvikling fremgår det, at a-kasserne med store andele ikke-faglærte i medlemskredsen har haft betydelige medlemstilbagegange i perioden – f.eks. SiD-A, NNF-A og TIB-A.

Udover LO a-kasserne har også FA samt den største af de to a-kasser for selvstændige (ASE) haft markante tilbagegange med fald på henholdsvis 16,2 pct. og 8,0 pct. af medlemsskaren.

Samlet set viser analysen på det generelle niveau for det første, at a-kassernes medlemstal efter mange års stabil vækst toppede i 1995-1997 for herefter at falde. Samtidig fremgår det, at de strukturelle udviklingstræk på arbejdsmarkedet, sætter sig igennem i forhold til faldende medlemstal på LO-området – særligt i de ikke-faglærte a-kasser – og stigende medlemstal i FTF og

4 Ved nedlæggelsen af Grafisk Forbund (pr. 1. januar 2000) blev medlemmerne optaget i henholdsvis HK, SiD og Dansk Journalistforbund. Overførslen af forbundets ca. 18.000 a-kasse medlemmer burde have ført til en medlemsfremgang af samme størrelse for de tre involverede a-kasser, men dette har ikke været tilfældet. HK-A oplevede fra 1999 til 2000 en fremgang på ca. 10.000 medlemmer, SiD-A en tilbagegang på ca. 2.000 (hvis man kigger på denne a-kasses udvikling for resten af perioden, er der dog nok tale om et lidt mindre fald, end tilfældet ellers ville have været) og Jour-A en fremgang på knap 800 medlemmer.

Tabel 4: Heltidsforsikrede efter a-kasse, udvalgte år (antal), samt udviklingen 1995-2000 (antal og pct.)

	Antal			Udvikling 1995-2000	
	1995	1997	2000	Antal	Pct.
LO a-kasser					
Blik&Rør-A	7.897	7.920	7.973	76	1,0
EL-A	23.980	23.871	24.066	86	0,4
FAM-A	-	6.707	6.606	-	-
F&S-A	27.063	23.077	22.850	-4.213	-15,6
Grafisk-A	21.614	20.341	-	-	-
HK-A	273.157	274.121	280.621	7.464	2,7
KAD-A	69.962	68.522	69.537	-425	-0,6
Maler-A	9.932	9.865	9.861	-71	-0,7
Metal-A	111.787	111.156	105.849	-5.938	-5,3
NNF-A	38.594	37.015	35.823	-2.771	-7,2
OAA	190.463	164.458	159.483	-30.980	-16,3
PMF-A	-	28.596	25.416	-	-
RBF-A	24.722	24.133	20.218	-4.504	-18,2
SL-A	19.400	22.186	26.449	7.049	36,3
SiD-A	298.613	283.155	274.147	-24.466	-8,2
STA	40.660	42.311	36.626	-4.034	-9,9
TAK	31.849	30.938	30.040	-1.809	-5,7
TIB-A	53.430	52.697	51.754	-1.676	-3,1
FTF a-kasser					
BUPL-A	37.273	40.799	46.868	9.595	25,7
DLF-A	41.452	46.555	51.314	9.862	23,8
DSA	44.342	46.751	50.084	5.742	12,9
FA	9.851	9.252	8.253	-1.598	-16,2
FTF-A	150.712	153.696	157.279	6.567	4,4
PROSA-A	10.602	10.901	12.463	1.861	17,6
AC a-kasser					
AAK	48.103	51.911	56.403	8.300	17,3
CA	19.355	21.530	24.378	5.023	26,0
EsA	7.362	7.644	7.793	431	5,9
IAK	48.836	51.412	53.377	4.541	9,3
MA	30.056	32.635	37.195	7.139	23,8
LH a-kasse					
Leder-A	75.239	75.534	77.478	2.239	3,0
Uafhængige a-kasser					
FFA	19.442	19.952	20.373	931	4,8
Jour-A	6.659	7.132	8.605	1.946	29,2
Krist-A	114.145	121.687	133.238	19.093	16,7
Sælgere-A	23.654	24.029	24.612	958	4,1
Selvstændige a-kasser					
ASE	145.570	140.159	133.855	-11.715	-8,0
DANA	37.288	37.950	38.830	1.542	4,1

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken samt egne beregninger.

**Tabel 5: Gennemsnitligt ledige efter forsikringskategori, 1990-2000
(antal og pct.)**

	<i>Forsikrede</i>	<i>Ikke-forsikrede</i>	<i>Gennemsnitligt ledige i alt</i>
1990	224.346	47.324	271.670
1991	248.681	47.425	296.106
1992	265.588	52.697	318.285
1993	293.503	55.314	348.817
1994	288.039	55.386	343.424
1995	244.955	43.421	288.376
1996	208.853	36.767	245.621
1997	187.577	32.583	220.159
1998	153.434	29.287	182.721
1999	131.585	26.605	158.190
2000	128.765	21.725	150.491
Udvikling 1990-2000			
Antal	-95.581	-25.598	-121.179
Pct.	-42,6	-54,1	-44,6
Udvikling 1993-2000			
Antal	-164.738	-33.589	-198.326
Pct.	-56,1	-60,7	-56,9

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken samt egne beregninger.

AC a-kasserne. Også med hensyn til nedgangen i antal deltidsforsikrede afspejler udviklingen i a-kassernes medlemstal den generelle udvikling på arbejdsmarkedet.

Ledighed i a-kasserne

Andelen af ledige i a-kasserne har været faldende i perioden 1990-2000. I 1990 var der i gennemsnit 224.346 ledige ud af a-kassernes samlede medlemsskare på 1.957.641, hvilket svarer til 11,5 pct. I 2000 var gennemsnitligt 128.765 ledige – svarende til 5,9 pct. af de i alt 2.183.060 medlemmer.

Frem til 1993 var antallet af forsikrede ledige stigende, mens antallet i takt med den stigende beskæftigelse efter 1993 har været faldende. Fra 1994 til 1996 er der endog tale om en meget markant nedgang i det gennemsnitlige antal forsikrede ledige på 27,5 pct. svarende til næsten 80.000 personer. I samme periode faldt den generelle ledighed med 28,5 pct., og dermed svarer faldet for de heltidsforsikrede cirka til det generelle fald. Samlet for hele perioden betyder udviklingen, at antallet af forsikrede ledige er faldet med 42,6 pct., hvilket er lige under det generelle fald i ledigheden på 44,6 pct.

Tabel 6: Gennemsnitligt ledige efter a-kassegruppe, udvalgte år (antal), samt udviklingen 1995-2000 (antal og pct.)

	Antal			Udvikling 1995-2000	
	1995	1997	2000	Antal	Pct.
Forsikrede					
LO a-kasser	174.166	129.212	85.953	-88.213	-50,6
FTF a-kasser	17.377	15.727	12.008	-5.369	-30,9
AC a-kasser	13.583	12.196	9.173	-4.410	-32,5
LH a-kasse	4.308	3.463	2.292	-2.016	-46,8
Uafhængige a-kasser	22.175	17.835	13.457	-8.718	-39,3
Selvstændige a-kasser	13.346	9.143	5.882	-7.464	-55,9
Ikke-forsikrede					
Ikke-forsikrede	43.421	32.583	21.725	-21.695	-50,0

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken samt egne beregninger.

Nedgangen af ledige a-kasse medlemmer viser sig indenfor alle a-kassegrupper, jf. tabel 6. Størst er faldet i de selvstændige a-kasser, der har haft reduktion i den gennemsnitlige ledighed på 55,9 pct. i perioden 1995-2000. LO-gruppen har i samme periode haft et samlet fald i antallet af ledige på 50,6 pct., hvilket svarer til, at LO a-kasserne samlet set er gået fra gennemsnitligt over 174.000 ledige medlemmer til ca. 86.000. Det laveste fald ses i FTF a-kasserne, hvor antallet af ledige "kun" er faldet med 30,9 pct. Den store forskel på faldet i ledigheden a-kassegrupperne imellem skyldes selvfølgelig, at ledigheden på FTF- og AC-områderne generelt er lavere end på LO-området.

Også enkeltvis har hovedparten af a-kasserne haft et fald i den gen-

nemsnitlige ledighed, men der er dog enkelte undtagelser: DSA og Jour-A har haft en stigning i antallet af ledige, hvilket dog skal ses i sammenhæng med en ellers lav ledighed for begge a-kasser.

For alle LO a-kasserne har det gennemsnitlige antal ledige medlemmer været faldende siden 1995. Det mest markante fald ses i OAA, hvor antallet af ledige medlemmer er reduceret med ikke mindre end 64,3 pct. Lavest har nedgangen i ledigheden været hos SL-A og STA, hvor antallet af ledige medlemmer kun er faldet med henholdsvis 5,2 pct. og 1,1 pct. Alle andre LO a-kasser har haft en nedgang i den gennemsnitlige ledighed på mellem 26,7 pct. og 53,4 pct.

Tabel 7: Forsikrede efter forsikringskategori og køn, udvalgte år (antal), samt udvikling 1995-2000 (antal og pct.)

	Antal			Udvikling 1995-2000	
	1995	1997	2000	Antal	Pct.
Heltidsforsikrede					
Mænd	990.893	1.125.302	1.103.438	112.545	11,4
Kvinder	808.651	989.962	1.026.279	217.628	26,9
I alt	1.799.544	2.115.264	2.129.717	330.173	18,3
Deltidsforsikrede					
Mænd	2.924	2.467	1.615	-1.309	-44,8
Kvinder	155.173	85.777	51.728	-103.445	-66,7
I alt	158.097	88.244	53.343	-104.754	-66,3

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken samt egne beregninger.

Alt i alt er den positive beskæftigelseskonjunktur altså ikke overraskende slået direkte igennem i a-kasserne.

Karakteristik af a-kassernes medlemmer

Danmarks Statistiks databank gør det muligt at karakterisere medlemmerne med hensyn til køn og alder.

Ser man på kønsfordelingen, er antallet af forsikrede i den sidste 10-års periode steget med 11,4 pct. for mændenes og 26,9 pct. for kvindernes vedkommende, hvilket har ført til, at den kønsmæssige fordeling af a-kassemedlemskaber i år 2000 er lige, jf. tabel 7. Ca. 1,1 mio. mænd og 1,1 mio. kvinder er aktuelt medlemmer af en a-kasse. Stort set alle

mænd er heltidsforsikrede medlemmer, mens 5,2 pct. af kvinderne er deltidsforsikrede.

Antallet af heltidsforsikrede kvinder har været konstant stigende gennem hele perioden, mens antallet af heltidsforsikrede mænd toppede i 1995, hvorefter antallet er faldet med godt 21.000 personer frem til år 2000. Generelt har ændringerne været langt mere markante hos kvinderne end hos mændene.

Yderligere analyser viser, at der er væsentlige forskelle i fordelingen mellem andelen af mænd og kvinder i a-kassegrupperne. Mens antallet af mænd og kvinder er næsten lige i LO a-kasserne, så har LH og AC a-kasserne en klar overvægt af mænd. Omvendt er der indenfor FTF-områ-

Tabel 8: Forsikrede efter aldersgruppe, udvalgte år (antal), samt udviklingen 1990-2000 (antal og pct.)

	Forsikrede i a-kasse			Befolkning	
	Antal			Udvikling	Udvikling
	1990	1996	2000	i pct.	i pct.
16-29 år	484.319	438.906	342.797	-29,2	-14,5
30-49 år	1.061.717	1.236.896	1.219.512	14,9	2,6
50-66 år	411.605	523.658	620.751	50,8	25,1

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken samt egne beregninger.

det over dobbelt så mange forsikrede kvinder som mænd.

Når det gælder aldersfordelingen, har der fra 1990 til 2000 været et samlet medlemsfald i antallet af forsikrede på 29,2 pct. i aldersgruppen 16-29 år, jf. tabel 8. En del af dette fald kan forklares ud fra den demografiske udvikling, idet befolkningen i samme periode er faldet med 14,5 pct. i denne aldersgruppe, men faldet er også et resultat af det stigende uddannelsesniveau i samfundet generelt.

Til gengæld har antallet af a-kasse medlemmer været stigende i både aldersgruppen 30-49 år samt aldersgruppen 50-66 år. For sidstnævnte gruppes vedkommende er der tale om en stigning i alle årene, mens antallet af forsikrede i alderen 30-49 år har været stigende indtil 1996, hvorefter antallet igen har været faldende frem til år 2000.

Set i forhold til a-kassegrupperne viser det sig, at alle grupperne har mistet medlemmer under 30 år, men at tabet for FTF a-kasserne er betydeligt lavere (5,6 pct.) end for de resterende a-kassegrupper. Blandt de 30-59 årige fortsætter nedgangen i medlemstallet for LO a-kasserne, mens FTF a-kassernes medlemstal er stagneret, og her er det AC a-kasserne, der har haft en markant fremgang, hvilket endnu engang kan tilskrives det stigende uddannelsesniveau. I den sidste aldersgruppe ses der en fremgang i medlemstallet over hele linien, jf. tabel 9.

Alt i alt er der altså i dag lige mange mænd og kvinder i a-kasserne – men mens kvinderne bliver flere, bliver mændene færre, når man ser på udviklingen fra 1995 og frem til i dag. Endvidere har den demografiske udvikling et tydeligt gennemslag sammen med det ge-

Tabel 9: Forsikrede efter a-kassegruppe og alder, 1995-2000 (antal og pct.)

	1995 Antal	2000 Antal	Udvikling Pct.
16-29 år			
LO a-kasser	340.089	235.698	-30,7
FTF a-kasser	38.984	36.800	-5,6
AC a-kasser	29.398	23.613	-19,7
LH a-kasse	4.739	3.851	-18,7
Uafhængige a-kasser	45.027	35.225	-21,8
Selvstændige a-kasser	9.867	7.610	-22,9
30-49 år			
LO a-kasser	700.910	665.709	-5,0
FTF a-kasser	200.338	201.375	0,5
AC a-kasser	98.736	116.542	18,0
LH a-kasse	43.353	42.837	-1,2
Uafhængige a-kasser	96.036	111.333	15,9
Selvstændige a-kasser	93.334	81.716	-12,4
50-66 år			
LO a-kasser	261.567	318.271	21,7
FTF a-kasser	61.908	91.644	48,0
AC a-kasser	27.172	40.189	47,9
LH a-kasse	27.360	30.868	12,8
Uafhængige a-kasser	45.033	56.420	25,3
Selvstændige a-kasser	79.657	83.359	4,6

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken samt egne beregninger.

nerelt stigende uddannelsesnive-
au, hvorfor andelen af medlemmer
under 30 år er faldet i perioden.

Medlemsudviklingen i forbund og a-kasser

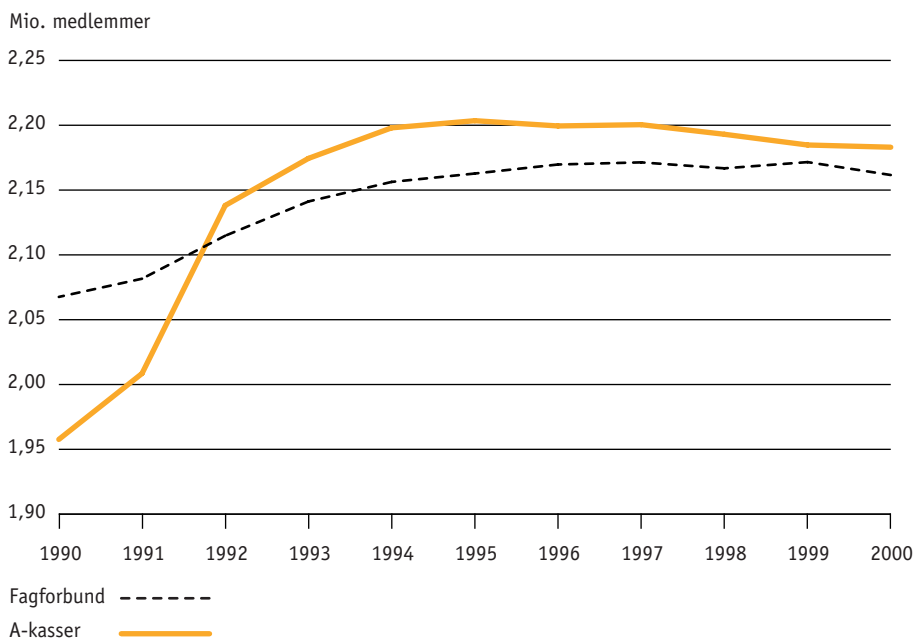
Afslutningsvis ses der nærmere på
sammenhængen i medlemsudvik-
lingen i a-kasser og forbund i pe-
rioden 1990-2000.

Indtil 1992 var antallet af fagfore-
ningsmedlemmer højere end antal-

let af a-kassemedlemmer, men an-
tallet af a-kassemedlemmer steg
voldsomt i begyndelsen af 1990-
erne, og i 1992 krydser kurverne
hinanden, således at a-kassernes
samlede medlemstal oversteg fag-
forbundenes, jf. figur 1, s. 20.

Der er dog store forskelle på udvik-
lingen inden for de enkelte a-kasse-
grupper, jf. tabel 10, s. 21. Forbund
og a-kasser tilknyttet AC og LH har
år for år haft et stigende medlem-
stal, for LH er udviklingen rimelig

Figur 1: Fagforenings- og a-kassemedlemmer, 1990-2000



Note: Medlemstal for fagforbundene er opgjort pr. 1. januar hvert år, mens medlemstallene er opgjort ultimo året.

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken og Madsen & Stougaard (2001).

ens for både forbund og a-kasse (en stigning på henholdsvis 13,1 pct. og 12,4 pct.), mens der i AC-gruppen har været en markant større stigning i antallet af a-kassemedlemmer (65,6 pct.) end i antallet af fagforeningsmedlemmer (46,3 pct.).

Forbundene under LO har haft en medlemsfremgang indtil 1994, hvorefter antallet af medlemmer stagnerede i 1995. Fra 1996 og frem til opgørelsen i år 2000 har

medlemstallet været faldende. For a-kasserne i denne gruppe har medlemstallet været forholdsvis stabilt frem til 1994 (bortset fra et lille medlemsfald i 1991), hvorefter antallet af medlemmer har været faldende ligesom tilfældet var for forbundene. Relativt er LO-gruppen den gruppe, der – sammen med LH – har haft den tætteste sammenhæng mellem udvikling i a-kasser og forbund i hele perioden, og det på trods af den samle-

Tabel 10: Medlemsudvikling i forbund og a-kasser efter hovedorganisationsgrupper, 1990-2000 (antal og pct.)

	Forbund			A-kasse		
	1990 Antal	2000 Antal	Udvikling Pct.	1990 Antal	2000 Antal	Udvikling Pct.
LO	1.422.969	1.458.742	2,5	1.300.638	1.219.678	-6,2
FTF	324.585	350.255	7,9	196.603	329.819	67,8
AC	102.597	150.060	46,3	108.929	180.344	65,6
LH	70.525	79.778	13,1	68.985	77.556	12,4
Udenfor ¹	146.898	122.781	-16,4	282.486	375.663	33,0
I alt	2.067.574	2.161.616	4,5	1.957.641	2.183.060	11,5

Note: ¹Omfatter de uafhængige samt selvstændige a-kasser.

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken, Madsen & Stougaard (2001) og egne beregninger.

de stigning i forbundenes medlemstal (2,5 pct.) og faldet i a-kasserens medlemstal (-6,2 pct.).

Hvert år har a-kasserne tilknyttet FTF haft en stigning i antallet af medlemmer, hvilket i alt giver en stigning på 67,8 pct. FTF-forbundene har derimod først haft en konstant stigning efter 1994, og derfor når den samlede stigning i FTF-forbundenes medlemstal "kun" op på 7,9 pct.

For forbundene og a-kasserne, som ikke er tilknyttet nogen af de ovenforstående hovedorganisationer, er der ingen sammenhæng mellem forbundenes og a-kassernes medlemsudvikling frem til 1996. Herefter ses der på begge område en stigning i medlemstallet. Samlet set for hele perioden er det indenfor denne gruppe, at den største

forskel i udviklingen mellem forbundene og a-kasserne har været. Fra 1991 til 2000 har der været en medlemstilgang på 33,0 pct. for a-kasserne, mens antallet af fagforeningsmedlemmer faldt med 16,4 pct. Der var ved opgørelsen i 2000 således tre gange så mange medlemmer af a-kasserne som af forbundene. F.eks. havde Krist-A 140.291 medlemmer i a-kassen mod ca. 61.000 i forbundet.

Forskellene skyldes forskellige forhold. For LO-området vedkommende skal forskellene i medlemstallet for forbund og a-kasser primært ses i sammenhæng med, at der i forbundene er en del medlemmer, der ikke er arbejdsmarkedsaktive (pensionister og ung-medlemmer). For FTF's vedkommende skyldes det højere antal forbunds-

Figur 2: Sammenhæng mellem medlemsudviklingen i LO forbund og a-kasser, 1995-2000

		Medlemsudvikling i A-kasse		
		Negativ	Neutral	Positiv
Medlemsudvikling i forbund	Negativ	Grafisk-A KAD-A Metal-A NNF-A OAA ¹ PMF-A RBF-A ² SiD-A ³ STA ⁴ TAK	F&S-A	
	Neutral		Blik&Rør-A EL-A FAM-A ⁵ HK-A Maler-A TIB-A ⁶	
	Positiv			SL-A

Note: ¹Tallene fra 1995 omfatter også PMF, ²Omfatter også Bryggeriarbejderforbundet, ³Omfatter også Beklædnings- og Tekstilarbejderforbundet samt HKKF, ⁴Omfatter Jernbaneforbundet, Postforbundet samt Telekommunikationsforbundet, ⁵Omfatter Dansk Frisør & Kosmetiker Forbund samt Dansk Artist Forbund, ⁶Omfatter også Snedker- og Tømmerforbundet.

Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken og LO's årsberetninger diverse år.

medlemmer, som tidligere nævnt formodentlig, at der stadigvæk er mange tjenestemandsansatte, der ikke er a-kassemedlemmer. At der er flere a-kassemedlemmer end fagligt organiserede blandt akademikerne hænger formentlig sammen med, at akademikernes generelle organisationsprocent historisk set har været lavere end på FTF- og LO-områderne, mens bekvæmninger-

ne for ledighed og muligheden for at gå på efterløn får akademikerne til at melde sig i a-kasse.

Ser man specifikt på LO a-kasserne er det tydeligt, at udviklingen i a-kasser og forbund følges ad. I figur 2 er LO a-kasserne fordelt på om de i perioden 1995-2000 har haft en negativ, neutral eller positiv medlemsudvikling i henholdsvis a-kasse og

forbund. Udviklingen har for næsten alles vedkommende fulgtes ad. Enten har man haft en negativ udvikling i a-kasse og forbund, en neutral udvikling begge steder eller som for SL-A's vedkommende medlemstilgang i både a-kasse og forbund. Eneste undtagelse er F&S-A, der har haft en neutral udvikling i a-kassen, mens forbundets medlemstal har været faldende og udviklingen dermed negativ.

Opsummerende viser det sig, at der er en klar sammenhæng mellem forbund og a-kasser – specielt på LO-området og FTF-området. I modsætning til LO og FTF a-kasserne er AC-området og især forbundene udenfor hovedorganisationerne kendetegnet ved, at de har langt flere a-kassemedlemmer end faglige medlemmer. Endelig er det ikke mindst relevant at fremhæve, at der siden 1992 – og altså omlægningerne i efterlønnen – har været flere medlemmer i a-kassesystemet end i fagforeningerne.

Opsamling og perspektiv

I denne analyse har det været hensigten at belyse udviklingen i medlemsudviklingen i a-kasserne i perioden 1990-2000, herunder se på hvorledes strukturelle, konjunkturrelle og politiske forhold indvirker på a-kasserne.

Samlet set er antallet af a-kassemedlemmer steget med 11,5 pct. i perioden 1990 til 2000, således at a-kasserne i 2000 havde 2.183.060 medlemmer. Antallet af forsikrede lønmodtagere har været konstant stigende frem til 1995, men har siden været svagt faldende – bl.a. omlægningerne i efterlønsordningen har alt andet lige haft indvirkning på den positive medlemsudvikling i periodens første del.

Især på LO-området har medlems-tallene været nedadgående (4,7 pct. for heltidsforsikrede i perioden 1995-2000), hvilket ikke mindst hænger sammen med den strukturelle udvikling på arbejdsmarkedet, hvor der bliver færre og færre ikke-faglærte lønmodtagere. Omvendt har FTF og AC a-kasserne haft en medlemsfremgang grundet det generelt højere uddannelsesnivea.

Også udviklingen blandt de deltidsforsikrede afspejler udviklingen på arbejdsmarkedet, idet antallet af deltidsforsikrede er faldet med næsten 40 pct. fra 1990 til 2000, således at de aktuelt kun udgør 2,4 pct. af a-kassernes medlemmer.

Den aktuelle positive beskæftigelseskonjunktur afspejler sig naturligvis i a-kasserne, idet ledighed blandt de forsikrede lønmodtagere

er faldet på niveau med ledigheden på arbejdsmarkedet som helhed.

Konsekvenserne af den demografiske udvikling og det stigende samfundsmæssige uddannelsesniveau ses ligeledes i medlemmernes sociale karakteristika i form af et fald i antallet af medlemmer under 30-år på 29,2 pct. i perioden 1990 til 2000, en stigning blandt de 30-59-årige på 14,9 pct., og endelig en 50,8 pct.'s stigning i antallet af 50-66 årige.

Hvis man kigger lidt fremad, må man forvente, at de arbejdsmarkedsstrukturelle forhold sætter sig endnu mere igennem i a-kassernes medlemssituation via forskydninger fra de ikke-faglærte a-kasser til fordel for de a-kasser, der dækker de uddannede lønmodtagergrupper. I den nære fremtid vil man imidlertid formentlig se resultatet af ændrede politiske rammebetingelser – nærmere betegnet vil den nedsatte pensionsalder til 65 år for

alle, der pr. 1. juli 1999 endnu ikke var fyldt 60 år, sætte sig igennem i et faldende medlemstal.

Referencer

Danmarks Statistik (2000): *Statistisk tiårsoversigt 2000*, København: Danmarks Statistik.

Danmarks Statistik (2001): *Statistiske efterretninger 2001*, København: Danmarks Statistik.

Ebbinghaus, Bernhard & Jelle Visser (2000): *Trade Unions in Western Europe since 1945*, London: Macmillan.

LO (diverse år): *LO's årsberetning*, København: LO.

Madsen, Morten & Jens-Christian Stougaard (2001): *Medlems- og strukturudvikling i fagbevægelsen*, Notat til LO's hovedbestyrelse, København: LO.

“Fast” eller “løst” medlemsgrundlag?

– analyse af a-kassernes til- og afgang 1990-2000

Camilla Blæsbjerg og Morten Madsen, LO's samfundsøkonomiske sektion

På det generelle niveau har a-kassernes udvikling været kendetegnet ved en relativ stabil vækst i antallet af medlemmer helt frem til 1995, hvor ikke færre end 2,2 mio. lønmodtagere var medlemmer af en a-kasse, mens medlemstallet de seneste år har været faldende. Som vist i analysen af a-kassernes medlemsudvikling er det LO a-kasserne, der bærer faldet, mens FTF og AC a-kasserne har medlemsfremgang (se artiklen om a-kassernes medlemsudvikling i dette nummer af LO-dokumentation).

Under disse generelle mønstre i medlemsudviklingen er der hvert år indenfor de enkelte a-kasser et større eller mindre medlemstræk – dvs. til- og afgang af medlemmer. Ved siden af den generelle medlemsudvikling er medlemstrækket en vigtig rammebetingelse for a-kassernes virke. Det er der primært to årsager til. For det første er registreringen af nye medlemmer og overflytninger til andre a-kasser ressourcekrævende opgaver, der alt andet lige betyder, at der er færre ressourcer til andre

opgaver såsom individuelle handlingsplaner, samspil med virksomheder, uddannelsesinstitutioner, AF og kommuner m.v. For det andet giver et relativt stabilt eller "fast" medlemsgrundlag med få udskiftninger nogle bedre betingelser for at være tæt på medlemmerne sammenlignet med en medlemssituation, der er ustabil eller "løs", og dermed generelt set også bedre muligheder for at varetage medlemmernes interesser – individuelt som kollektivt.

A-kassernes tilknytning til fagbevægelsen og a-kasselovgivningen er ensbetydende med, at a-kassernes udvikling i vid udstrækning bestemmes af og afspejler udviklingen på arbejdsmarkedet. Det betyder, at a-kasser, der dækker jobområder med høj mobilitet blandt lønmodtagerne (f.eks. på pædagogmedhjælperområdet og dermed PMF-A), må forventes at have et betydeligt større medlemstræk end a-kasser, der omfatter job med mindre mobilitet. Det gælder især professionserhverv, hvor der er en tæt sammenhæng mellem en bestemt uddannelse og det pågældende job. Folkeskolelærerne (DLF-A) og sygeplejerskerne (DSA) er oplagte eksempler på sådanne professionsgrupper, men også på mange faglærte områder er der et tæt forhold mellem erhvervsuddannelsesbaggrund, job og a-kassetilhør.

Dette ses der nærmere på i denne analyse. Mere præcist er det hensigten at analysere henholdsvis medlemstil- og afgang for samtlige a-kasser i perioden 1990-2000. Analysen omfatter tre hoveddele: Først ses der nærmere på udviklingen i til- og afgang i perioden 1990-2000, dernæst karakteriseres a-kasserne med baggrund i de seneste fem års mønstre i medlemstrækket, og endelig analyseres Krist-A, der som statsanerkendt tværfaglig a-kasse har en unik konkurrencemæssig position i det danske a-kassesystem.

Datamateriale

Analyserne er baseret på en registerbaseret undersøgelse, LO har fået gennemført af Danmarks Statistik. Undersøgelsen omhandler samtlige a-kasseskift (til- og afgang) i perioden 1990-2000, idet også en overgang til at være ikke-forsikret opfattes som et skift.

Til grund for registreringen af a-kasseskiftene ligger kvartalsoplysninger, hvorfor en person teoretisk set godt kan optræde med flere skift indenfor et år. Hvis en person f.eks. er medlem af SiD-A i 1. kvartal 1995, ikke-forsikret i 2. kvartal 1995, for derefter at melde sig ind i Krist-A i 3. kvartal 1995, vil denne person komme til at optræde med to skift i 1995.

Yderligere er gennemført en undersøgelse over personer, der er vandret ind i Krist-A og ud igen inden for et år. Skiftene er her registreret på månedsbasis for perioden december 1999 til december 2000.

Udvikling i a-kasseskift 1990-2000

Antallet af a-kasser har været faldende i de sidste 10 år – i år 2000 var der 35 a-kasser, hvilket er seks a-kasser færre end i 1990. Reduktionen skal ses i sammenhæng med udviklingen indenfor fagbevægelsen, hvor udviklingen i en år-række har gået mod færre og færre forbund igennem sammenlægninger og fusioner. Denne udvikling har sammen med et relativt stabilt medlemstal betydet, at den gennemsnitlige a-kassestørrelse har været stigende op til et gennemsnit på omkring 62.000 medlemmer i 2000 – en stigning på næsten 15.000 i forhold til 1990.

Den samlede til- og afgang varierer fra år til år, jf. tabel 1. Lavest var både til- og afgang i 1999, hvor 201.410 personer meldte sig ind i en a-kasse, mens 209.681 meldte sig ud. Omvendt er 1993 det år, hvor både til- og afgang nåede det højeste niveau med over 400.000 ind- og udmeldelser. Generelt har der været en faldende ten-

dens i antallet af både til- og afgang fra 1990 til 2000, fra over 300.000 i den første halvdel af perioden til godt 200.000 i slutningen af 1990'erne. I den første del af perioden var andelen af tilgange størst, mens udviklingen i den sidste halvdel af perioden – siden 1996 – har været omvendt, således at andelen af afgang overstiger andelen af tilgange.

Udviklingen i antallet af vandringer ind og ud af a-kasserne hænger selvfølgelig sammen med de år, hvor medlemstallet er steget og faldet samt fusioner/sammenlægninger mellem a-kasserne. Især den første del af perioden har været karakteriseret ved flere sammenlægninger og fusioner, hvorfor den gennemsnitlige andel til- og afgang bliver lavere, når der korrigeres for a-kasseskift i forbindelse med disse. Dette ændrer dog ikke den generelle tendens – trods korrektion sker der stadig en vending i udviklingen i 1996, således at andelen af afgang overstiger andelen af tilgange. Den specielt høje andel tilgange i 1992 kan dog ikke forklares ud fra fusioner (jf. tabel 1 er der en korrigeret tilgang på 16,1 pct.). Dette år var en væsentlig forøgelse i antallet af tilgange fra gruppen af ikke-forsikrede, idet anciennitetsbestemelsen i forhold til muligheden for

Tabel 1: A-kassemedlemmer samt til- og afgang, 1990-2000 (antal og pct.)

	Antal				Pct.			
	A-kasser	Medlemmer	Tilgang i alt	Afgang i alt	Gns. tilgang	Gns. afgang	Gns. tilgang	Gns. afgang
					Alle		Korrigeret ¹	
1990	41	1.957.641	245.657	232.861	12,5	11,9	11,4	10,7
1991	39	2.008.495	351.039	300.185	17,5	14,9	12,5	10,0
1992	39	2.138.121	343.633	214.007	16,1	10,0	16,1	10,0
1993	38	2.174.419	433.316	407.018	19,9	18,7	11,2	9,5
1994	37	2.198.009	243.325	219.735	11,1	10,0	10,6	9,6
1995	37	2.203.508	247.962	242.463	11,3	11,0	11,3	11,0
1996	38	2.199.460	251.333	255.381	11,4	11,6	10	10,2
1997	37	2.200.450	273.780	272.790	12,4	12,4	9,8	9,8
1998	36	2.193.037	227.211	234.148	10,4	10,7	9,8	10,1
1999	36	2.184.766	201.410	209.681	9,2	9,6	9,2	9,6
2000	35	2.183.060	216.509	218.215	9,9	10,0	9,1	9,2

Note: ¹Den gennemsnitlige procent for til- og afgang er korrigeret således, at personer, der skifter a-kasse i forbindelse med sammenlægninger og fusioner, ikke tæller med hverken som til- eller afgang.

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

at få efterløn blev ændret fra 10 ud af de seneste 15 år til 20 ud af de seneste 25 år.

Vandringerne ind og ud af a-kasserne kan opdeles i to grupper. For det første de personer, der skifter fra en a-kasse direkte til en anden og for det andet personer, der vælger at melde sig helt ind eller ud af a-kassesystemet, og som derved vandrer fra eller til gruppen af ikke-forsikrede. Sidstnævnte type vandringer tegner sig faktisk for en betydelig del af det samlede antal vandringer, og har i den analyserede periode udgjort mellem 38,8 pct. og 56,1 pct. af samtlige til- og afgangene, jf. tabel 2. Tabel-

len viser i øvrigt, at der ikke er noget fast mønster i bevægelserne mellem de ikke-forsikredes rækker og a-kasserne – nogle år ligger både til- og afgang på omkring 40-45 pct. andre år på omkring 55 pct.

Alt i alt er der generelt set en tendens til, at såvel medlemstilgangen som afgang er aftagende. At tilgangen er svindende kan aflæses i det faldende medlemstal, men når både til- og afgang falder skal det formentlig ses i lyset af to forhold: For det første at a-kasser lægges sammen og dermed kommer til at dække større jobområder. Især hvis sammenlægninger/fusioner omfatter ikke-faglærte jobområder

Tabel 2: Til- og afgang , 1995-2000 (antal og pct.)

	Tilgang				Afgang			
	I alt	Forsikrede	Ikke-forsikrede	Ikke-forsikrede	I alt	Forsikrede	Ikke-forsikrede	Ikke-forsikrede
	1995	247.962	108.917	139.045	56,1	242.463	108.917	133.546
1996	251.333	138.456	112.877	44,9	255.381	138.456	116.925	45,8
1997	273.780	166.948	106.832	39,0	272.790	166.948	105.842	38,8
1998	227.211	128.940	98.271	43,3	234.148	124.591	109.557	46,8
1999	201.410	97.064	104.346	51,8	209.681	97.064	112.617	53,7
2000	216.509	115.951	100.558	46,4	218.215	115.951	102.264	46,9

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

med en høj grad af mobilitet f.eks. på den ene side det brede SiD område og på den anden side katon-nagearbejdere (Grafisk-A) og tekstilarbejdere (Beklæd-A) vil det alt andet lige resultere i færre a-kasseskift. For det andet de strukturelle forandringer på arbejdsmarkedet i retning af stigende uddannelsesniveau og medfølgende forskydninger i medlemspotentialer fra primært ikke-faglærte a-kasser til fordel for a-kasser, der optager lønmodtagere med videregående uddannelser. Og som typisk i mindre udstrækning skifter a-kasse på grund af professionsforhold eller bredt favnende a-kasser på AC- (AAK) og FTF-områderne (FTF-A).

Karakteristik af a-kasserne

I tabel 3 er samtlige a-kassers til- og afgang vist for årene 1995, 1997 og 2000. Det fremgår, at der er væsent-

lige forskelle i antallet af til- og afgang for de enkelte a-kasser. HK-A og SiD-A har haft det markant største antal til- og afgang sammenlignet med de øvrige, hvilket selvfølgelig hænger sammen med, at her er tale om de to største a-kasser.

Med henblik på at karakterisere de respektive a-kasser ud fra deres medlemstræk er det derfor hensigtsmæssigt at tage udgangspunkt i den relative andel til- og afgang set i forhold til medlemstallet.

I selve analysen benyttes nedenstående analysefigur, hvor til- og afgang betragtes som to forskellige dimensioner med tre positioner baseret på gennemsnit (i praksis sættes de respektive a-kassers til- og afgang op i procent af deres medlemstal i forhold til den gennemsnitlige andel til- og afgang for samtlige a-kasser). Sat i forhold til

Tabel 3: A-kassernes til- og afgang, udvalgte år (antal)

	Tilgang			Afgang		
	1995	1997	2000	1995	1997	2000
LO a-kasser						
Blik&Rør-A	1.126	767	824	928	740	752
EL-A	1.877	1.952	1.683	1.425	2.059	1.721
F&S-A	4.562	3.073	2.854	3.764	7.668	2.949
FAM-A ¹	-	7.340	860	-	2.866	959
Grafisk-A	1.804	1.616	-	2.192	2.234	18.466
HK-A	35.574	26.050	35.713	31.807	26.514	24.340
KAD-A	11.479	8.591	8.597	15.024	10.004	6.423
Maler-A	922	950	1.020	1.025	1.035	1.104
Metal-A	9.682	8.721	7.571	9.595	8.894	9.080
NNF-A	6.696	5.947	6.029	7.229	6.389	6.291
OAA	22.355	14.872	11.240	23.854	17.102	15.714
PMF-A	-	5.765	4.013	-	6.810	5.322
RBF-A	6.165	4.766	3.451	5.933	5.167	4.584
SL-A	2.260	3.625	3.900	2.024	2.352	2.477
STA	7.539	2.972	1.368	1.829	2.569	2.337
SiD-A ^{2, 3}	36.486	30.135	35.291	46.281	36.869	36.313
TAK	2.272	2.271	2.285	2.944	2.710	2.417
TIB-A4	7.263	57.767	6.271	7.675	57.717	6.398
FTF a-kasser						
BUPL-A	2.668	4.858	5.291	2.975	3.272	3.521
DLF-A	3.385	5.630	3.856	1.945	1.896	2.271
DSA	2.391	2.330	2.221	1.700	1.701	1.550
FA	1.070	903	600	1.379	1.244	902
FTF-A	12.860	11.468	9.883	14.972	11.873	10.141
PROSA-A	763	948	1.388	825	770	790
AC a-kasser						
AAK	4.757	4.487	4.144	2.486	2.600	2.897
CA	3.085	2.147	2.046	1.314	1.156	1.106
EsA	633	591	446	608	525	457
IAK	3.820	3.182	2.704	1.883	2.035	2.088
MA	2.864	2.840	3.043	1.235	1.489	1.558
LH a-kasse						
Leder-A	7.012	6.437	5.947	5.796	6.051	5.852
Uafhængige a-kasser						
FFA	1.637	1.830	1.480	1.931	1.551	1.623
Jour-A	1.182	652	1.204	289	314	397
Krist-A	20.923	19.294	19.804	18.251	17.254	15.367
Sælgere-A	2.119	2.179	1.569	1.812	1.916	1.762
Selvstændige a-kasser						
ASE	13.943	12.318	14.037	15.516	13.825	15.156
DANA	4.508	4.506	3.876	3.746	3.619	3.130

Figur 1: Medlemsvandring mellem a-kasserne

		Medlemsafgang i pct.		
		Under gennemsnit	Gennemsnit	Over gennemsnit
Medlemstilgang i pct.	Under gns.	"Fast"		"Faldende"
	Gennemsnit			
	Over gns.	"Voksende"		"Løs"

hinanden bliver det til ni kategorier eller rettere kombinationer af henholdsvis til- og afgang. De fire hjørner er betegnet som "rene kategorier", mens de øvrige fem felter er mellemkategorier. De fire rene kategorier er benævnt som henholdsvis "fast", "faldende", "voksende" og "løs" i forhold til de samlede medlemstræks indvirkning på a-kassernes medlemsgrundlag.

Kategorien "fast" dækker således de a-kasser, hvor både den procentvise medlemstilgang og afgang har været mindre end den gennemsnitlige procentvise til- og afgang for alle a-kasserne. De "voksende" a-kasser er kendetegnet ved, at procentandelen af medlemstilgange er større end for det samlede antal a-kasser samtidig med, at procentandelen af medlemsafgange er min-

Note, tabel 3: ¹Maritim-A er sammenlagt med FAM-A, ²Bryggeriarbejderne er medregnet i RBF-A fra 1995 til 1998 hvorefter de overgik til SiD-A, ³Beklæd-A er sammenlagt med SiD-A, ⁴Snedker-A og Træ-A er sammenlagt med TIB-A. Det skal endvidere bemærkes, at de meget høje tilgange for FAM-A og TIB-A i 1997 netop skyldes de ovenfor nævnte sammenlægninger.

Kilde, tabel 3: LO's a-kasseundersøgelse.

dre end for den gennemsnitlige andel for a-kasserne samlet. Det modsatte – større afgang og mindre tilgang end hos a-kasserne i alt – gør sig gældende i kategorien ”faldende”¹. Endelig er betegnelsen ”løst” dækkende for de a-kasser, hvor både til- og afgang af medlemmer procentvis er større end gennemsnittet, hvorfor a-kasserne her må betegnes som havende et ”løst” medlemsgrundlag.

En analyse af samtlige a-kassers til- og afgang i perioden 1995-2000 viser, at kun omkring halvdel af a-kasserne (16 ud af 36) kan karakteriseres som ”faste”, jf. figur 2. Næsten samtlige FTF, AC og LH a-kasser findes indenfor – eller tenderer mod – denne kategori. Kun fire LO a-kasser er kategoriseret som ”faste”, og for tre (HK-A, Metal-A og OAA) af de fires vedkommende er der tale om a-kasser med over 100.000 medlemmer med relation til ”de store” LO-forbund. Af de mindre LO a-kasser er det kun TAK, som har haft et ”fast” medlemsgrundlag. Samlet var der i år 2000 1.175.172 medlemmer af a-kasserne i kategorien ”fast”,

hvilket svarer til 53,8 pct. af det samlede antal a-kassemedlemmer.

Næsten en fjerdedel af a-kasserne (8 ud af 36) har haft et meget ustabilt eller rettere ”løst” medlemsgrundlag i perioden – syv ud af otte er LO a-kasser. Den eneste a-kasse i denne kategori, der ikke er tilknyttet et LO-forbund er Krist-A. Alt i alt var der 382.479 a-kassemedlemmer i de ”løse” a-kasser i 2000, svarende til 17,5 pct. af alle a-kassemedlemmer.

SiD-A kan ligeledes i flere af årene indenfor den analyserede periode (1995-2000) placeres i kategorien ”løst”, mens udviklingen i andre år skal karakteriseres som ”faldende”, hvorfor SiD-A er placeret mellem disse to kategorier. Placeringen mellem de to kategorier kan forklares med, at SiD-A siden 1995 har optaget tre mindre a-kasser (Beklæd-A, Grafisk-A samt bryggeriarbejderne, der ved optagelsen i SiD skiftede fra RBF-A til SiD-A), hvilket har givet flere medlemmer. Samtidig mister a-kassen dog hvert år medlemmer grundet de strukturelle ændringer på arbejdsmarkedet, der be-

¹ Det skal i forhold til kategorierne ”voksende” og ”faldende” bemærkes, at det teoretisk set er muligt med en nedgang i medlemstallet selvom a-kassen betegnes som ”voksende”, idet den undergennemsnitlige afgang i absolutte tal kan være større end den overgennemsnitlige tilgang. Omvendt kan betegnelsen ”faldende” i teorien omfatte a-kasser med en lille stigning i medlemstallet. Ingen af tilfældene gør sig dog gældende i analysen her.

Figur 2: Medlemsvandring mellem a-kasserne, 1995-2000

		Medlemsafgang i pct.					
		Under gennemsnit		Gennemsnit		Over gennemsnit	
Medlemstilgang i pct.	Under gennemsnit	“Fast” AAK DLF-A DSA EL-A EsA FFA FTF-A HK-A IAK Jour-A Leder-A MA Metal-A OAA ³ TAK Sælgere	1.175.172 ⁷ (53,8 pct.)	Grafisk-A STA	36.952 (1,7 pct.)	“Faldende” FA	8.253 (0,4 pct.)
	gennemsnit	BUPL-A CA PROSA-A	87.313 (4,0 pct.)	ASE Blik&Rør-A DANA Maler-A	190.519 (8,7 pct.)	SiD-A ^{4, 5}	275.176 (12,6 pct.)
	Over gennemsnit	“Voksende” SL-A	27.206 (1,2 pct.)				“Løs” FAM-A ^{1, 2} F&S-A Krist-A KAD-A NNF-A PMF-A ³ RBF-A ⁵ TIB-A ⁶

Note: ¹FAM-A etableres i 1997, hvorved 4.306 medlemmer overflyttes fra F&S-A, for tilnærmelsesvis at korrigerer for denne overflytning er samme antal fratrukket F&S-A i 1995 og 1996, ²Maritim a-kasse er medregnet under FAM-A, ³PMF-A etableres i 1996, hvorved 31.147 medlemmer overflyttes fra OAA, for tilnærmelsesvis at korrigerer for denne overflytning er samme antal fratrukket OAA i 1995, ⁴Beklæd-A er sammenlagt med SiD-A, ⁵Bryggeriarbejderne er medregnet i RBF-A fra 1995 til 1998, hvorefter de overgik til SiD-A, ⁶Snedker-A og Træ-A er sammenlagt med TIB-A, ⁷Tallene viser antallet af a-kasse medlemmer indenfor hver kategori i 2000, samt procentandel af det samlede antal a-kassemedlemmer. De ‘løse’ a-kasser er skrevet i kursiv.

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

tyder et stadigt mindre behov for ikke-faglært arbejdskraft. Havde det med andre ord ikke været for disse optagelser, havde SiD-A været kategoriseret som "faldende".

SL-A – med 27.206 medlemmer i 2000 (1,2 pct.) – er placeret alene i kategorien "voksende". Også BUPL-A, CA og PROSA-A har haft år, hvor udviklingen må betegnes som "voksende", men i de resterende år har udviklingen været "fast", hvorfor disse a-kasser er placeret mellem de to kategorier. FA har gennem hele perioden haft medlemsafgang, der var større end den tilsvarende tilgang, hvorfor denne a-kasse udgør kategorien "faldende".

Samlet er der to hovedtendenser, der gør sig gældende for a-kassernes udvikling set i forhold til medlemsvandring i perioden 1995-2000. For det første må man sige, at billedet af til- og afgang er særdeles polariseret. Klart størstedelen af a-kasserne har enten haft et "fast" eller et "løst" medlemsgrundlag. For det andet viser det sig, at det typisk er de brede FTF og AC a-kasser, der er decideret professionstilknyttede a-kasser og nogle af de store LO a-kasser, der har et "fast" medlemsgrundlag, mens mange af de mindre LO a-kasser omvendt karakteriseres ved et "løst" medlemsgrundlag.

Som pointeret ovenfor, er disse forskelle primært et resultat af arbejdsmarkedsstrukturelle forhold. De a-kasser, der kan karakteriseres som "løse", og som altså har stor udskiftning i medlemsskaren, er typisk a-kasser med en høj andel ikke-faglærte medlemmer med en høj mobilitet mellem forskellige jobområder og dermed forskellige a-kasser. Og måske også mobilitet ind og ud af a-kassesystemet.

Yderligere analyser viser (jf. bilag 1), at der er forskelle på, hvorvidt de respektive a-kassers indplacering i figur 2 er baseret på skift mellem a-kasserne eller på skift ud og ind af selve a-kassesystemet.

For de a-kasser, der er kendetegnet ved et relativt "løst" medlemsgrundlag gælder det for seks ud af otte, at de er overgennemsnitlige både med hensyn til til- og afgang indenfor som ind og ud af a-kassesystemet. Undtagelserne er KAD-A, der er undergennemsnitlige i forhold til antal medlemmer, der kommer ind i a-kassesystemet, og FAM-A der er undergennemsnitlige med hensyn til antallet af medlemmer, der overflyttes fra en anden a-kasse.

SiD-A, der som nævnt ligger tæt på at have et "løst" medlemsgrundlag, er kendetegnet ved overgennemsnitlig til- og afgang til ikke-

forsikrede samt gennemsnitlig afgang til andre a-kasser kombineret med en overgennemsnitlig tilgang. Når SiD-A ikke placerer sig entydigt i figur 2's nederste højre hjørne skyldes det altså, at afgangen til andre a-kasser i perioden 1995-2000 har ligget på gennemsnittet af samtlige afgang ind for a-kassesystemet.

Ser man på de 16 "faste" a-kasser, tegner der sig et lidt mere nuanceret billede. Der er en kernegruppe bestående af DLF-A, DSA, FFA og FTF-A, der har undergennemsnitlige medlemstræk ind og ud af a-kassesystemet og i forhold til andre a-kasser. Den største gruppe – AKK, El-A, EsA, IAK, Jour-A, MA og Metal-A – er kendetegnet ved, at de har en overgennemsnitlig tilgang af ikke-forsikrede, hvilket skal ses i sammenhæng med, at disse a-kasser er tæt forbundet med bestemte uddannelser og altså rekrutterer nyuddannede ikke-forsikrede.

Det kan umiddelbart undre, at professionskasserne DLF-A og DSA ikke tilhører denne gruppe, idet de også er direkte tilknyttet henholdsvis lærer- og sygeplejeruddannelserne. En forklaring kunne være, at der i perioden ikke har været uddannet tilstrækkeligt med sygeplejersker og lærere til at bringe tilgangen til a-kasserne op

over gennemsnittet af samtlige skrift ind i a-kassesystemet.

De resterende "faste" a-kasser har hver især forskellige kombinationer af under- og overgennemsnitlige medlemstræk til andre a-kasser eller ud og ind af a-kassesystemet. F.eks. adskiller HK-A sig fra kernegruppen ved at have en gennemsnitlig afgang fra andre a-kasser og en overgennemsnitlig afgang af ikke-forsikrede. OAA skiller sig ud ved gennemsnitlig afgang til andre a-kasser og overgennemsnitlig afgang ud af a-kassesystemet.

Set ud fra en ressourcemæssig betragtning er det relevant at se nærmere på de mange vandringer mellem de "løse" a-kasser og de øvrige, og her viser der sig et relativt polariseret billede. Enten har a-kasserne mange vandringer både til og fra de "løse" a-kasser, eller også har de praktisk talt ingen. Halvdelen af a-kasserne (19 ud af 36) har kun relativt få til- og afgang til de "løse" a-kasser, idet de ligger under gennemsnittet på begge dimensioner.

De a-kasser, der derimod har både en overgennemsnitlig til- og afgang til de "løse" a-kasser, er de to selvstændige a-kasser (ASE og DANA) samt syv LO a-kasser (F&S-A, KAD-A, NNF-A, OAA, RBF-A, SiD-A og TIB-A), svarende til 37,6 pct. af

det samlede antal a-kassemedlemmer. Også de øvrige tre ”løse a-kasser” har mange skift til eller fra de andre løse a-kasser, idet de alle ligger over gennemsnittet med enten tilgangene (*FAM-A*) eller afgangene (*Krist-A* og *PMF-A*). Alt i alt viser datamaterialet, at omkring en fjerdedel af de overflytninger, der involverer de ”løse” a-kasser, reelt er skift mellem to ”løse” a-kasser.

Alt i alt kan man om skiftene mellem a-kasserne såvel indenfor som ud og ind af a-kassesystemet sige, at der kun er mindre nuancer i forhold til de overordnede mønstre, der tegner sig, når man ser på de to typer skift under et. De ”løse” a-kasser er alt andet lige ”løse” i begge henseende – både med hensyn til til- og afgang fra ikke-forsikrede og forsikrede lønmodtagere - de bytter ligefrem medlemmer. Det modsatte gør sig i nogen grad gældende for de ”faste” a-kassers vedkommende. Forklaringen på disse forskelle ligger, som tidligere påvist, i de strukturelle forhold og udviklingen på arbejdsmarkedet såvel som i a-kasse-systemets struktur.

Den Kristelige A-kasses udvikling

Krist-A er kendetegnet ved at være den eneste a-kasse, der kan siges at være i konkurrence med samtli-

ge andre a-kasser, idet den har mulighed for at optage lønmodtagere fra samtlige brancher og sektorer på det danske arbejdsmarked, og som sådan er den interessant både ud fra et politisk og a-kassefagligt perspektiv.

Nedenfor analyseres til- og afgang til Krist-A med henblik på at give et billede af, på hvilke dele af arbejdsmarkedet konkurrencen om medlemmerne reelt er tilstede, og på hvilke områder den fag- og/eller sektorbaserede a-kassestruktur er altdominerende.

Krist-A har hvert år i perioden 1995-2000 haft en medlemstilvækst på lidt over 3.000 medlemmer, jf. tabel 4. I 2000 har medlemsafgangen været markant mindre end i de foregående år med kun godt 15.000 medlemmer, hvilket resulterede i en nettotilvækst på mere end 4.000 medlemmer dette år.

Krist-A's medlemsgrundlag er ovenfor karakteriseret som ”løst”, og a-kassen har også sammenlignet med de andre ”løse” a-kasser et relativt stort medlemstræk. I 2000 udgjorde til- og afgangene henholdsvis 14,1 pct. og 11,0 pct. af det samlede medlemstal på 140.291 personer – til sammenligning lå gennemsnittet for alle a-kasser samme år på 9,9 pct. og 10,0 pct., jf. tabel 1.

Tabel 4: Medlemsudviklingen i Krist-A , 1995-2000 (antal og pct.)

	Antal				Pct.	
	Medlemmer	Tilgang	Afgang	Nettovækst	Tilgang, ikke-forsikrede	Afgang, ikke-forsikrede
1995	124.949	20.923	18.251	2.672	56,9	56,5
1996	128.434	21.246	17.761	3.485	52,5	57,9
1997	130.474	19.294	17.254	2.040	47,2	51,5
1998	133.149	21.608	18.933	2.675	44,6	49,8
1999	135.854	21.287	18.582	2.705	49,6	57,9
2000	140.291	19.804	15.367	4.437	45,3	45,0

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

Mellem 44,6 pct. og 57,9 pct. af Krist-A's medlemsskift sker ud og ind af a-kassesystemet, hvilket svarer til niveauet for a-kassernes samlet set, jf. tabel 2.

Når man ser på, hvilke a-kasser Krist-A har den største kontakt med, er der især tre a-kasser, der skiller sig ud: ASE, der i de første år af perioden var klart den a-kasse, som Krist-A modtog flest medlemmer direkte fra (over 8 pct.). SiD-A, der midt i perioden overtog denne position, og som i 2000 stod for ikke færre end 10,1 pct., at overflytningerne til Krist-A, men som samtidig også perioden igennem har været den a-kasse, der har modtaget flest medlemmer direkte fra Krist-A. Endelig er der HK-A, der ligeledes hvert år,

har haft en forholdsvis stor andel overflytninger til og fra Krist-A.

Samlet set har Krist-A en nettotilvækst i forhold til ASE samt HK-A. For ASE's vedkommende har nettogevinsten været rimelig stabil i det meste af perioden (700 til 900 medlemmer årligt), men er det sidste år halveret (432). Nettotilvæksten fra HK-A har svinget i perioden, men der er altovervejende en tendens til, at Krist-A modtager flere og flere medlemmer fra HK-A – i 2000 var nettotilvæksten på 1.033 medlemmer. De øvrige a-kasser, hvorfra Krist-A ligeledes har en nettotilvækst fremgår af bilag 1, tabel B1.

Det er altså blandt de tidligere selvstændige², de ikke-faglærte løn-

² Det er ikke muligt at være medlem af Krist-A som selvstændig (undtagelsen er en kombinationsforsikring, for personer, der er beskæftiget min. 15 timer om ugen som lønmodtager og min. 15 timer som selvstændig). Derfor må det antages, at vandringer fra DANA og ASE til Krist-A skyldes jobskifte fra selvstændig til lønmodtager.

Tabel 5: A-kasser, hvorfra/-til Krist-A hvert år modtager/afgiver mere end 1 pct. af de overflyttede medlemmer, 1995-2000 (pct.)

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Modtager						
ASE	8,1	8,8	9,7	7,4	8,2	8,7
DANA	2,4	2,5	3,0	3,0	2,9	2,0
FTF-A	1,3	1,2	1,3	1,2	1,0	1,4
HK-A	5,5	6,8	7,1	8,0	7,1	9,0
KAD-A	2,1	1,7	2,1	2,4	2,6	2,5
Leder-A	1,8	2,0	2,5	2,1	1,9	2,1
Metal-A	1,6	2,3	2,8	3,7	2,5	2,9
NNF-A	1,6	1,8	1,9	1,8	1,7	1,6
OAA	3,0	2,2	2,3	2,6	2,8	3,4
RBF-A	1,4	1,7	2,3	4,2	1,9	1,8
SiD-A ^{1, 2}	7,9	8,4	9,1	9,3	8,5	10,1
TIB-A ³	1,3	1,6	1,6	2,0	1,6	1,8
Afgiver						
ASE	5,0	5,0	5,7	3,6	4,5	8,4
DANA	2,3	2,6	2,9	2,3	2,2	2,6
FTF-A	2,3	1,6	1,7	1,6	1,6	1,8
HK-A	4,2	4,0	4,9	4,8	4,3	4,9
KAD-A	2,6	2,3	2,5	3,1	2,4	3,4
Leder-A	2,2	1,9	2,5	2,7	2,1	2,7
Metal-A	1,6	1,4	1,7	2,0	1,4	1,9
NNF-A	1,6	1,5	1,6	1,4	1,5	2,2
OAA	4,0	3,6	4,2	4,4	3,6	3,9
RBF-A	1,4	0,9	1,3	1,1	0,9	1,1
SiD-A ^{1, 2}	9,8	9,3	9,9	13,2	9,0	12,9
TIB-A ³	1,8	1,2	1,9	2,0	1,5	2,2

Note: ¹Beklæd-A er sammenlagt med SiD-A, ²Bryggeriarbejderne er medregnet i RBF-A fra 1995 til 1998 hvorefter de overgik til SiD-A, ³Snedker-A og Træ-A er sammenlagt med TIB-A. De "løse" a-kasser er skrevet i kursiv (jf. figur 2).

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

modtagere generelt og de lavere funktionærer på handels- og kontorområdet, at Krist-A for alvor fremstår som et reelt alternativ til de traditionelle fag- og sektorbase-rede a-kasser. At det er ikke-faglærte og lavere funktionærer, der i størst udstrækning tiltrækkes af

Krist-A skal bl.a. ses i sammenhæng med, at der blandt disse grupper er en lavere organisationsgrad – og hermed faglig bevidsthed – end blandt f.eks. faglærte arbejdere (se Madsen 2000:105). A-kasserne på især LO-området er karakteriseret ved at være tæt knyt-

Tabel 6: Fordeling af vandringer over Krist-A, 2000 (antal og pct.)

	<i>Antal</i>	<i>Pct.</i>
Retur til gammel a-kasse	201	13,2
Retur til ikke-forsikrede	519	34,2
Fra ikke-forsikrede over Krist-A til anden a-kasse	359	23,6
Fra a-kasse over Krist-A til ikke-forsikrede	174	11,5
Fra a-kasse over Krist-A til anden a-kasse	265	17,5
I alt	1.518	100,0

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

tet til fagforeningerne, og medlemskab af a-kasse og fagforening betragtes alt andet lige som naturligt forbundne. Denne sammenhæng mellem det faglige og det forsikringsmæssige eksisterer ikke i samme udstrækning i Den Kristelige Fagbevægelse, hvorfor lønmodtagere med en lav grad af faglig bevidsthed (og/eller professionsorientering), der alene er interesseret i at være medlemmer af a-kassen, orienterer sig imod Krist-A.

Som tidligere nævnt har Krist-A et relativt stort medlemstræk indenfor et år. Analysen har ovenfor givet svar på, hvor tilgangen kommer fra, og hvor afgangenen går hen. Nedenfor lægges der endnu et lag på analysen, idet det undersøges hvor mange personer, der melder sig ind og ud igen indenfor samme år.

I 2000 var der i alt 1.518 personer, der meldte sig ind og ud af Krist-A – svarende til henholdsvis 7,7 pct.

af indmeldelserne og 9,9 pct. af udmeldelserne. 466 af disse dobbeltvandringer gik fra en a-kasse over Krist-A og videre til en a-kasse, jf. tabel 6, mens de resterende enten var ikke-forsikret inden indmeldelsen og/eller blev det efter udmeldelsen af Krist-A.

Hele 34,2 pct. af dobbeltvandringerne i 2000 gik fra at være ikke-forsikrede over Krist-A og retur til ikke-forsikrede igen, mens 13,2 pct. gik fra en a-kasse over Krist-A og retur til den gamle a-kasse igen. Derved var det altså næsten halvdelen af dobbeltvandrerne, der – efter et kort ophold i Krist-A – valgte at gå tilbage til udgangspositionen igen. Derudover var der 23,6 pct., der brugte Krist-A som et springbræt til at komme ind i a-kassesystemet, mens 11,5 pct. sprang den anden vej. Endelig var der 17,5 pct., der brugte Krist-A som en mellemposition mellem to andre a-kasser.

Tabel 7: Vandringer ind og ud af Krist-A efter a-kassegruppe, 2000 (antal og pct.)

	Tilgang Krist-A			Afgang Krist-A		
	I alt, antal	To skift, antal	To skift i pct. af i alt	I alt, antal	To skift, antal	To skift i pct. af i alt
LO a-kasser	7.559	472	6,2	5.605	698	12,5
FTF a-kasser	516	24	4,7	462	32	6,9
AC a-kasser	58	3	5,2	71	4	5,6
LH a-kasse	413	19	4,6	418	16	3,8
Uafhængige a-kasser	160	7	4,4	211	16	7,6
Selvstændige a-kasser	2.122	115	5,4	1.683	59	3,5
Ikke-forsikrede	8.976	878	9,8	6.917	693	10,0

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

Tabel 8: Vandringer ind i Krist-A og retur til gl. a-kasse, 2000 (antal)

	Antal
LO a-kasser	
EL-A	1
FAM-A	5
F&S-A	4
HK-A	13
KAD-A	50
Metal-A	12
NNF-A	17
OAA	8
RBF-A	3
SiD-A	59
TAK	1
TIB-A	3
Andre a-kasser	
ASE	11
BUPL-A	1
DANA	1
DLF-A	3
FTF-A	4
Leder-A	4
Sælgere-A	1
Ikke-forsikrede	
Ikke-forsikrede	519
I alt	720

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

I forhold til a-kassegrupperne er det LO a-kasserne, der havde den største andel af dobbelt-vandringer set i forhold til både antallet af til- og afgange til Krist-A i 2000, jf. tabel 7. Set i relation til antallet af tilgange er andelen (6,2 pct.) ikke væsentligt større end for de andre a-kassegrupper (max. 1,8 procentpoint), mens der er en væsentligt større forskel mellem LO a-kasserne (12,5 pct.) og de andre a-kassegrupper, når det gælder andelen af afgange (min. 4,9 procentpoint). Generelt er LO a-kasserne altså relativt involveret i flere dobbelt-vandringer end de andre a-kassegrupper.

Absolut er det – logisk nok – ligeledes LO a-kasserne, der er involveret i flest dobbelt-vandringer. Tallene viser, at LO a-kasserne har en tilgang af dobbelt-vandrere til

Tabel 9: Vandring fra udvalgte a-kasser over Krist-A til udvalgte a-kasser, 2000 (antal)

		Vandring til									Fors. ialt	Ikke fors.
		ASE	DANA	HK-A	KAD-A	NNF-A	OAA	SiD-A	TIB-A	Øvrige		
Vandring fra	ASE		1	3	-	1	6	16	3	8	38	38
	DANA	1		-	-	1	1	6	1	1	11	16
	HK-A	1	1		6	-	2	6	1	17	34	18
	KAD-A	-	-	1		-	-	12	-	-	13	7
	NNF-A	1	-	-	1		1	9	1	-	13	6
	OAA	4	1	2	4	1		6	1	1	20	13
	SiD-A	3	2	6	2	4	21		9	10	57	25
	TIB-A	-	-	-	-	2	-	8		1	11	7
	Øvrige	8	2	6	5	2	3	22	4			
Fors. i alt		18	7	18	18	11	34	85	20			
Ikke fors.		16	6	21	34	24	14	146	26			

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

Krist-A på 472 personer, mens afgang fra Krist-A og over til LO a-kasserne er på 698 personer. Samlet modtager LO a-kasserne altså flere medlemmer gennem dobbeltvandring end de afgiver – en nettovækst på 226 personer.

Som det ses af tabel 8, var der i 2000 forholdsvis mange af LO a-kasserne (12 ud af 17), der havde medlemmer, som valgte at overgå til Krist-A, for så derefter at vende tilbage til den gamle a-kasse. Især KAD-A (50 personer) og SiD-A (59 personer) har haft mange af denne slags "returneringer". Til sammenligning var det kun 7 af a-kasserne i de andre a-kassegrupper, der fik medlemmer retur igen, hvilket dog hænger sammen med, at disse a-kasser generelt

havde færre dobbeltvandring med Krist-A som mellemposition. Mest markant er dog stadig de 519 personer, der valgte at returnere til ikke-forsikrede.

Hvis man ser på a-kasserne enkeltvis, er der otte a-kasser, der skiller sig ud med mange dobbeltvandring i forhold til resten af a-kasserne: ASE, DANA, HK-A, KAD-A, NNF-A, OAA, SiD-A og TIB-A – altså de to selvstændige a-kasser samt seks LO a-kasser, jf. tabel 9. SiD-A ligger klart i toppen blandt de otte. I 2000 var der 85 medlemmer, der gik fra en a-kasse over Krist-A til SiD-A, mens 57 personer trak fra SiD-A over Krist-A til en anden a-kasse. Ligeledes kom 146 personer fra ikke-forsik-

rede via Krist-A til SiD-A, hvilket er markant højere end tallene for alle andre a-kasser.

Med hensyn til vandringer fra en a-kasse over Krist-A og videre til en anden a-kasse er det værd at bemærke, at SiD-A via Krist-A i 2000 modtog 16 medlemmer fra ASE og 12 medlemmer fra KAD-A, mens der til gengæld gik 21 medlemmer fra SiD-A til OAA.

Det viser sig altså, at selvom Krist-A optræder i fri konkurrence med alle a-kasser, så er det i realiteten et fåtal af a-kasser, der har en stor andel af vandringer til og fra Krist-A. Det gælder både enkelte vandringer ind og ud af Krist-A samt dobbelt-vandringer. Især de to store LO a-kasser for ikke-faglærte lønmodtagere og lavere funktionærer (SiD-A og HK-A) er i en konkurrencesituation med Krist-A. Derimod har hverken FTF eller AC a-kasserne mange vandringer til og fra Krist-A.

Opsamling og perspektiv

I analysen er der blevet fokuseret på en væsentlig rammebetingelse for a-kassernes udvikling – nemlig til- og afgang af medlemmer.

På det overordnede plan viser det sig, at udviklingen går i retning af

færre ind- og udmeldelser af a-kasserne, idet der har været færre til- og afgang i slutningen af perioden i forhold til starten af perioden (1990-2000). De færre skift hænger sammen med flere forhold – for det første faldet i antallet af a-kasser og dermed bredere dækningsområder, for det andet demografiske forhold i form af mindre ungdomsårgange og dermed mindre rekrutteringsgrundlag, samtidig med at de ældre bliver længere i a-kassensystemet, og endelig for det tredje arbejdsmarkedsstrukturelle forhold, der samlet betyder bevægelse fra a-kasser med store medlemstræk på LO-området til fordel for FTF og AC a-kasser med et mere ”fast” medlemsgrundlag.

På enkelt a-kasseniveau er situationen imidlertid differentieret. Karakteriserer man de enkelte a-kasser ud fra deres gennemsnitlige til- og afgang kan otte a-kasser betegnes som ”løse”: FAM-A, F&S-A, Krist-A, KAD-A, NNF-A, PMF-A, RBF-A samt TIB-A. Mens 16 a-kasser omvendt kan karakteriseres som ”faste” (AAK, DLF-A, DSA, Sælgere-A, El-A, EsA, FFA, FTF-A, HK-A, IAK, Jour-A, Leder-A, MA, Metal-A, OAA samt TAK). De øvrige er enten ”voksende” (SL-A) eller ”faldende” (FA), eller befinder sig imellem positionerne (ASE, Blik&Rør-A, BUPL-

A, CA, DANA, Grafisk-A, Maler-A, PROSA-A, SiD-A samt STA).

De ”løse” a-kasser omfattede i 2000 i alt 382.479 forsikrede personer, hvilket svarer til 17,5 pct. af det samlede antal a-kasse medlemmer mod de ”faste” a-kassers 53,8 pct. I forlængelse heraf har analysen vist, at det i nogen grad er de ”løse” a-kasser, der indbyrdes bytter medlemmer.

Alt i alt er der altså set ud fra medlemstrækket store forskelle i rammebetingelserne for a-kasserne. Forskelle, der alt andet lige indvirker på a-kassernes ressourcesituation og mulighederne for at prioritere mere ressourcekrævende opgaver eksempelvis af arbejdsmarkedspolitisk karakter.

Et særligt fokuspunkt i analysen har været Krist-A på grund af a-kassens unikke konkurrencesituation i forhold til de øvrige a-kasser. Det viser sig, at antallet af a-kasser, der har mange vandringer til og fra Krist-A, reelt set er begrænset. Krist-A modtager flest medlemmer fra ASE, HK-A samt SiD-

A, og for HK-A og SiD-A's vedkommende er antallet stigende. ASE, HK-A samt SiD-A er også de a-kasser, som Krist-A afgiver flest medlemmer til. Samlet set fremgår det af nettberegningerne, at Krist-A hvert år i perioden 1995-2000 har haft en positiv medlemstilvækst fra ASE og HK-A, mens billedet for SiD-A er mere uklart.

Man kan således nærmere specificere Krist-A's konkurrencesituation som værende centreret omkring de ikke-faglærte arbejdere generelt, lavere funktionærer på handels- og kontorområdet samt tidligere selvstændige. Omvendt tyder det på, at Krist-A tilsyneladende ikke appellerer til de lønmodtagergrupper, der har en høj grad af faglig bevidsthed (f.eks. faglærte arbejdere) eller professionsorienterede – typisk lønmodtagere med en mellemlang eller lang videregående uddannelsesbaggrund.

Referencer

Madsen, Morten (2000): *Tendenser i lønmodtagernes faglige organisering*, LO-dokumentation 2/2000, pp. 99-121.

Bilag 1:

Figur B1: Til- og afgang af ikke-forsikrede, 1995-2000

		Medlemsafgang i pct.					
		Under gennemsnit		Gennemsnit		Over gennemsnit	
Medlemstilgang i pct.	Under gennemsnit	BUPL-A	500.287 ⁷	Grafisk-A	0	KAD-A	443.243
		DANA	(22,9 pct.)	STA	(0,0 pct.)	OAA ³	(20,3 pct.)
		DLF-A				STA	
		DSA				TAK	
		FFA					
		FA					
		FTF-A					
		Leder-A					
		PROSA-A					
		Sælgere-A					
	Over gennemsnit	AAK	654.875	Maler-A	9.861	F&S-A	574.794
		Blik&Rør-A	(30,0 pct.)		(0,5 pct.)	Krist-A	(26,3 pct.)
		CA				NNF-A	
		EL-A				PMF-A ³	
		EsA				RBF-A ⁵	
		FAM-A ^{1, 2}				SiD-A ^{4, 5}	
		HK-A				TIB-A ⁶	
		IAK					
		Jour-A					
MA							
Metal-A							
SL-A							

Note: ¹FAM-A etableres i 1997, hvorved 4.306 medlemmer overflyttes fra F&S-A, for tilnærmelsesvis at korrigere for denne overflytning er samme antal fratrukket F&S-A i 1995 og 1996, ²Maritim a-kasse er medregnet under FAM-A, ³PMF-A etableres i 1996, hvorved 31.147 medlemmer overflyttes fra OAA, for tilnærmelsesvis at korrigere for denne overflytning er samme antal fratrukket OAA i 1995, ⁴Beklæd-A er sammenlagt med SiD-A, ⁵Bryggeriarbejderne er medregnet i RBF-A fra 1995 til 1998, hvorefter de overgik til SiD-A, ⁶Snedker-A og Træ-A er sammenlagt med TIB-A, ⁷Tallene viser antallet af a-kasse medlemmer indenfor hver kategori i 2000, samt procentandel af det samlede antal a-kassemedlemmer. De "løse" a-kasser er skrevet i kursiv (jf. figur 2).

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001

Figur B2: Til- og afgang af forsikrede, 1995-2000

		Medlemsafgang i pct.					
		Under gennemsnit		Gennemsnit		Over gennemsnit	
Medlemsafgang i pct.	Under gennemsnit	AAK	831.201 ⁷	HK-A	294.221	Blik&Rør-A	22.832
		ASE	(38,1 pct.)		(13,5 pct.)	FA	(1,0 pct.)
		CA				FAM-A ^{1, 2}	
		DLF-A				Grafisk-A	
		DSA					
		EL-A					
		EsA					
		FFA					
		FTF-A					
		IAK					
		Jour-A					
		MA					
		Maler-A					
		Metal-A					
		PROSA-A					
STA							
TAK							
	Gns.	OAA	165.256 (7,6 pct.)				
	Over gennemsnit	BUPL-A	191.295	SiD-A ^{4, 5}	275.176	F&S-A	403.079
		DANA	(8,8 pct.)		(12,6 pct.)	Krist-A	(18,5 pct.)
		Leder-A				KAD-A	
		Sælgere-A				NNF-A	
						PMF-A ³	
						RBF-A ⁵	
						SL-A	
						TIB-A ⁶	

Note: Se noter til figur B1

Kilde: LO's a-kasseundersøgelse 2001.

Table B1: Krist. a-kasses nettovækst i.f.t. andre a-kasser, 1995-2000 (antal)

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Positiv nettotilvækst hvert år						
ASE	769	973	881	913	919	432
Blik&Rør-A	13	13	11	27	35	17
DANA	83	72	92	217	214	7
EL-A	24	66	64	57	47	120
F&S-A	71	38	37	30	41	28
FA	77	76	39	51	55	65
Grafisk-A	31	21	44	79	116	20
HK-A	397	748	511	832	721	1.033
Maler-A	11	25	8	38	17	18
Metal-A	43	239	219	408	276	290
RBF-A ²	37	195	223	687	228	186
TAK	83	118	71	136	108	94
Overvejende positiv nettotilvækst						
NNF-A	39	127	86	119	66	-21
PMF-A	0	-96	56	-40	57	36
TIB-A ⁴	-50	138	-26	50	63	15
Overvejende negativ nettovækst						
KAD-A	-40	-39	-37	-63	99	-16
OAA	-103	-182	-288	-282	-80	68
Sælgere-A	-28	3	-65	-107	-130	-51
Negativ nettovækst hvert år						
BUPL-A	-19	-15	-33	-20	-23	-13
CA	-53	-29	-25	-24	-35	-29
FTF-A	-135	-42	-40	-50	-78	-1
SL-A	-7	-28	-15	-28	-23	-54
Generel udligning (ingen år med tilvækst over eller under 25 personer)						
AAK	2	0	9	-6	-4	0
DLF-A	10	-5	-21	8	-20	16
DSA	15	5	4	7	2	-3
EsA	3	10	21	17	21	19
FAM-A ¹	-3	-5	15	13	24	40
FFA	16	2	-12	-23	21	11
IAK	2	7	-2	-1	-3	-10
Jour-A	-6	-7	-19	-13	-12	-11
MA	2	-1	-9	3	6	7
PROSA-A	1	3	-4	-8	-13	-10
Ingen generel udvikling						
Leder-A	-41	89	51	-51	8	-5
SiD-A ^{2, 3}	-126	126	51	-500	147	19
STA	-34	-28	-77	-19	23	61

Note: ¹Maritim-a er sammenlagt med FAM-A, ²Bryggeriarbejderne er medregnet i RBF-A fra 1995 til 1998 hvorefter de overgik til SiD-A ³Beklæd-A er sammenlagt med SiD-A ⁴Snedker-A og Træ-A er sammenlagt med TIB-A. Kilde: LO's a-kasseundersøgelse.

Medlemmernes syn på a-kasserne

– benchmarking og medlemsundersøgelse

Lars Joakim Preisler, A-kassernes Samvirke

Torsdag den 10. december 1998 var der travlt ved stemmeknapperne i Folketinget, hvor man vedtog en række lovforslag herunder lovforslag L 31 og L 32. Lovforslagene indgik som en integreret del af det, der i dag kendes som arbejdsmarkedsreformens tredje fase. Vedtagelsen af lovforslagene blev samtidig startskuddet til en sammenligning – eller benchmarking – af a-kasserne, som i 2001 resulterede i en omfattende medlemsundersøgelse blandt 20.000 medlemmer af a-kasserne.

I den foreliggende artikel sættes der indledningsvis fokus på baggrunden for benchmarkingprocessen, dernæst præsenteres en række centrale hovedresultater fra medlemsundersøgelsen, herunder medlemmernes tilfredshed med den service som de i dag modtager fra deres a-kasse, samt de ledighedsberørte medlemmernes arbejdsmarkedspolitiske forventninger til deres a-kasse. I artiklen sættes der i særlig grad fokus på det arbejdsmarkedspolitiske aspekt, ligesom der også

drages paralleller til brugerundersøgelser indenfor sammenlignelige områder.

Benchmarking af a-kasserne

I lovforslag L 31 og L 32 fra 1998 fastslås det blandt andet, at det er vigtigt, at a-kassernes administration af rådighedsreglerne er så effektiv som overhovedet muligt, og at der på den baggrund skal tages skridt til at styrke organisationen og funktionen i a-kassernes administration.

Vedtagelsen af lovforslagene var kulminationen på et års forudgående diskussion og forhandlinger mellem regeringen, oppositionen og arbejdsmarkedets parter. Forhandlingerne tog i vidt omfang udgangspunkt i overvejelserne fra et embedsmandsudvalg kaldet "2005 udvalg om videreførelse af arbejdsmarkedsreformerne".

Dette embedsmandsudvalg anfører blandt andet i sin redegørelse til regeringen i august måned 1998, at: "Direktoratet vil arbejde videre med udvikling af en model for benchmarking af arbejdsløshedskasserne, som tager højde for de særlige forhold i de enkelte kasseområder, som f.eks. brugen af AF, ledighedsgrad og mønster i kassen. Benchmarking vil første

gang blive udført medio 1999 og vil indgå som et led i direktoratets rapportering til Tilsynsrådet".

Videre hedder det i udvalgets redegørelse:

"Der kan være behov for at stille større krav til arbejdsløshedskassernes professionalisme. Det kunne f.eks. ske ved at stille større krav til størrelsen af de enheder, der administrerer reglerne, således at der i de administrative enheder kan ansættes professionelt personale. Det kunne også overvejes at stille større krav til f.eks. uddannelse af a-kasemedarbejdere eller lignende for derved at sikre større professionalisme".

Sammenfattende kan man således konstatere, at benchmarkingprocessen historisk set har rødder tilbage til 2005-udvalget og til vedtagelsen af arbejdsmarkedsreformens tredje fase i 1998.

Efter vedtagelsen af arbejdsmarkedsreformens tredje fase i december 1998 blev arbejdet med at bemarkere a-kasserne iværksat af Direktoratet for Arbejdsløshedsforsikring (Det nuværende Arbejdsdirektoratet). Dette arbejde resulterede i den første benchmarkingrapport, som blev offentliggjort i september 1999.

Rapporten var en såkaldt situations-benchmarking, hvor man groft sagt sammenstillede en række data omkring a-kasserne og på denne noget ufuldstændige baggrund herefter konkluderede, at der var forskelle i a-kassernes produktivitet – og at nogle a-kasser var dyrere end andre.

Den første benchmarking-rapport blev udarbejdet under en meget stram tidsplan, hvilket blandt andet kom til at betyde, at rapporten rent kvalitativt og indholdsmæssigt var behæftet med en række fejl og mangler.

Belært af de ovennævnte begyndervanskeligheder besluttede Arbejdsdirektoratet i samarbejde med A-kassernes Samvirke – som er a-kassernes fælles interesseorganisation – at de i forbindelse med den benchmarking, der skulle afvikles i 2000/2001 i fællesskab ville forsøge at kvalificere benchmarkingprocessen yderligere.

Den anden benchmarkingrapport som Arbejdsdirektoratet offentliggjorde på sit årsmøde den 20. september 2001 adskiller sig på en række områder derfor væsentligt fra den første benchmarkingrapport. I den nye rapport inddrages der således et bredere spektrum af data, ligesom der også arbejdes

med nye analyse- og tolkningsmodeller i forhold til dataene.

Endvidere er der i den seneste benchmarking også anvendt nye metoder med henblik på datafangst. Blandt de nye metoder i denne sammenhæng er procesbenchmarking, hvor Direktoratet sammenligner forskellige a-kassers arbejdsgang på udvalgte områder, og sidst men ikke mindst er det en medlemsundersøgelse blandt 20.000 a-kassemedlemmer.

Arbejdsdirektoratet besluttede i samarbejde med A-kassernes Samvirke at inddrage den nævnte medlemsundersøgelse i benchmarkingen af a-kasserne ud fra en vurdering af, at en medlemsundersøgelse ville kunne bidrage væsentligt til at kvalificere den samlende benchmarkingproces.

Medlemsundersøgelsens datagrundlag

Medlemsundersøgelsen er baseret på et datagrundlag bestående af 19.976 respondenter som i uge 1-42/46 i 2000 enten har modtaget dagpenge, efterløn eller orlovsydelse. De pågældende respondenter har alle udfyldt og returneret et omfattende spørgeskema med spørgsmål om deres vurdering af a-kassen. I det følgende præsenteres

undersøgelsens enkelte målgrupper mere detaljeret, ligesom undersøgelsens metode, svarprocenter og usikkerhed også gennemgås¹.

Det bemærkes indledningsvis, at undersøgelsen primært har haft til formål at etablere et sammenligningsgrundlag mellem de forskellige a-kassers ledighedsberørte medlemmers vurdering af- og forventninger til deres a-kasse hvorfor hovedparten af de resultater der refereres til i det følgende hovedsageligt vedrører de ledighedsberørte medlemmer.

Undersøgelsen, der indgår som en integreret del af Arbejdsdirektoratets Benchmarking-undersøgelse 2001, er blevet gennemført som en traditionel postal spørgeskemaundersøgelse. Spørgeskemaet er blevet udsendt i samarbejde med landets 35 a-kasser, som alle har haft mulighed for at vedlægge et følgebrev til spørgeskemaet.

Det anvendte spørgeskema er udarbejdet i fællesskab af Arbejdsdirektoratet, A-kassernes Samvirke og det medvirkende private konsu-

lentfirma. Spørgeskemaet blev inden den endelige udsendelse justeret på baggrund af høringer blandt 6-8 a-kasser samt en mindre pilottest blandt 7 ledighedsberørte medlemmer. Undersøgelsens respondenter har alle besvaret spørgeskemaerne i perioden fra den 13.03.2001 til d. 25.03.2001.

I undersøgelsen indgår der tre hovedgrupper. De tre hovedgrupper er ledighedsberørte medlemmer, medlemmer på ny efterløn samt medlemmer på uddannelsesorlov og børnepasningsorlov. Bruttomålgruppen for undersøgelsen var for de ledighedsberørte medlemmers karakteriseret ved følgende:

1. Medlemmet har været ledighedsberørt i kortere eller længere tid indenfor perioden uge 1 – uge 46 i 2000.
2. Medlemmet har i den pågældende periode ikke modtaget orlovsydelse eller efterløn.
3. Medlemmet har ikke skiftet a-kasse fra ydelsen er modtaget i 2000 og frem til spørgeskemaet udsendes i marts måned 2001.

1 Den samlede undersøgelse er afrapporteret den 20. juni 2001 i form af et arbejdsnotat fra konsulentfirmaet Stig Jørgensen & Partners A/S til Arbejdsdirektoratet. Enkelte dele af den foreliggende artikel baserer sig på data fra det pågældende arbejdsnotat. For en uddybning af data fra undersøgelsen henvises i øvrigt til Arbejdsdirektoratets Benchmarkingrapport fra 2001.

Tabel 1: Undersøgelsens bruttomålgruppe, antal udsendte spørgeskemaer, antal respondenter samt undersøgelsens usikkerhed fordelt på medlemsgrupper

Segment	Total	Mulighed for benchmarking	Kriteriet	Antal Udsendelser	Svarprocenter	Antal respondenter	Max usikkerhed ved 90 pct. signifikansniveau
Ledighedsberørte	141.717	Ja	Maks. 1.200 udsendelser pr. a-kasse	31.379	42	13.236	0.71
Ny efterløn	9.216	Nej	Alle	8.572	57	4.869	1.18
Uddannelses- og børnepasningsorlov	23.743	Nej	Stikprøve	4.882	38	1.871	1.90
I alt	174.676	-	-	44.833	-	19.976	-

Kilde: Stig Jørgensen & Partners A/S Arbejdsnotat 2001.

Undersøgelsens svarprocenter

Efter at havde fastlagt de ovenstående udtrækskriterier kunne det konstateres, at bruttomålgruppen for undersøgelsen ville komme til at omfatte 174.676 personer. Af ressourcemæssige og statistiske årsager blev det herefter besluttet at gennemføre en undersøgelse, der for det første kunne belyse medlemsholdningerne fordelt på a-kasser for alle tre grupper under et, og for det andet kunne belyse de ledighedsberørte holdninger fordelt på a-kasser.

I forbindelse med udformningen af undersøgelsesdesignet har man således på forhånd fravalgt muligheden for at foretage en valid sammenligning af de medlemssegmenter, der modtager efterløn og or-

lovsydelser. Tilsvarende har man bevidst fravalgt at spørge beskæftigede medlemmer ud fra ressourcemæssige årsager og ud fra en betragtning om, at deres forudsætninger for at vurdere a-kasserne service er mindre kvalificeret, end de medlemmer der på det konkrete plan har været i berøring med deres a-kasse for nylig.

På baggrund af bruttomålgruppens 174.676 medlemmer udtog Arbejdsdirektoratets Statistisk-økonomiske kontor herefter en stikprøve på 44.833 medlemmer, som herefter blev bedt om at udfylde det tidligere omtalte spørgeskema. Tabel 1 angiver blandt andet bruttomålgruppen for undersøgelsen, antal udsendte spørgeskemaer, svarpro-

center samt undersøgelsens statistiske usikkerhed.

Af tabellen ovenfor fremgår det blandt andet, at 44.833 medlemmer er blevet kontaktet, hvilket svarer til 25,7 pct. af den samlede bruttopopulation på 174.676 medlemmer. 19.976 af de 44.833 medlemmer har returneret spørgeskemaet, hvilket giver en generel svarprocent på 44,6. Den opnåede svarprocent skal ses på baggrund af, at der ikke blev iværksat rykkerprocedure.

Der er imidlertid forskel på de enkelte medlemsgruppers svartilbøjeligheder. Den højeste svarprocent finder vi blandt de medlemmer, der modtager Ny efterløn (57 pct.), mens de ledighedsberørte medlemmers svarprocent er 42. De mindst tilbøjelige til at svare er medlemmer på uddannelses- og børnepasningsorlov, hvor svarprocenten er 38.

I tabellens sidste kolonne er undersøgelsens statistiske usikkerhed angivet på baggrund af et 90 procent-konfidensinterval, hvor værdien for f.eks. uddannelses- og børnepasningsorlov er 1,90. Populært sagt vil den mulige afvigelse for resultaterne vedrørende gruppen på orlov således være +/- 1,90 i forhold til det gennemsnit, der vil eksistere i den samlede "virkelige" population. I forbindelse med vurderingen af resul-

taterne henledes opmærksomheden dog samtidig på, at der ikke er gennemført nogen bortfaldsanalyse, hvorfor undersøgelsens resultater på nogle områder vil skulle tolkes med en vis forsigtighed.

Det skal endvidere bemærkes, at der kan konstateres relativt store forskelle på svarprocenterne fra a-kasse til a-kasse og fra ydelsesgruppe til ydelsesgruppe. Således svinger svarprocenten på a-kasseniveau for de ledighedsberørte fra 29,8 pct. (KAD-A) til 58,4 pct. (STA), mens udsvinget for medlemmer på ny efterløn går fra 43,8 pct. (FAM-A) til 73,0 pct. hos STA.

Den største varians i svarprocenterne finder vi imidlertid blandt medlemmer på børnepasningsorlov, hvor kun 12,5 pct. i FAM-A har svaret, mens svarprocenten når helt op på 70,0 pct. blandt de adspurgte medlemmer i Blik&Rør-A. Det bemærkes dog, at de forholdsvis store udsving i en række tilfælde skal ses på baggrund af til tider meget små populationer.

Generelt stor medlemstilfredshed

Det første spørgsmål som medlemmerne i undersøgelsen blev bedt om at besvare var følgende: "Hvor tilfreds er du alt i alt med den be-

Tabel 2: Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling du får i din a-kasse, fordelt på ydelsestyper (pct.)

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds
Medlemmer på den nye efterlønsordning	39	51	6	3	1
Ledighedsberørte medl.	34	51	9	4	1
Medlemmer på orlov	20	58	17	3	1
Total	33	52	6	3	1

Kilde: Stig Jørgensen & Partners A/S Arbejdsnotat 2001.

handling du får i din a-kasse?”. Svarene fra de enkelte medlemsgrupper fremgår af tabel 2.

Resultaterne i tabellen viser for det første, at de medlemmer, der aktivt har været i forbindelse med a-kassen udtrykker en meget stor tilfredshed med a-kassen. 85 pct. af de adspurgte medlemmer giver således udtryk for, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med den behandling, de får i a-kassen. Modsetningsvis er der kun 4 pct. af respondenterne, der giver udtryk for direkte utilfredshed med a-kassen.

For det andet viser tabellen, at der kan konstateres relativt store variationer imellem de forskellige medlemsgruppers grad af tilfredshed. Tilfredsheden er således størst blandt medlemmer på den nye efterløn, hvor hele 90 pct. enten er tilfredse eller meget tilfredse. Blandt de ledighedsberørte med-

lemmer er tallet 85 pct., mens 78 pct. af medlemmerne på orlov enten er tilfredse eller meget tilfredse.

Samlet set dokumenterer resultaterne i tabellen, at a-kassernes medlemmer i vidt omfang er tilfredse med den behandling, de får i deres a-kasse. Det bemærkes endvidere, at det flotte resultat skal ses på baggrund af, at a-kasserne i en række situationer, jf. lovgivningen, vil skulle udelukke medlemmerne fra dagpenge og andre ydelser, ligesom a-kasserne overfor medlemmerne administrerer en særdeles kompleks lovgivning, der fylder mellem 13.000 og 17.000 A4-sider.

I en situation hvor a-kasserne på samfundets vegne og på baggrund af en særdeles kompleks lovgivning varetager udbetalingen af 46 mia. kr. årligt, kan det derfor overvejes, hvorvidt en målsætning om 100 pct. tilfredshed blandt medlemmerne er

Tabel 3: Tilfredsheden blandt borgerne med en række ydelser (pct. og antal)

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Antal
Hvordan er de, alt i alt, tilfreds med den offentlige sektor?							
Alle	9	54	27	6	2	2	1.517
I hvor høj grad er De tilfreds med Statens uddannelsesstøtte?							
Alle	7	23	12	6	2	49	1.517
Brugere	14	43	24	9	6	3	182
Ikke-brugere	4	15	9	5	1	66	1.055
I hvor høj grad er de tilfreds med skatteforvaltningen?							
Alle	10	47	19	7	3	13	1.517
Brugere	11	50	21	11	5	2	763
Ikke-brugere	10	44	16	4	1	26	645
I hvor høj grad er De tilfreds med socialkontorerne?							
Alle	7	28	16	5	2	42	1.517
Brugere	14	41	20	12	7	6	276
Ikke-brugere	5	24	14	35	1	53	1.118
I hvor høj grad er De tilfreds med arbejdsformidlingen?							
Alle	5	22	15	6	3	49	1.517
Brugere	10	43	23	13	7	5	270
Ikke-brugere	3	17	12	4	2	62	1.102

Kilde: Finansministeriet 1998.

politisk mulig og/eller ønskelig. 100 pct. tilfredshed vil man nok kun kunne opnå, hvis man havde et meget ukompliceret regelsæt og en situation, hvor man groft sagt "bare gav pengene væk" – uden i øvrigt at kontrollere hvorvidt medlemmerne opfyldte betingelserne for at modtage de pågældende ydelser.

Medlemstilfredsheden sat i perspektiv

Spørgsmålet er imidlertid om a-kasserne populært sagt kan være tilfredse med det ovennævnte re-

sultat fra medlemsundersøgelsen. For at belyse denne problemstilling vil det være relevant at sammenligne resultatet fra medlemsundersøgelsen med brugerundersøgelser fra sammenlignelige sektorer, hvilket vil ske i det følgende.

Finansministeriet udgav i slutningen af 1998 publikationen "Borgerne og den offentlige sektor", hvor borgernes syn på den offentlige sektor og den offentlige sektors serviceydelser belyses. Tabel 3, der stammer fra den pågældende publikation, viser borgernes tilfreds-

hed med en række konkrete offentlige institutioner og tilbud.

Af tabellen fremgår det for det første, at 63 pct. af de adspurgte brugere af den offentlige sektor alt i alt er tilfredse med den offentlige sektor. Sammenholdes dette resultat med de 85 pct. tilfredse medlemmer i a-kasserne kan man konstatere, at den generelle tilfredshed med a-kasserne er markant større end borgernes generelle tilfredshed med den offentlige sektor².

Betragter vi tilfredsheden i Finansministeriets undersøgelse blandt de borgere, som aktivt bruger de offentlige serviceydelser, viser der sig følgende billede. 78 pct. af sygehusenes brugere er tilfredse. Brugere af de praktiserede læger er tilfredse i 91 pct. af tilfældene. 66 pct. af folkeskolens brugere er tilfredse, mens det tilsvarende tal for gymnasiets brugere er 73 pct.

På læreranstalterne er 72 pct. tilfredse, mens det tilsvarende tal for

hjemmehjælpen er 65 pct. På plejehjem og i ældrecentrene er 59 pct. af brugerne tilfredse. I børnehaverne er 79 pct. af brugerne (forældrene) tilfredse, mens bibliotekerne topper tilfredshedslisten med hele 95 pct. På posthusene er 82 pct. af brugerne tilfredse, mens det tilsvarende tal for den regionale busdrift er 70 pct.

61 pct. af skatteforvaltningernes brugere er tilfredse, mens 59 pct. af domstolenes brugere også udtrykker tilfredshed. Politistationerne er også populære med 81 pct.

Der hvor a-kassernes sammenligningsgrundlag imidlertid nok er bedst, er i forhold til tilfredsheden hos brugerne af Statens Uddannelsesstøtte, socialkontorerne og arbejdsformidlingen. 57 pct. af Statens Uddannelsesstøttes brugere angiver i undersøgelsen, at de alt i alt er tilfredse, mens brugerne af socialkontorerne er tilfredse i 55 pct. af tilfældene. I arbejdsformidlingen er andelen af tilfredse brugere 53 pct.

2 I forbindelse med tolkningen af data bemærkes det dog, at de to undersøgelser er designet lidt forskelligt i forhold til respondenternes svarmuligheder på spørgsmålet om hvorvidt respondenterne "alt i alt er tilfreds", idet der i finansministeriets undersøgelse opereres med svarkategorierne (1) Meget tilfreds, (2) Tilfreds, (3) Hverken eller, (4) Utilfreds, (5) Meget utilfreds samt (6) Ved ikke, mens der i a-kasseundersøgelsen opereres med svarkategorierne (1) Meget tilfreds, (2) Tilfreds, (3) Hverken/eller, (4) Utilfreds, (5) Meget utilfreds. Det bemærkes dog samtidig, at det kun er et fåtal af brugerne i Finansministeriets undersøgelse der benytter sig af svarkategorien "Ved ikke", hvorfor resultatet fra de to undersøgelser alligevel vil kunne sammenlignes med en vist forbehold.

Table 4: Svarfordelingen på spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling du får i din a-kasse". Ledighedsberørte respondenter fordelt på a-kasser (pct.).

	<i>Meget tilfreds</i>	<i>Tilfreds</i>	<i>Hverken/eller</i>	<i>Utilfreds</i>	<i>Meget utilfreds</i>
FFA	46	46	6	2	0
FAM-A	53	35	9	2	1
Krist-A	44	50	5	2	0
PMF-A	43	52	4	1	0
SiD-A	43	48	7	2	1
SL-A	40	48	8	3	1
Blik&Rør-A	34	55	9	2	0
FA	40	47	7	7	0
FTF-A	37	50	9	3	1
TIB-A	35	53	8	2	1
Jour-A	36	49	10	4	0
Maler-A	37	49	9	3	1
NNF-A	37	50	8	5	1
BUPL-A	35	50	10	4	0
ASE	38	48	7	4	2
Sælgere-A	35	51	9	5	1
KAD-A	33	54	8	4	1
STA	33	53	8	5	1
PROSA-A	32	49	14	3	2
RBF-A	31	54	9	3	3
DANA	33	48	10	6	3
HK-A	28	57	9	4	2
OAA	28	55	10	5	1
EsA	29	51	14	4	1
EL-A	26	58	9	5	1
MetaI-A	26	57	11	3	2
IAK	27	56	11	4	2
DSA	22	59	15	4	0
CA	25	52	16	7	1
F&S-A	26	54	10	6	3
Leder-A	21	55	14	7	2
TAK	21	54	17	6	2
DLF-A	24	48	14	10	4
AAK	12	47	24	14	4
MA	13	44	22	16	5
Total	34	51	9	4	1

Kilde: Stig Jørgensen & Partners A/S Arbejdsnotat 2001.

Sammenfattende kan man altså på baggrund af ovenstående data konkludere, at tilfredsheden blandt a-kassernes brugere er op imod 30 procentpoint højere end tilfredsheden blandt brugerne i tilnærmedelsesvis sammenlignelige offentlige institutioner så som SU, AF og socialkontorerne.

Tilfredsheden blandt de ledighedsberørte medlemmer

Går vi et spadestik dybere i analysen og betragter tilfredsheden i de enkelte a-kasser, viser der sig nu følgende billede på baggrund af svarene fra de ledighedsberørte medlemmer.

Betragter vi andelen af tilfredse og meget tilfredse medlemmer i tabellen fordelt på a-kasser, viser der sig følgende billede. I toppen af skalaen har PMF-A 95 pct. medlemmer, som enten er tilfredse eller meget tilfredse med a-kassens behandling. Herefter følger Krist-A (94 pct.), FFA (92 pct.), SiD-A (91 pct.) og Blik&Rør-A (89 pct.).

Modsætningsvis finder vi i den nedre ende af skalaen MA, hvor 57 pct. af medlemmerne er tilfredse eller meget tilfredse, herefter følger AAK (59 pct.), DLF-A (72 pct.), TAK (75 pct.) og Leder-A (76 pct.).

Det er imidlertid samtidig karakteristisk, at langt hovedparten af a-kasserne kan konstatere en stor tilfredshed blandt deres ledighedsberørte medlemmer. Således kan 29 ud af 35 a-kasser opvise en andel af tilfredse eller meget tilfredse medlemmer på 80 pct. eller mere. Det er samtidig karakteristisk, at hovedparten af a-kasserne placerer sig inden for et interval på mellem 80 og 90 pct. tilfredse eller meget tilfredse ledighedsberørte medlemmer.

Hvor vigtigt er det, at a-kasserne hjælper med jobsøgning?

I undersøgelsen sættes der også fokus på medlemmernes forventninger til a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske servicetilbud. Der spørges bl.a. ind til, hvor vigtigt medlemmerne mener, at det er, at a-kasserne hjælper med jobsøgning, formidler job, vejleder om uddannelses- og beskæftigelsesmuligheder, hjælper med udarbejdelse af individuelle handlingsplaner samt tilbyder kurser og uddannelse. I det følgende gennemgås undersøgelsens resultaterne i forhold til disse spørgsmål.

På spørgsmålet om vigtigheden af, at a-kasserne hjælper medlemmerne med jobsøgning angiver 68 pct. af de ledighedsberørte medlemmer, at

Table 5. Svarfordelingen på spørgsmålet "Hvor vigtigt er det for dig, at din a-kasse kan hjælpe med at søge job?". Ledighedsberørte respondenteres fordelt på a-kasser (pct.)

	<i>Meget vigtigt</i>	<i>Vigtigt</i>	<i>Hverken/eller</i>	<i>Ikke vigtigt</i>	<i>Slet ikke vigtigt</i>
KAD-A	37	40	17	6	1
NNF-A	35	42	14	5	1
OAA	34	41	14	7	3
PMF-A	31	44	16	9	1
TIB-A	32	40	16	9	2
SiD-A	32	40	15	10	4
Metal-A	30	44	14	10	3
Maler-A	29	41	19	9	2
RBF-A	26	43	20	10	1
HK-A	29	40	19	11	2
DSA	30	40	15	11	4
CA	29	41	15	10	5
TAK	27	40	20	9	4
Sælgere-A	32	34	20	11	4
F&S-A	30	37	16	12	5
Krist-A	28	38	18	11	4
Jour-A	29	34	22	12	3
IAK	29	34	24	10	4
EsA	28	33	25	13	1
EL-A	27	34	26	11	3
Blik&Rør-A	29	35	18	15	4
FFA	25	37	22	13	4
DANA	25	35	21	15	5
MA	23	36	23	15	4
PROSA-A	20	39	24	14	3
ASE	23	39	16	19	4
SL-A	23	37	19	16	5
STA	20	39	23	15	3
Leder-A	23	29	26	16	6
FAM-A	18	32	27	18	6
FA	20	40	7	27	7
FTF-A	20	31	26	18	5
AAK	19	36	20	18	6
DLF-A	20	35	22	18	6
Total	29	39	18	11	3

Kilde: Stig Jørgensen & Partners A/S Arbejdsnotat 2001.

dette enten er vigtigt eller meget vigtigt. Svarfordelingen blandt de enkelte a-kassers medlemmer fremgår af tabel 5.

Af tabel 5 fremgår det endvidere, at hjælp i forbindelse med jobsøgning i særlig grad vurderes som værende et vigtigt servicetilbud af medlemmerne i KAD-A (hvor 77 pct. af medlemmerne vurderer dette som værende vigtig eller meget vigtig), NNF-A (77 pct.), OAA (75 pct.), PMF-A (75 pct.) og TIB-A (72 pct.) samt SiD-A (72 pct.). Det er karakteristisk, at der blandt de medlemsgrupper, der i særlig grad efterlyser denne arbejdsmarkedspolitiske ydelse, er en stor koncentration af ufaglærte medlemmer. Det bemærkes dog samtidig, at også faglærte grupper indenfor LO-området efterspørger denne service i et næsten lige så stort omfang som de ufaglærte grupper.

I den anden ende af skalaen finder vi en række medlemsgrupper, som i noget mindre grad vurderer, at hjælp til jobsøgning fra a-kassen er vigtig. Blandt medlemsgrupperne hvor der er mindst opbakning til behovet for hjælp til jobsøgning finder vi således DLF-A og AAK, hvor 55 pct. vurderer at hjælp til jobsøgning fra a-kassen er vigtig eller meget vigtig, mens det tilsvarende tal i FTF-A er nede på 51 pct.

Forskellen mellem de forskellige medlemsgruppers behov for hjælp til jobsøgning afspejler sandsynligvis, at medlemmerne agerer på en række forskellige delarbejdsmarkeder, hvor der eksisterer forskellige normer og praksis med hensyn til besættelser af mulige jobåbninger. En række tidligere empiriske undersøgelser synes således at kunne bekræfte en tendens til, at job indenfor det ufaglærte og faglærte område primært besættes via lukkede rekrutteringskanaler, mens jobs indenfor funktionærområdet i højere grad besættes via åbne rekrutteringskanaler (se f.eks. Csonka 1995).

En hypotese i forlængelse af ovenstående kunne således være, at a-kasserne og forbundene inden for LO-området indgår som en integreret del af de (delvis) lukkede rekrutteringskanaler, mens a-kasser og forbund inden for AC- og FTF-området sandsynligvis spiller en mindre aktiv rolle i den forbindelse. Der eksisterer imidlertid i øjeblikket ikke sammenlignelige data, der vil kunne belyse denne hypotese på tværs af alle a-kasser.

Hvor vigtigt er det, at a-kasserne hjælper med jobformidling?

På spørgsmålet om, hvorvidt de ledighedsberørte medlemmer vurde-

Tabel 6: Svarfordelingen på spørgsmålet "Hvor vigtigt er det, at din a-kasse kan hjælpe med at formidle job?". Ledighedsberørte fordelt på a-kasser (pct.)

	<i>Meget vigtigt</i>	<i>Vigtigt</i>	<i>Hverken/eller</i>	<i>Ikke vigtigt</i>	<i>Slet ikke vigtigt</i>
NNF-A	35	42	15	8	1
KAD-A	36	40	16	8	1
PMF-A	30	45	17	7	1
OAA	35	40	16	7	3
HK-A	31	41	20	7	1
Maler-A	29	44	19	7	1
Metal-A	31	44	15	8	3
TIB-A	31	42	16	9	2
Jour-A	33	35	21	8	3
DSA	28	46	15	7	4
SiD-A	31	40	16	11	3
TAK	30	39	20	8	3
EsA	32	33	25	10	1
Blik&Rør-A	27	42	20	7	4
RBF-A	23	47	19	9	2
Sælgere-A	32	36	18	9	5
CA	30	38	19	10	3
Krist-A	27	38	21	10	4
EL-A	26	39	22	11	3
F&S-A	29	36	18	12	5
IAK	29	32	25	13	3
FFA	27	35	24	12	3
SL-A	25	38	21	12	4
DANA	25	36	22	13	5
MA	23	39	22	12	5
BUPL-A	24	36	23	15	3
PROSA-A	22	35	24	14	3
STA	19	38	27	14	3
ASE	22	38	18	17	5
FAM-A	18	38	25	15	4
DLF-A	21	35	22	15	6
AAK	20	34	23	16	5
Leder-A	21	28	28	17	6
FTF-A	19	29	28	17	5
FA	19	38	13	25	6
Total	29	39	19	10	3

Kilde: Stig Jørgensen & Partners A/S Arbejdsnotat 2001.

rer, at det er vigtigt, at a-kasserne hjælper medlemmerne med jobformidling, finder 68 pct. af de ledighedsberørte medlemmer i undersøgelsen det enten er meget vigtigt eller vigtigt, at a-kasserne hjælper på dette område. Svarfordelingen blandt de enkelte a-kassers medlemmer fremgår af tabel 6.

Mønstret fra den foregående tabel gentager sig stort set i den ovenstående tabel. Det er igen i særlig grad blandt medlemmerne i a-kasserne for faglærte og ufaglærte, at hjælp til jobformidling vurderes som vigtig. I NNF-A er det således 77 pct., der vurderer, at hjælp til jobformidling er vigtig eller meget vigtig. NNF-A efterfølges her af KAD-A (76 pct.), PMF-A (75 pct.), OAA (75 pct.) og HK-A (72 pct.).

I den anden ende af skalaen finder vi de a-kasser, hvor medlemmerne i mindre grad finder det vigtigt, at a-kasserne hjælper med jobformidling. I FA er det således 57 pct. af medlemmerne, der finder det vigtigt eller meget vigtigt, at a-kassen hjælper med jobformidling. I FTF-A er det tilsvarende tal 48 pct., mens det i Leder-A er 49 pct. I AAK og DLF-A er tallene henholdsvis 54 pct. og 56 pct.

Sammenfattende kan man således konkludere, at a-kassernes med-

lemmer i vidt omfang vurderer, at det er vigtigt, at a-kasserne tilbyder hjælp til såvel jobsøgning som jobformidling. Data viser dog samtidig en tendens til, at disse ønsker i særlig grad er udtalte blandt de faglærte og de ufaglærte medlemsgrupper.

Hvor vigtigt er det, at a-kasserne vejleder om job – og uddannelsesmuligheder?

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt de ledighedsberørte medlemmer vurderer, at det er vigtigt, at a-kasserne vejleder om job- og uddannelsesmuligheder finder 88 pct. af de ledighedsberørte medlemmer i undersøgelsen det enten meget vigtigt eller vigtigt, at a-kasserne hjælper medlemmerne på dette område.

Tabel 7 viser, at a-kassernes medlemmer i meget høj grad generelt vurderer det som vigtigt, at a-kasserne vejleder om job – og uddannelsesmuligheder. I de a-kasser, hvor vejledningen om dette område tillægges mindst betydning, er det således hele 82 pct. der vurderer området som vigtig eller meget vigtig, og generelt er der kun 5 pct. af medlemmerne, der mener, at det ikke er vigtigt, at a-kasserne vejleder om job og uddannelsesmuligheder.

Størst vigtighed tillægges vejledningen blandt medlemmerne i

Tabel 7: Svarfordelingen på spørgsmålet "Hvor vigtigt er det for dig, at din a-kasse kan vejlede om job – og uddannelsesmuligheder?". Ledighedsberørte fordelt på a-kasser (pct.)

	<i>Meget vigtigt</i>	<i>Vigtigt</i>	<i>Hverken/eller</i>	<i>Ikke vigtigt</i>	<i>Slet ikke vigtigt</i>
KAD-A	54	39	4	1	1
PMF-A	53	40	5	1	0
SL-A	53	40	4	3	0
OAA	55	36	5	2	1
Jour-A	51	41	4	1	1
HK-A	52	39	7	2	1
BUPL-A	53	37	5	4	1
NNF-A	49	43	5	3	1
DSA	52	39	4	2	2
TAK	51	37	8	3	1
EsA	48	36	12	3	1
RBF-A	43	43	9	3	1
SiD-A	43	43	8	4	1
Metal-A	42	46	7	3	2
Krist-A	45	40	9	4	2
TIB-A	41	45	10	3	1
MA	43	44	7	4	2
IAK	42	44	9	3	1
FFA	42	42	10	4	2
Sælgere-A	42	44	9	4	2
FA	44	44	6	0	6
Maler-A	42	41	12	5	1
F&S-A	43	40	11	4	2
PROSA-A	36	51	8	5	0
DANA	41	42	9	5	3
EL-A	39	45	9	4	3
DLF-A	40	45	6	6	4
FTF-A	43	39	9	7	2
Blik&Rør-A-A	39	46	9	4	4
STA	38	45	9	6	2
FAM-A	39	44	9	6	2
CA	39	43	10	6	2
ASE	35	47	10	7	2
AAK	36	46	10	8	2
Leder-A	35	48	11	6	3
Total	46	42	8	4	1

Kilde: Stig Jørgensen & Partners A/S Arbejdsnotat 2001.

Tabel 8: Svarfordelingen på spørgsmålet "Hvor vigtigt er det for dig, at din a-kasse kan hjælpe med udarbejdelse af individuelle handlingsplaner?". Ledighedsberørte og fordelt på a-kasser (pct.)

	<i>Meget vigtigt</i>	<i>Vigtigt</i>	<i>Hverken/eller</i>	<i>Ikke vigtigt</i>	<i>Slet ikke vigtigt</i>
KAD-A	48	40	8	2	1
PMF-A	45	43	9	3	1
OAA	47	39	9	4	1
BUPL-A	43	40	10	6	1
NNF-A	39	40	14	8	1
HK-A	37	41	16	5	1
SL-A	36	41	17	4	2
TIB-A	34	44	17	5	1
TAK	36	40	16	5	2
Jour-A	35	41	16	4	3
DSA	40	31	18	9	2
SiD-A	34	42	13	7	3
RBF-A	30	48	13	7	2
Krist-A	32	45	12	7	3
Metal-A	31	44	14	7	3
Maler-A	30	41	20	8	1
FAM-A	31	41	17	7	4
F&S-A	33	38	17	8	4
STA	29	44	15	10	3
DANA	32	40	14	10	4
FTF-A	33	37	16	10	4
FFA	31	38	20	8	4
EsA	27	44	20	7	3
MA	27	44	17	10	2
ASE	29	43	15	9	4
FA	19	63	6	6	6
EL-A	28	42	18	7	5
Blik&Rør-A	26	44	17	7	6
DLF-A	31	35	16	11	6
Sælgere-A	29	35	21	10	5
IAK	25	38	23	11	3
PROSA-A	24	41	19	10	5
Leder-A	25	37	21	12	6
AAK	26	36	20	13	6
CA	23	35	22	13	8
Total	35	41	14	7	3

Kilde: Stig Jørgensen & Partners A/S Arbejdsnotat 2001.

KAD-A, hvor 93 pct. af medlemmerne finder a-kassens tilbud om vejledning om job- og uddannelsesmuligheder vigtig eller meget vigtig. Men også blandt medlemmerne i PMF-A, SL-A, OAA, Jour-A og HK-A er det flere end 90 pct. af medlemmerne, der mener, det er vigtigt eller meget vigtigt, at a-kassen vejleder om job- og uddannelsesmuligheder.

Hvor vigtigt er det, at a-kasserne hjælper med udarbejdelse af IHP'ere?

På spørgsmålet om, hvorvidt de ledighedsberørte medlemmer vurderer, at det er vigtigt, at a-kasserne hjælper medlemmerne med udarbejdelse af IHP'ere, finder 76 pct. af de ledighedsberørte medlemmer i undersøgelsen det enten er meget vigtigt eller vigtigt, at a-kasserne hjælper på dette område. Svarfordelingen blandt de enkelte a-kassers medlemmer fremgår af tabel 8.

Af tabel 8 fremgår det ligeledes, at medlemmerne i KAD-A (88 pct.), PMF-A (88 pct.), OAA (86 pct.) og BUPL-A (83 pct.) i særlig grad vurderer det som vigtigt eller meget vigtigt, at a-kassen hjælper med udarbejdelse af IHP'ere. Der er karakteristisk, at der her er tale om a-kasser med en overvægt af kvindelige medlemmer, ligesom

hovedparten af disse a-kassers medlemmer er beskæftiget indenfor den offentlige sektor. Med undtagelse af BUPL-A er der gennemgående også tale om forholdsvis kortuddannede medlemmer.

I den anden ende af spektret finder vi medlemmerne af CA (58 pct.), AAK (62 pct.), Leder-A (62 pct.), PROSA-A (65 pct.), IAK (63 pct.) og Sælgere-A (64 pct.). Det er karakteristisk, at denne medlemsgruppe samlet set vil have en overvægt af mænd, ligesom en forholdsvis stor andel af disse a-kassers medlemmer vil være beskæftiget indenfor den private sektor. Tilsvarende er denne medlemsgruppes uddannelsesniveau generelt relativt højt.

Stillet lidt på spidsen kan man på baggrund af ovenstående således opstille en hypotese om, at ledige kortuddannede kvinder med tidligere beskæftigelse indenfor den offentlige sektor tilsyneladende vil være mere tilbøjelige til at modtage hjælp fra a-kassen med en handlingsplan end ledige højtuddannede mænd med tidligere beskæftigelse indenfor den private sektor vil være.

Hvor vigtigt er det, at a-kasserne tilbyder kurser og uddannelse?

På spørgsmålet om, hvorvidt de ledighedsberørte medlemmer vurde-

Tabel 9: Svarfordelingen på spørgsmålet "Hvor vigtigt er det for dig, at din a-kasse kan tilbyde kurser og uddannelse?". Ledighedsberørte fordelt på a-kasser (pct.)

	<i>Meget vigtigt</i>	<i>Vigtigt</i>	<i>Hverken/eller</i>	<i>Ikke vigtigt</i>	<i>Slet ikke vigtigt</i>
Jour-A	61	33	4	0	1
SL-A	49	41	7	2	1
DSA	51	36	11	2	0
BUPL-A	50	38	7	4	1
PMF-A	45	45	7	2	1
OAA	49	39	6	4	1
TAK	47	40	10	3	1
KAD-A	46	41	8	2	2
HK-A	45	43	8	4	1
EsA	41	47	8	3	1
Metal-A	41	45	6	5	2
RBF-A	38	49	10	3	1
FFA	42	42	12	3	2
FA	44	38	13	6	0
FAM-A	41	45	8	3	2
NNF-A	41	42	12	5	1
Maler-A	39	43	12	5	1
MA	39	43	11	5	1
IAK	37	45	13	3	1
Blik&Rør-A	40	40	12	4	4
EL-A	39	41	13	4	3
SiD-A	38	42	12	7	2
Krist-A	38	41	13	5	2
F&S-A	39	41	12	7	2
TIB-A	34	46	14	5	1
Leder-A	34	46	13	4	4
Sælgere-A	36	43	12	6	3
STA	33	46	12	7	2
DANA	37	39	14	7	3
FTF-A	39	38	12	9	3
PROSA-A	34	44	12	8	2
AAK	35	43	12	7	3
DLF-A	37	40	13	6	5
ASE	35	42	12	8	3
CA	32	43	14	8	3
Total	41	42	10	5	2

Kilde: Stig Jørgensen & Partners A/S Arbejdsnotat 2001.

rer, at det er vigtigt, at a-kasserne tilbyder kurser og uddannelse, finder 83 pct. af de ledighedsberørte medlemmer i undersøgelsen at det enten er meget vigtigt eller vigtigt, at a-kasserne hjælper på dette område.

Af tabel 9 fremgår det, at de ledighedsberørte medlemmer i Jour-A (94 pct.), SL-A (90 pct.), DSA (87 pct.), BUPL-A (88 pct.), PMF-A (90 pct.) og OAA (88 pct.) i særlig grad tillægger det betydning, at a-kasserne tilbyder kurser og uddannelse. Igen er det karakteristisk, at der her er tale om medlemmer fra a-kasser med en overvægt af kvinder ansat inden for den offentlige sektor.

Tilbudet om kurser og uddannelse fra a-kassen vurderes i et lidt mindre omfang som vigtigt blandt medlemmerne af CA (75 pct.), ASE (77 pct.), DLF-A (77 pct.), AAK (78 pct.) og PROSA-A (78 pct.). Det bemærkes dog i den forbindelse, at der også blandt disse grupper er en ganske stor og betydelig opbakning til udsagnet om, at a-kassen skal tilbyde medlemmerne kurser og uddannelse.

Sammenfatning

A-kasserne skal i dag fungere i et krydspres af forskellige – og til tider indbyrdes uforenelige – forventninger og rationaler. På trods

af disse ikke helt ukomplicerede rammebetingelser ser det på baggrund af resultaterne fra medlemsundersøgelsen ud som om, at a-kasserne med én ikke ubetydelig succes har evnet at indfri de vidt forskellige medlemsgruppers ønsker og forventninger. 85 pct. af de adspurgte medlemmer tilkendegiver således, at de alt i alt er tilfredse med den behandling, de modtager i deres a-kasse. Det bemærkes dog samtidig, at resultatet skal ses på baggrund af de tidligere beskrevne metodiske forbehold herunder bortfaldsproblematikken.

Vil der alene skulle tages udgangspunkt i en målsætning om en høj medlemstilfredshed, ser det med andre ord ud som om, at den eksisterende a-kassestruktur på mange måder er god og fornuftig. Set på baggrund af den store medlemstilfredshed er det derfor et åbent spørgsmål, hvorvidt man realistisk set vil kunne øge medlemstilfredsheden via en højere grad af indførelse af enten markedsmekanismer – (f.eks. i form af frit a-kassevalg, oprettelsen af tværfaglige a-kasser, intensiveret konkurrence osv.) og/eller en øget grad af regelstyring, kontrol osv.

A-kasserne har i dag principielt to hovedopgaver, nemlig udbetaling af ydelser og håndtering af en række

arbejdsmarkedspolitiske opgaver. I artiklen er det blevet dokumenteret, at a-kassernes ledighedsberørte medlemmer i meget stor udstrækning efterspørger arbejdsmarkedspolitiske servicetilbud fra a-kasserne. Således angiver 68 pct. af de ledighedsberørte medlemmer, at de anser det som værende meget vigtigt eller vigtigt, at a-kassen hjælper med jobsøgning.

Tilsvarende angiver 68 pct., at det er vigtigt, at a-kassen formidler job, mens hele 88 pct. mener, at det er vigtigt, at a-kassen vejleder om job og uddannelsesmuligheder. 76 pct. af medlemmerne finder, at a-kasserne bør hjælpe med udarbejdelse af individuelle handlingsplaner, mens 83 pct. angiver det som vigtigt, at a-kasserne tilbyder kurser og uddannelse til medlemmerne.

Sammenfattende kan man på baggrund af ovenstående konstatere, at a-kassernes medlemmer efterspørger en række centrale arbejdsmarkedspolitiske ydelser. Det spørgsmål, der rejser sig i forlængelse af denne konklusion, er så herefter, hvorvidt a-kasserne de facto også leverer disse ydelser til medlemmerne i dag. Dette centrale spørgsmål er imidlertid svært at besvare, da der simpelthen mangler fyldestgørende sammenlignelige undersøgelser og data på dette vigtige område.

Enkelte nyere data kan dog være med til at kaste lidt lys over problemstillingen. I forbindelse med Arbejdsdirektoratets benchmarking af a-kasserne udsendte Direktoratet i foråret 2001 således et spørgeskema til a-kasserne, hvor de blev bedt om at opgive deres arbejdsmarkedspolitiske engagement på en række udvalgte områder.

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, der efterfølgende er offentliggjort i Arbejdsdirektoratets anden benchmarkingrapport fra 2001, afspejler hermed på den ene side de enkelte a-kassers udbud af arbejdsmarkedspolitiske ydelser opgjort på henholdsvis hoved- og lokalkontorer, men opgørelserne siger på den anden side ikke noget præcist om de enkelte ydelsers omfang og effekt.

Eller sagt med andre ord – vi har i dag en fornemmelse af, hvor mange arbejdsmarkedspolitiske ”varenumre” a-kasserne har på hylderne, men vi har ikke en præcis opgørelse over, hvilke ressourcer a-kasserne anvender i forbindelse med deres arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, ligesom vi også mangler data, der vil kunne belyse den samlede effekt – og konsekvenserne af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske indsats. Modsætningsvis udtrykker hovedparten af medlemmerne jo generelt

relativ stor tilfredshed med deres a-kasse, og det ville de vel næppe gøre i så vid udstrækning, som de faktisk gør, hvis a-kasserne ikke havde de ”varer” – herunder de arbejdsmarkedspolitiske ydelser – som medlemmerne efterspørger.

Reference

Arbejdsdirektoratet (2001): *Benchmarkingrapport*, København: Arbejdsdirektoratet.

Csonka, Agi (1995): *Når virksomheder rekrutterer*, København: Socialforskningsinstituttet.

Finansministeriet (1998): *Borgerne og den offentlige sektor*, København: Finansministeriet.

Stig Jørgensen & Partners A/S (2001): Arbejdsnotat til Arbejdsdirektoratet, København: Stig Jørgensen & Partners.

Bilag

Tabel B1: Svarprocenter for ledighedsberørte medlemmer fordelt på a-kasser (antal og pct.)

	<i>Udsendt</i>	<i>Svar</i>	<i>Svarprocent</i>
AAK	1.106	511	46,2
ASE	875	415	47,4
Blik&Rør-A	435	151	34,7
BUPL-A	1.028	432	42,0
CA	976	382	39,1
DANA	1.011	412	40,8
DLF-A	871	380	43,6
DSA	392	173	44,1
Sælgere-A	831	374	45,0
KAD-A	1.218	363	29,8
PROSA-A	495	237	47,9
EL-A	604	220	36,4
EsA	590	291	49,3
FFA	948	482	50,8
FA	90	45	50,0
FAM-A	722	287	39,8
F&S-A	1.039	422	40,6
FTF-A	1.192	640	53,7
HK-A	1.192	454	38,1
IAK	1.112	495	44,5
Jour-A	565	246	43,5
Krist-A	1.094	485	44,3
Leder-A	705	333	47,2
MA	1.108	543	49,0
Maler-A	1.124	378	33,6
Metal-A	1.085	356	32,8
NNF-A	954	359	37,6
OAA	1.046	437	41,8
PMF-A	1.047	470	44,9
RBF-A	1.013	349	34,5
SL-A	857	386	45,0
SiD-A	1.085	404	37,2
STA	870	508	58,4
TAK	1.075	444	41,3
TIB-A	1.024	372	36,3

Kilde: Stig Jørgensen & Partners A/S Arbejdsnotat 2001.

A-kasserne i den aktive arbejdsmarkedspolitik

Jan Eriksen, LO's kompetencesektion

LO tog i foråret 2000 initiativ til en diskussion blandt LO's forbund om a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske engagement. Udgangspunktet for diskussionen var et ønske om, at a-kasserne i højere grad blev involveret i arbejdsmarkedspolitikken og påtog sig at sikre arbejde til og kvalificering af medlemmerne.

Diskussionerne gjorde klart, at det er LO-forbundenes opfattelse, at den viden, som a-kasserne og fagforeningerne har om medlemmerne og arbejdsmarkedet, bør udnyt-

tes aktivt. Det er derfor nødvendigt at forbedre rammerne for a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske ageren og sikre sig det interne engagement og prioritering.

I vurderingerne af de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter blev det foreslået, at der blev gennemført en undersøgelse blandt de ansatte i a-kasserne for at få fastslået de ansattes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter og deres vurderinger af mulighederne for at spille en større arbejdsmarkedspolitisk rolle.

Dette skulle ske ud fra en grundlæggende betragtning om, at det er afgørende for en styrkelse af det arbejdsmarkedspolitiske engagement, at ledere og personale på alle niveauer både ønsker og er i stand til at varetage de arbejdsmarkedspolitiske opgaver. Uden personalets engagement og vilje til forandring vil a-kassernes større rolle i arbejdsmarkedspolitikken have meget lange udsigter.

Det er derfor med det udgangspunkt, at få fokus på medarbejdernes holdninger og erfaringer, at LO tog initiativ til en undersøgelse blandt medarbejdere i a-kasserne under LO. Undersøgelsen er gennemført af PLS-Rambøll i sommeren 2000. I denne artikel vil de centrale problemstillinger og budskaber blive præsenteret.

Om undersøgelsen

Målet med undersøgelsen har været at få et billede af de ansattes synspunkter på de arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter i de LO-tilknyttede a-kasser. I teorien en enkel og afgrænset målgruppe, men i praksis en meget vanskelig målgruppe, eftersom de forskellige forbund organiserer det arbejdsmarkedspolitiske arbejde og a-kassens opgaver meget forskelligt. I nogle forbund er der mange afde-

linger, i andre er der få. Hos nogle foregår alt arbejdet med stort set alle sager lokalt, i andre er der en arbejdsdeling mellem central og lokal. I nogle forbund er der nærmest vandtætte skotter mellem fagforeningen og a-kassen, mens der i andre er tæt forbindelse mellem a-kassen og den faglige afdeling – så tæt, at de arbejdsmarkedspolitiske opgaver snarere er personbundne end bundne til a-kassen. I nogle forbund er en række arbejdsmarkedspolitiske opgaver regionaliseret, osv. Med et sådant billede er det også vanskeligt at lave en undersøgelse blandt ansatte i a-kasserne med det formål, at få et overblik over deres arbejdsmarkedspolitiske opgaver og holdninger. Vi har valgt en undersøgelsesform, hvor vi når et repræsentativt udsnit af såvel frontmedarbejderne som valgte og ansatte ledere. Derudover har vi i en række fagforeninger desuden spurgt enkelte ansatte eller valgte i de faglige afdelinger, for derved at få et mere sammenligneligt billede af de arbejdsmarkedspolitiske synspunkter i fagforeningerne/a-kasserne.

Vi vil fremover i denne artikel ved omtale af a-kasse og a-kassemedarbejdere også inkludere de valgte og ansatte i de faglige afdelinger – med mindre andet er nævnt.

Undersøgelsen er lavet af PLS-Rambøll for LO blandt de a-kassemedarbejdere og visse steder desuden også ansatte i de faglige afdelinger, som arbejder med a-kasse-relaterede og arbejdsmarkedspolitiske opgaver. Når målgruppen har været lidt bredere end a-kassemedarbejdere, skyldes det, at fagforeningerne organiserer sig meget forskelligt, sådan at arbejde, der et sted foregår i a-kassen, det foregår et andet sted i den faglige afdeling. Det er forbundene, der selv har defineret, hvilke personaletyper der skulle indgå i undersøgelsen.

Spørgeskemaet er udsendt til 1.435 ansatte i de 17 LO-tilknyttede a-kasser. Heraf har 991 besvaret spørgeskemaet, svarende til en besvarelsesprocent på 69.

Undersøgelsen er gennemført i august 2000 og afrapporteret af PLS i september 2000. Det må derfor formodes, at der er sket ændringer i arbejdet og holdninger i en række a-kasser eller regioner siden undersøgelsens gennemførelse. Denne undersøgelse er et udtryk for et øjebliksbillede, som der forhåbentlig er aktører i a-kasser og samarbejdspartnere m.v., der allerede har ageret på. Undersøgelsen er imidlertid interessant, da der hverken før eller siden er gennemført lignende undersøgelser af medarbejdernes hold-

ninger i a-kasserne, og resultaterne skal ses i sammenhæng med den benchmarking, som Arbejdsdirektoratet laver, hvor der i september i år er offentliggjort en undersøgelse af medlemmernes vurderinger af a-kasserne (jf. artiklen om medlemmernes syn på a-kasserne i dette nummer af LO-dokumentation).

Medarbejdernes baggrund og arbejde

Den største personalegruppe i a-kasserne er kontoruddannede, efterfulgt af personale med andre faglærte uddannelser. Stort set alle de valgte er enten faglærte eller ufaglærte. Det er folk, der kommer direkte fra fagforeningens egne rækker med en baggrund typisk som tillidsrepræsentanter eller lignende. I nogle af a-kasserne er der tradition for en stor andel HK'ere som ansatte i a-kassen uden ledelsesansvar, men der er også en del med ledelsesansvar. Disse personer er typisk rekrutteret til varetagelse af a-kassearbejdet uden for fagforeningens medlemskreds. Der er endelig enkelte med en mellemlang eller lang videregående uddannelse. Disse er typisk ansat som konsulenter eller i særlige projektstillinger.

Det skal bemærkes, at i enkelte a-kasser indgår meget få svarperso-

Tabel 1: Hvilken uddannelse har du? (pct.)

	Ufaglært	Faglært undtagen kontoruddannelse	Kontoruddannelse	Socialrådgiver	Anden mellemlang videregående uddannelse	Længere videregående uddannelse	Andet	Total
Blik&Rør-A	8	62	23	8	-	-	-	101
EL-A	4	65	26	-	-	-	4	99
FAM-A ¹	-	13	63	-	-	25	-	101
HK-A	6	12	55	1	8	6	13	101
KAD-A	44	8	25	7	5	3	8	100
Maler-A	-	76	13	-	2	-	9	100
Metal-A	1	91	5	-	1	-	1	99
NNF-A	32	37	24	-	2	-	5	100
OAA	21	14	41	5	7	1	12	101
PMF-A	17	7	41	10	14	1	9	99
RBF-A	23	62	8	-	-	-	8	101
SiD-A	29	25	24	4	6	2	10	100
SL-A ¹	17	-	17	17	33	-	17	101
STA	9	9	41	9	18	9	5	100
TAK	4	17	63	4	8	-	4	100
TIB-A	10	46	30	1	3	-	9	99
F&S-A	31	-	62	-	-	-	8	101
Alle	16	28	35	3	6	3	9	100

Note: ¹I FAM-A og SL-A indgår kun henholdsvis 8 og 6 personer.

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

ner. Det drejer sig om SL 6 personer og Frisører, Artister og Maritim med 8 personer.

I undersøgelsen indgår personale med alle typer af funktioner i a-kasserne. Størstedelen er ansatte uden ledelsesbeføjelser, men derudover er der såvel valgte som ansatte med ledelsesbeføjelser.

Mellem a-kasserne er fordelingen meget forskellig. Dette skyldes i nogen grad, at der indgår meget

små a-kasser med meget få personer, der har svaret på spørgeskemaet, men det illustrerer også, at der mellem a-kasserne er meget forskellige strukturer og dermed også en meget forskellig fordeling mellem valgte, ledere og ansatte.

Samarbejde med andre

A-kasserne har et meget tæt samarbejde med flere andre aktører på det arbejdsmarkedspolitiske område. Samarbejde som er en følge af ud-

Tabel 2: Hvad er dit ansættelsesforhold i a-kassen/afdelingen? (pct.)

	<i>Valgt</i>	<i>Ansæt leder</i>	<i>Ansæt</i>	<i>Total</i>
Blik&Rør-A	62	8	31	101
EL-A	47	8	44	99
FAM-A ¹	-	38	63	101
HK-A	1	12	87	100
KAD-A	38	5	58	101
Maler-A	57	9	34	100
Metal-A	77	9	14	100
NNF-A	61	12	27	100
OAA	14	24	62	100
PMF-A	-	29	71	100
RBF-A	65	4	31	100
SiD-A	9	41	51	101
SL-A ¹	17	-	84	101
STA	-	23	78	101
TAK	-	25	75	100
TIB-A	39	1	60	100
F&S-A	16	15	70	101
Alle	24	16	59	99

Note: ¹ FAM-A og SL-A indgår kun henholdsvis 8 og 6 personer.

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

veksling af oplysninger om medlemmerne og aktiviteter eller samarbejde om bestemte medlemmer og mulighederne på arbejdsmarkedet.

60 pct. af alle a-kassemedarbejdere giver udtryk for, at de samarbejder med AF om tilvejebringelse og tilrettelæggelse af aktiverings- og uddannelses tilbud for ledige medlemmer. Det er en meget stor andel af medarbejderne og illustrerer, at AF er langt den største samarbejdspartner, jf. tabel 3.

Efter AF er det især uddannelsesinstitutionerne, a-kasse perso-

nalet har kontakt til for at få ledige i uddannelse.

Der er imidlertid i de fleste a-kasser en arbejdsdeling mellem de ansatte, så de varetager forskellige opgaver, hvilket betyder, at tabellen ikke er udtryk for a-kassens samlede kontaktflade og -niveau. Det viser sig, at valgte i a-kassen og ansatte med ledelsesansvar samt de særlige uddannelseskonsulenter i langt højere omfang har kontakt til samarbejdspartnere.

Interessant er det, at 25 pct. af alle medarbejdere angiver, at de har

Tabel 3: Samarbejder du med følgende aktører om tilvejebringelse og tilrettelæggelse af aktiverings- og uddannelses tilbud for ledige medlemmer? (pct.)

AF	60
Andre a-kasse-afdelinger i eget forbund	29
Andre a-kasse-afdelinger i andre forbund	25
Kommunale beskæftigelsesafdelinger	25
Andre kommunale afdelinger	12
Amt	8
Sociale koordinationsudvalg	11
Arbejdsgiver- og brancheorganisationer	12
Arbejdsgivere	25
Uddannelsesinstitutioner	40
Andre	6
Ingen	31

Note: Da det har været muligt at angive flere svarmuligheder, kan man ikke summere til 100.

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

kontakt med arbejdsgivere om tilbud til de ledige. Det er imidlertid især dem, der er valgt og ansat i de faglige afdelinger, der har kontakt til arbejdsgiverne.

Hermed har vi fat i en anden arbejdsdeling, der typisk er i fagforeningerne. Det er først og fremmest de ansatte i de faglige afdelinger, der har kontakt til virksomheder og tillidsfolk, mens de a-kasseansatte har kontakten til AF.

Det viser sig også, at de valgte i de faglige afdelinger i langt højere grad end de valgte i a-kasserne har kontakten til de sociale koordinationsudvalg, arbejdsgiverorganisationer og uddannelsesinstitutioner. Det giver et billede af, at a-kassen især varetager medlems-

kontakt og AF-kontakt vedrørende konkrete medlemmer, mens de faglige afdelinger foruden virksomhedskontakt varetager de generelle politiske aktiviteter og eksterne kontakter.

Modtagelse af information

Informationer om udviklingen på arbejdsmarkedet, behovet for arbejdskraft i regionen, Arbejdsmarkedsrådets udpegning af målgrupperne for den tidlige indsats og beskrivelser af AF's uddannelses- og aktiveringstilbud må anses for at være vigtig for a-kasserne for at kunne bidrage til den arbejdsmarkedspolitiske indsats i regionen for a-kassens egne medlemmer. I undersøgelsen er medarbejderne derfor også spurgt, om a-kassen

Tabel 4: Modtager din afdeling jævnligt information fra AF om følgende? (procentandel der svarer ja)

	Udviklingen på arbejdsmarkedet	Det regionale behov for arbejdskraft	Målgrupper for en tidlig aktiveringsindsats	Beskrivelse af AF's uddannelses- og aktiveringstilbud
Bornholm	89	89	89	50
Frederiksborg	34	39	45	27
Fyn	83	79	77	64
Nordjylland	50	38	50	26
Ribe	78	75	83	63
Ringkøbing	65	67	65	52
Roskilde	58	45	63	39
Storkøbenhavn	61	45	53	34
Storstrøm	72	54	66	45
Sønderjylland	81	63	52	59
Vejle	81	80	61	55
Vestsjælland	63	55	65	45
Viborg	68	52	45	29
Århus	67	61	73	58
Alle	66	57	62	44

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

jævnligt efter deres opfattelse modtager informationer af den karakter fra AF.

Som det ses, vurderer de fleste medarbejdere i undersøgelsen, at a-kassen modtager informationer om de forskellige emner. Der er imidlertid meget store regionale udsving med Bornholm, Fyn, Vejle og Ribe som de områder, hvor medarbejderne især giver udtryk for at modtage informationer fra AF, og med Frederiksborg og Nordjylland som de amter, hvor færrest angiver, at de modtager informationer om de nævnte emner fra AF.

Der er en vis sammenhæng mellem, om man modtager information, og om man ofte/altid læser det, AF sender til afdelingen. Der er i amterne Ribe, Vejle og Bornholm gennemsnitligt langt flere, der altid eller ofte læser materialet fra AF. Det er imidlertid a-kasemedarbejdere fra Sønderjylland, der oftest giver udtryk for, at de læser AF's informationer.

Det viser sig desuden, at hvor det gennemsnitligt er ca. 55 pct., der altid eller ofte læser informationerne fra AF, så er det ca. 70-72 pct. af dem, der svarer, at informationerne rent faktisk kommer fra

Tabel 5: Hvor tilfreds er du generelt med den information, du modtager fra AF? (pct.)

	<i>Meget tilfreds</i>	<i>Tilfreds</i>	<i>Hverken/eller</i>	<i>Utilfreds</i>	<i>Meget utilfreds</i>	<i>Ved ikke</i>	<i>Total</i>
Udviklingen på arbejdsmarkedet	6	38	22	8	2	24	100
Det regionale behov for arbejdskraft	6	33	22	11	4	24	100
Målgrupper for en tidlig aktiveringsindsats	7	35	24	8	3	24	101
Beskrivelse af AF's uddannelses- og aktiveringstilbud	4	23	24	17	5	27	100

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

AF, der også læser dem. Det indikerer altså, at hvis informationerne kommer til a-kassen, så læser medarbejderne dem også.

Bemærkelsesværdigt er det, at den type information, som de færreste får fra AF af de nævnte i spørgeskemaet er beskrivelse af AF's uddannelses- og aktiveringstilbud, mens langt flere får materiale om udviklingen på arbejdsmarkedet, det regionale behov for arbejdskraft og målgrupper for den tidlige aktiveringsindsats. Dette beror formentlig først og fremmest på, at AF kun sjældent informerer a-kasserne om tilbuddene til de ledige, hvilket i nogen grad kan undre. Det indgår altså ikke i kommunikationen mellem AF og a-kasserne, at a-kasserne skal kunne videregive in-

formationer til medlemmerne om de tilbud, AF har på "hylderne".

Der er selvfølgelig forskel på besvarelsenerne, om man er valgt, har ledelsesansvar og hvilke funktioner, man er ansat til at varetage.

Først og fremmest kan det konstateres, at der er et større informationsniveau, når man er valgt eller ansat leder af a-kassen. Det viser sig også, at i de fleste amter får alle eller næsten alle ledere nogle af de nævnte informationer fra AF. Det er imidlertid ikke alle steder disse informationer når alle medarbejdere. Dette skyldes formentlig arbejdsdelinger i a-kassen, hvor informationen ikke vurderes at være relevant for alle. Vi kan med det foreliggende materiale ikke se, om der reelt er forskel mellem a-

kasserne i deres måde at håndtere informationer fra AF.

Lidt interessant er det desuden, at den af alle grupper, der oftest læser informationerne fra AF er dem, der er ansat som uddannelseskonsulenter, mens dem, der aldrig eller sjældent læser materialet er dem i undersøgelsen, der er ansat i de faglige afdelinger uden ledelsesansvar.

Men udover om man modtager informationer, og om man læser dem, er det naturligvis også interessant at vide, om man er tilfreds med de informationer, AF giver a-kasserne, jf. tabel 5. Besvarelsene er interessante, dels fordi der er meget få personer i a-kasserne, der er meget tilfredse med de informationer, de får fra AF, dels fordi der er mange, der svarer ”ved ikke”.

Der er selvfølgelig den indlysende sammenhæng, at dem, der aldrig eller sjældent læser materialet fra AF, også er dem, der svarer ”ved ikke” til spørgsmålet om tilfredsheden med informationerne. Men selv blandt dem, der altid læser materialet, er der blot mellem 11 og 17 pct., der er meget tilfredse med de fire informationstyper.

Der er også her nogle forskelle mellem amterne. Det ser ud til, at tilfredsheden generelt er størst i

Bornholm, Sønderjylland, Fyn, Ringkøbing og Vejle, mens den er mindst i Frederiksborg, Nordjylland og Storkøbenhavn.

Informationer fra forbundet

AF er imidlertid ikke den eneste ressource til information, hvorfor vi har spurgt til a-kassemedarbejdernes vurdering af omfang, kvalitet osv. af de informationer, de modtager fra forbundet eller den centrale a-kasse, jf. tabel 6.

Der viser sig store forskelle mellem a-kasserne i medarbejdernes vurdering af, om der fra hovedkassen eller forbundet kommer arbejdsmarkedsrelevante informationer, med Metal-A som den absolutte topscorer. Også ved dette spørgsmål er der sammenhæng mellem personernes ansættelsesforhold (med eller uden ledelsesfunktion) og deres besvarelser. Personer med ledelsesfunktion finder i højere grad end personer uden ledelsesfunktion, at de får informationer fra hovedkassen/forbundet. Dog er det også blandt lederne i størrelsesordenen maksimalt 50 pct., der giver udtryk for, at de får informationer.

Tilfredsheden med de modtagne informationer er ikke stor, jf. tabel 7. Heller ikke når vi kun betragter

Tabel 6: Modtager din afdeling jævnligt information fra forbundet/hovedkassen om følgende? (procentandel der svarer ja)

	<i>Udviklingen på arbejdsmarkedet</i>	<i>Landsdækkende og regionalt behov for arbejdskraft</i>	<i>Landsdækkende og regionale målgrupper for en tidlig aktiveringsindsats</i>	<i>Beskrivelse af AF's uddannelses- og aktiveringstilbud</i>
Blik&Rør-A	31	23	8	15
EL-A	39	22	9	9
FAM-A ¹	25	25	25	25
HK-A	41	18	21	12
KAD-A	42	26	29	20
Maler-A	20	13	13	9
Metal-A	77	55	31	23
NNF-A	54	22	15	22
OAA	34	19	23	13
PMF-A	30	4	13	3
RBF-A	38	15	19	19
SiD-A	42	21	22	20
SL-A ¹	50	50	50	33
STA	18	14	14	9
TAK	21	13	8	13
TIB-A	41	20	17	10
F&S-A	23	15	23	8
Alle	40	21	20	14

Note: ¹I FAM-A og SL-A indgår kun henholdsvis 8 og 6 personer.

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

Tabel 7: Hvor tilfreds er du generelt med den information, du modtager fra forbundet/hovedkassen? (pct.)

	<i>Meget tilfreds</i>	<i>Tilfreds</i>	<i>Hverken eller</i>	<i>Utilfreds</i>	<i>Meget utilfreds</i>	<i>Ved ikke</i>	<i>Total</i>
Udviklingen på arbejdsmarkedet	5	26	23	9	3	33	99
Landsdækkende og regionalt behov for arbejdskraft	2	15	29	14	4	37	101
Landsdækkende og regionale målgrupper for en tidlig aktiveringsindsats	3	16	29	11	4	37	100
Beskrivelse af AF's uddannelses- og aktiveringstilbud	2	12	30	13	4	39	100

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

Tabel 8: Vil det være hensigtsmæssigt for vejlednings- og aktiveringsindsatsen for de ledige medlemmer, at din a-kasse/afd.-kontor overtager endnu mere af opgaverne med? (pct.)

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Registrering af medlemmernes kvalifikationer, besk.- og uddannelsesønsker	63	20	17	100
Handleplanforberedende samtaler med medlemmer	62	20	18	100
Individuel/kollektiv vejledning af ledige om beskæftigelsesmuligheder	59	20	21	100
Individuel/kollektiv vejledning af medlemmer om uddannelsesmuligheder	59	20	21	100
Tage initiativ til fælles vejledningsmøder med AF	55	18	27	100
Tage initiativ til rundbordssamtaler med AF og/eller kommuner om svagt stillede medlemmer	64	13	23	100
Afholdelse af vejledningsforløb for ledige	59	20	21	100
Opfølgningssamtaler med medlemmer i aktivering	65	16	19	100
Afholdelse af uddannelse og kurser for ledige	47	26	27	100
Formidling af arbejdskraft til arbejdsgivere	58	20	21	99
Fremskaffelse af jobtræningspladser, praktikpladser og lign. for ledige	37	33	29	99
Medvirken i personaleplanlægning, uddannelsesplanlægning m.v. på virksomheder	46	24	30	100

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

dem, der både får og læser informationerne. De mange "ved ikke" er først og fremmest et udtryk for, at de ikke får informationerne.

Overtagelse af arbejdsmarkedspolitiske opgaver

For at få et indtryk af a-kasemedarbejdernes synspunkter og interesser i at lave flere arbejdsmarkedspolitiske opgaver, har vi spurgt, om de tror, at det vil være hensigtsmæssigt for medlemmerne, at a-kassen overtager opgaver fra andre. Opgaverne fremgår af tabel 8.

De fleste medarbejdere i a-kasserne vurderer, at det for langt de fleste foreslåede aktiviteter vil være bedst for medlemmerne, hvis det var a-kassen, der var initiativtager og gennemførte aktiviteterne. Den største modstand findes mod fremskaffelse af jobtræningspladser, afholdelse af uddannelser/kurser og til dels medvirken til uddannelsesplanlægning i virksomhederne.

Besvarelsene giver et billede af, at der er stor interesse for, at a-kassen varetager flere opgaver i

Tabel 9: Placering af a-kasserne, hvor medarbejderne hovedsageligt over- eller undergennemsnitligt har givet udtryk for det hensigtsmæssige i, at a-kassen overtager flere arbejdsmarkedspolitiske opgaver

<i>Overgennemsnitligt</i>	<i>Undergennemsnitligt</i>
Blik&Rør-A	EL-A
HK-A	FAM-A
KAD-A	Maler-A
Metal-A	NNF-A
OAA	RBF-A
PMF-A	SL-A
SiD-A	STA
TAK	TIB-A
	F&S-A

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

kontakten med medlemmet, når det drejer sig om vejledning, handleplanforberedelse, registrering af medlemmernes kvalifikationer og formidling af arbejde, mens der er mindre interesse for etablering af aktiveringstilbuddene til de ledige.

Der viser sig imidlertid meget store forskelle mellem medarbejderne i a-kasserne, når vi ser på forbundene. Der er et mønster i besvarelserne således, at en meget positiv tilslutning viser sig til næsten alle spørgsmål, og omvendt.

For at give et billede af, i hvilke a-kasser, der er flest medarbejdere med positive vurderinger i forhold til at overtage arbejdsmarkedspolitiske opgaver, har vi foretaget en opdeling af a-kasserne i hhv. over og under gennemsnit.

Det er værd at bemærke, at der er meget store forskelle i størrelserne på a-kasserne. De a-kasser, hvor der er overgennemsnitlig interesse blandt medarbejderne til at a-kassen skal overtage flere arbejdsmarkedspolitiske opgaver indeholder de største a-kasser. Der er således i størrelsesordenen næsten 1 mio. medlemmer i de overgennemsnitlige a-kasser, mens der er ca. 236.000 medlemmer i de undergennemsnitlige.

Overordnet må det kunne konstateres, at når vi spørger det samlede medarbejderkorps, så er vurderingen af det hensigtsmæssige i, at a-kasserne opprioriterer indsatsen meget positiv, men der er i enkelte a-kasser store forbehold.

Et andet interessant mønster i besvarelserne viser sig ved, at de

Tabel 10: I hvilken grad arbejder du med følgende opgaver? (pct.)

	<i>I høj grad</i>	<i>I nogen grad</i>	<i>I ringe grad</i>	<i>Ved ikke</i>	<i>Total</i>
Registrering af medlemmernes kvalifikationer, besk.- og uddannelsesønsker	19	26	21	35	101
Handleplanforberedende samtaler med medlemmer	24	22	21	34	101
Individuel/kollektiv vejledning af ledige om beskæftigelsesmuligheder	29	31	18	23	101
Individuel/kollektiv vejledning af medlemmer om uddannelsesmuligheder	27	31	20	21	99
Deltagelse i fælles vejledningsmøder med AF	8	13	19	59	99
Deltagelse i rundbordssamtaler med AF og/ eller kommuner om svagt stillede medlemmer	11	19	21	49	100
Afholdelse af vejledningsforløb for ledige	16	16	15	54	101
Opfølgningssamtaler med medlemmer i aktivering	11	19	20	51	101
Afholdelse af uddannelse og kurser for ledige	7	10	16	67	100
Formidling af arbejdskraft til arbejdsgivere	17	23	21	39	100
Fremskaffelse af jobtræningspladser, praktikpladser og lign. for ledige	2	13	18	67	100
Medvirken i personaleplanlægning, uddannelsesplanlægning m.v. på virksomheder	4	11	16	69	100

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

valgte i de faglige afdelinger, der indgår i undersøgelsen, er meget mere positive end gennemsnittet på langt de fleste spørgsmål. De mere positive tilkendegivelser fra de valgte i de faglige afdelinger er et mønster i næsten alle a-kasser/forbund. De mest positive er imidlertid uddannelseskonsulenterne, hvilket næppe er overraskende ud fra deres arbejdsopgaver.

De valgte i a-kasserne viser sig at være mindre positive end de ansat-

te med ledelsesbeføjelser og endda på nogle spørgsmål mindre positive end de øvrige ansatte i a-kasserne.

Medarbejdernes arbejdsmarkedspolitiske opgaver og villighed

Der er allerede i dag en række personer i mange a-kasser, der laver de typer af arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, som vi har spurgt til i denne undersøgelse. Især er der over en fjerdedel, der gennemfører indivi-

Tabel 11: Oplever du følgende som et problem for, at du selv kan bidrage til, at de ledige medlemmer får en bedre vejlednings- og aktiveringsindsats? (procentandel der svarer ja)

Lovgivningen på området	55
Hovedkassens/hovedforbundets prioriteringer og indsats	14
AF's prioriteringer og indsats	42
Manglende interesse på kontoret/afdelingen	8
Interne prioriteringer på kontoret/afdelingen	21
Andet	20
Ingen problemer	17

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

duelle og/eller kollektive vejledninger af ledige om deres beskæftigelses- eller uddannelsesmuligheder. Næsten 60 pct. af de ansatte i undersøgelsen svarer, at de i høj grad eller i nogen grad deltager i vejledninger af medlemmerne, jf. tabel 10.

Hvis man opdeler i forhold til ansættelsesforhold i a-kassen, viser det sig imidlertid, at der især er en meget stor andel af de valgte i a-kassen og de ansatte med ledelsesopgaver, der varetager de arbejdsmarkedspolitiske opgaver, mens der er betydelig færre af de ansatte med sådanne opgaver.

Det viser sig desuden også, at dem, der i dag laver de arbejdsmarkedspolitiske opgaver, som vi spørger til i denne undersøgelse, også er dem, der deltager i arbejdsmarkedspolitiske samarbejder med eksterne aktører (AF, andre a-kasser, uddannelsesinstitutioner osv.).

Der er imidlertid en række barrierer for en højere grad af prioritering af de arbejdsmarkedspolitiske opgaver. Barrierer der kan have deres udgangspunkt i den enkelte persons ønsker og interesser – det vil vi se på nedenfor, men der kan også være barrierer, der har sit udspring i omgivelsernes prioriteringer og lovgivningens rammer. Vi har derfor spurgt medarbejderne om, hvilke forhold de mener, der har betydning for deres muligheder for at prioritere en bedre vejlednings- og aktiveringsindsats, jf. tabel 11.

Hovedproblemet er især lovgivningen på området. Det kan dels være mulighederne i aktivloven, der fastslår AF's myndighedsopgaver og ansvarlighed i forhold til handlingsplaner og vejledningsindsats. Det kan dels være begrænsningerne i a-kassernes muligheder, når handlerummet er dagpengelovgivningens fastsættelse af a-kas-

Tabel 12: I hvilken grad har du interesse i at overtage endnu mere af opgaverne med? (pct.)

	<i>I høj grad</i>	<i>I nogen grad</i>	<i>I ringe grad</i>	<i>Ved ikke</i>	<i>Total</i>
Registrering af medlemmernes kvalifikationer, besk.- og uddannelsesønsker	33	30	25	12	100
Handleplanforberedende samtaler med medlemmer	32	27	28	13	100
Individuel/kollektiv vejledning af ledige om beskæftigelsesmuligheder	31	28	26	15	100
Individuel/kollektiv vejledning af medlemmer om uddannelsesmuligheder	31	29	25	14	99
Tage initiativ til fælles vejledningsmøder med AF	23	29	31	18	101
Tage initiativ til rundbordssamtaler med AF og/eller kommuner om svagt stillede medlemmer	32	24	26	18	100
Afholdelse af vejledningsforløb for ledige	27	24	31	17	99
Opfølgningssamtaler med medlemmer i aktivering	32	28	25	15	100
Afholdelse af uddannelse og kurser for ledige	21	22	35	22	100
Formidling af arbejdskraft til arbejdsgivere	35	22	26	17	100
Fremskaffelse af jobtræningspladser, praktikpladser og lign. for ledige	17	23	37	23	100
Medvirken i personaleplanlægning, uddannelsesplanlægning m.v. på virksomheder	22	19	32	27	100

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

sernes målsætninger til udelukkende "...at sikre sine medlemmer økonomisk bistand i tilfælde af ledighed og at administrere andre ordninger, som ifølge lovgivningen er henlagt til kasserne." Det giver snævre rammer for arbejdsmarkedspolitisk ageren.

Derudover lægger de ansatte i a-kasserne især vægt på AF's prioriteringer og indsats som blokeringer for a-kassens muligheder for at bidrage til en bedre vejlednings- og

aktiveringsindsats. Meget afhænger af AF's og Arbejdsmarkedsrådernes prioriteringer og deres villighed til at inddrage andre aktører.

Endelig har også interne prioriteringer i afdelingen og i hovedkassen/hovedforbundet betydning for den enkeltes mulighed for ageren på feltet.

Undersøgelsen viser, at der er betydelig flere a-kassemedarbejdere, der er interesseret i at varetage

Tabel 13: I hvilken grad har du tilstrækkelig viden til at overtage endnu mere af opgaverne med? (pct.)

	<i>I høj grad</i>	<i>I nogen grad</i>	<i>I ringe grad</i>	<i>Ved ikke</i>	<i>Total</i>
Registrering af medlemmernes kvalifikationer, besk.- og uddannelsesønsker	29	42	20	10	101
Handleplanforberedende samtaler med medlemmer	24	40	27	10	101
Individuel/kollektiv vejledning af ledige om beskæftigelsesmuligheder	19	41	29	11	100
Individuel/kollektiv vejledning af medlemmer om uddannelsesmuligheder	16	40	33	10	99
Tage initiativ til fælles vejledningsmøder med AF	17	32	34	17	100
Tage initiativ til rundbordsamtaler med AF og/eller kommuner om svagt stillede medlemmer	20	31	33	16	100
Afholdelse af vejledningsforløb for ledige	18	32	36	14	100
Opfølgningssamtaler med medlemmer i aktivering	23	38	28	11	100
Afholdelse af uddannelse og kurser for ledige	12	24	46	19	101
Formidling af arbejdskraft til arbejdsgivere	30	29	28	14	101
Fremskaffelse af jobtræningspladser, praktikpladser og lign. for ledige	7	22	51	21	101
Medvirken i personaleplanlægning, uddannelsesplanlægning m.v. på virksomheder	10	20	47	23	100

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

nogle af de arbejdsmarkedspolitiske opgaver, end der i dag har mulighed for at arbejde med opgaverne, jf. tabel 12. Der er fra flere ansatte en positiv interesse i selv at arbejde med arbejdsmarkedspolitikken i a-kasserne, ligesom flere ønsker at tildele det en større vægt, end i deres nuværende arbejde.

Der viser sig også her en klar sammenhæng mellem ansættelsesformer i a-kassen og interessen for at varetage flere opgaver. Højeste

score findes hos de valgte og de ansatte med ledelsesbeføjelser, og mange af dem, der i dag arbejder med arbejdsmarkedspolitik giver udtryk for, at de i høj grad er interesseret i at arbejde med endnu mere.

Det er imidlertid ikke nok at have lysten og interessen i at arbejde med arbejdsmarkedspolitik. Man skal også have kvalifikationer og viden. Her kniber det for nogle, i hvert fald efter deres egne vurderinger, jf. tabel 13. Fra en tredjedel til halvdelen af

de ansatte i a-kasserne svarer på en række af spørgsmålene, at de i ringe grad har tilstrækkelig viden til at overtage endnu flere arbejdsmarkedspolitiske opgaver.

Også her er det især de ansatte i a-kasserne uden ledelsesfunktioner, der især tager forbehold. Mellem en fjerdedel og halvdelen af de ansatte uden ledelsesbeføjelser giver udtryk for, at de i ringe grad har den tilstrækkelige viden til at varetage flere arbejdsmarkedspolitiske opgaver.

Lidt overraskende er det, at der er så få, der giver udtryk for, at de i høj grad har tilstrækkelig viden til at varetage de nævnte opgaver. Der er utvivlsomt en stor opgave i a-kasserne med at sikre medarbejderne den nødvendige viden, såfremt de skal løse flere opgaver.

Opnåelse af de nødvendige kompetencer er afgørende for medarbejderne, hvis de skal have nye opgaver.

Nu er det jo ikke sådan, at personalet i a-kasserne står uden uddannelse. I tabel 14 er vist, hvilke kurser personerne i undersøgelsen har deltaget i, og hvilke kurser de mener, de har behov for at deltage i. Af overskuelighedsgrunde er kun nogle af personalefunktionerne i undersøgelsen medtaget, nemlig de

valgte i a-kassen, ansatte i a-kassen med ledelsesfunktion og ansatte i a-kassen uden ledelsesfunktion. "Alle" indeholder imidlertid alle, der indgår i undersøgelsen.

Det viser sig, at stort set alle medarbejdere har deltaget i et eller flere uddannelsesforløb/kurser, at de fleste har været interne forløb i a-kassen eller forløb udbudt af A-kassernes Samvirke, og de har handlet om lovgivningen, regelgrundlag, afgørelser m.v. Det er der egentligt intet overraskende ved. Administration af regelværket korrekt er helt afgørende for a-kassernes opgaver. Dernæst har det især været IT og edb, de ansatte har deltaget i.

Kursusforløb, der handler om forskellige vejledningsinitiativer m.v. er det meget få personer, der har deltaget i, og størstedelen af dem er valgte eller ansatte ledere. Der er imidlertid stor interesse både blandt lederne og medarbejderne uden ledelsesansvar for at deltage i kurser om vejledning, opfølgende samtaler med ledige osv.

Men det er stadig sådan, at når vi spørger medarbejderne om, hvilke områder de især har behov for opkvalificering indenfor, så er det især lovgivning, regelgrundlag, afgørelser m.v., der har den største score.

Tabel 14: Hvilke former for kurser, efter- og videreuddannelse har du deltaget i, og har du behov for opkvalificering indenfor følgende områder? (pct.)

	Hvilke kurser har du deltaget i				Har du behov for kurser i			
	Valgt i a-kassen	Ansæt med ledelsesfunktion	Ansæt uden ledelsesfunktion	Alle	Valgt i a-kassen	Ansæt med ledelsesfunktion	Ansæt uden ledelsesfunktion	Alle
A-kassernes Samvirkes efteruddannelse	57	62	67	52	-	-	-	-
Intern uddannelse i a-kassen	97	96	93	79	-	-	-	-
Lovgivning, regelgrundlag, afgørelser m.v.	69	83	70	61	68	39	56	51
IHP-forberedende samtaler	30	31	17	20	47	31	40	33
Deltagelse i fælles vejledningssmøder med AF	21	21	9	12	28	26	30	23
Deltagelse i rundborssamtaler med AF/kommune om svage medl.	16	18	7	11	37	39	35	32
Opfølgningssamtaler m. medlemmer i aktivering	14	17	10	10	40	32	35	29
Individuel/kol-ektiv vejledning af ledige om besk. muligheder	30	26	10	15	33	30	36	29
Individuel/kol-ektiv vejledning af ledige om udd. muligheder	23	23	9	14	34	34	39	31
Udvikling og/eller afholdelse af uddannelse og kurser m.v.	8	21	8	15	31	35	28	29
Anden kvalifikations- og kompetenceudvikling blandt medl.	16	16	12	13	32	30	28	28
Socialrådgivning af medlemmer	9	12	6	10	41	30	24	30
Formidling og virksomhedspøgende arbejde	5	7	2	7	22	19	17	21
IT og EDB	64	62	59	59	45	35	37	37
Kontoradministrative funktioner	27	32	18	22	18	6	8	11
Kontorledelse	16	41	3	15	29	28	4	15
Andre	13	21	15	16	5	7	6	7
Har ikke deltaget i kurser/Har ikke behov for opkvalificering	-	-	1	3	3	11	6	9

Kilde: LO's undersøgelse af a-kassernes arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter, 2000.

Det kan umiddelbart overraske, at medarbejderne alt for ofte er i tvivlsituationer og derfor ønsker større sikkerhed i afgørelserne. Samtidig er det dog formentlig et udtryk for den stadige udvikling og ændring, der finder sted i lovgivningen, hvilket betyder, dels at regelværket bliver stadig mere kompliceret, og dels at der sker så hyppige ændringer.

Konklusion

Medarbejderne er med, det kan man vist godt konkludere ud fra denne undersøgelse. Hvis de får mulighederne og ressourcerne, så vil de ansatte i a-kasserne gerne bidrage mere til den aktive arbejdsmarkedspolitik. De fleste medarbejdere i a-kasserne vurderer, at det vil være bedst for medlemmerne, hvis det i højere grad var a-kassen, der var initiativtager og gennemførte aktiviteter som vejledning, handleplanforberedning, registrering af medlemmernes kvalifikationer og formidling af arbejde.

Undersøgelsen viser imidlertid forskelle mellem a-kasserne, hvor det især er i de større a-kasser, at medarbejderne ønsker at iværksætte flere arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter. Internt i a-kasserne viser der sig også forskelle, hvor de valgte ser ud til at være mindre positive end de ansatte med ledelsesbe-

føjelser og endda på nogle spørgsmål mindre positive end de øvrige ansatte i a-kasserne.

De ansatte i a-kasserne angiver især lovgivningen som problem for mulighederne for i højere grad at bidrage til en bedre vejlednings- og aktiveringsindsats efterfulgt af AF's prioriteringer. Der er altså behov for ændringer af de lovgivningsmæssige rammer, så der bliver flere muligheder for at agere arbejdsmarkedspolitisk, men meget afhænger også af AF's og Arbejdsmarkedsrådernes prioriteringer og villighed til at inddrage andre aktører.

Mange af de ansatte vil gerne selv varetage flere arbejdsmarkedspolitiske opgaver – de har altså lysten og interessen. Men man skal også have kvalifikationer og viden – og her kniber det.

Mellem en tredjedel og halvdelen finder, at de ikke har tilstrækkelig med viden til at overtage opgaverne. Her er der store udviklingspotentialer for a-kasserne. Der skal en markant uddannelsesindsats i gang i a-kasserne, hvis medarbejderne skal lave flere af de aktiviteter, der er rettet mod vejledning, formidling og aktivering.

Det er ikke tilstrækkeligt, at a-kassemedarbejderne kender regel-

sættet, de skal også kunne agere arbejdsmarkedspolitisk og derfor have de redskaber, der skal til. Man kan derfor godt undre sig over, at så få modtager informationer fra AF og forbundene om helt centrale emner på arbejdsmarkedet. Det må være vanskeligt at kunne agere overfor medlemmerne i praksis med rådgivning og formidling, hvis man ikke får informationer om udviklingen på arbejdsmarkedet, behovet for arbejdskraft, målgrupper for indsatserne og beskrivelser af AF's uddannelses- og aktiveringstilbud. Dertil kommer mulighederne for at agere politisk og holdningsmæssigt overfor samarbejdspartnere og andre. Her har såvel de centrale som de lokale ledelser i a-kasserne en opgave i at vurdere arbejdsdelinger og -tilrettelæggelser samt behovet for informationer til de enkelte ansatte, ligesom AF må drøfte med a-kasserne om deres informationer når og er brugbare for a-kassemedarbejderne.

A-kasserne kan få en mere central rolle i arbejdsmarkedspolitikken i fremtiden, hvis ellers den aktuelle debat om nyorientering af arbejdsmarkedspolitikken bliver omsat i beslutninger og handling. A-kasserne nævnes stadig hyppigere som et aktiv: De er tæt på medlemmerne, og der er brug for andre

aktører, som supplement eller måske alternativ til Arbejdsformidlingen, er de synspunkter, der præger debatten såvel i fagbevægelsen som i offentligheden.

Regeringens hidtidige tiltag til at inddrage a-kasserne er imidlertid endnu ikke iværksat. Forsøgene med a-kassernes overtagelse af grundregistreringen er endnu ikke ført ud i livet p.g.a. problemer med kommunikationen mellem a-kasserne og Amanda, og det seneste initiativ med inddragelse af andre aktører i formidlingen af arbejde er endnu ikke rigtigt kommet i gang.

Så selv om Statsministeren helt tilbage i september 1998 på SiD's kongres proklamerede mere magt til a-kasserne og trepartsdrøftelser om en mere fremtrædende rolle for a-kasserne i arbejdsmarkedspolitikken, så har a-kasserne reelt ikke fået flere opgaver eller muligheder i arbejdsmarkedspolitikken. Derimod er der kommet langt flere opgaver i forbindelse med efterlønnen, som i 1999 blev markant ændret og langt vanskeligere at administrere for a-kasserne.

Der er i fagbevægelsen udbredt interesse i, at a-kasserne kommer til at spille en mere aktiv rolle i bestræbelserne på at få de ledige medlemmer i arbejde. Overvejelserne

går på i større omfang at udnytte potentialerne i de fagligt afgrænsede a-kasser, hvor der er tæt kontakt mellem a-kassen og fagforeningen. Ønsket er i højere grad at få skabt forbindelse mellem a-kassens kendskab til de ledige medlemmer og fagforeningens kontakt til tillidsrepræsentanter og virksomheder.

Som vi kan se af denne undersøgelse, så foregår der allerede i dag i en række fagforeninger og a-kasser et stort arbejde med at hjælpe ledige i aktivering og formidling af arbejdskraft til virksomheder – i hvert fald i de LO-tilsluttede forbund. Der er dog samlet set stadig mange ubrugte potentialer, hvis rammerne og ressourcerne var til stede og blev prioriteret rigtigt.

A-kassernes arbejde er igennem en længere årrække til stadighed blevet mere regelbundet og kompliceret med stadig flere krav om korrekthed og kontrol. Siden 1996 har der f.eks. været ført særligt tilsyn med a-kassernes behandling af rådgighedssager, hvor a-kasserne skal vurdere medlemmernes rådgighed.

Tilsynet har vist fejlprocenter på helt op til 24 pct. i juli 1996, som dog siden er blevet gradvist mindre, således at man nåede det laveste niveau på 6 pct. i oktober 1999 – i januar 2000 steg den imidlertid igen til 10 pct. Den megen fokus på kontrol kan med de høje fejlprocenter siges at være berettiget, men det har ikke været uden omkostninger for a-kasserne. A-kasserne har måttet prioritere akkuratessen i sagsbehandlingen og uddannelse af medarbejdere, så der er kommet mere sikkerhed i afgørelserne, således at a-kasserne har kunnet reducere fejl, der giver a-kassen økonomisk ansvar.

Ændringer i den arbejdsmarkedspolitiske rolle, så a-kassen vil få betydelig større ansvar for tilbudene til medlemmerne kan næppe lade sig gøre uden overvejelser og diskussioner om, hvordan ressourcerne tilvejebringes og prioriteres. Dette har dog ikke været temaet for denne undersøgelse, men lettelser i de nuværende sagsadministrationer og dagpengeudbetaling vil være helt afgørende.

Kvalitetsudvikling i partnerskab

Anders Høeg Brask og Anne Sofie Biering, Arbejdsdirektoratet

Artiklen tager udgangspunkt i en gennemgang af det kvalitetsudviklingsprojekt, der blev gennemført som partnerskabsprojekt mellem HK-A (a-kassen) og Arbejdsdirektoratet. Projektet blev påbegyndt i marts 2000 og blev endelig afrapporteret i maj 2001. A-kassens fire afdelinger i Vejle Amt: Fredericia, Horsens, Kolding og Vejle blev af a-kassens hovedledelse inviteret til at medvirke i samarbejdsprojektet som forsøgsafdelinger.

Formålet med partnerskabsprojektet var at skabe forandring. Forandring forstået som ændringer i organiseringen af arbejdet samt at give afdelingerne mulighed for at lære af hinanden.

Det var hensigten, at de anvendte metoder skulle fungere som inspiration for andre, som ønsker at sætte fokus på arbejdet med kvalitet. Derfor var det et gennemgående kriterium, at alle de anvendte

kvalitetsudviklingsprocesser skulle kunne anvendes i andre a-kasser.

Arbejdsdirektoratet har i flere år arbejdet med at anspore a-kasserne til i endnu højere grad at sætte fokus på at kvalitetsudvikle arbejde og produkter. Derfor var det endvidere et mål for Arbejdsdirektoratet at udvide den traditionelle tilsynsrolle og indgå som en aktiv sparringspartner for derigennem at være med til, i samarbejde med en a-kasse, at vise en af vejene til at opnå større kvalitet i arbejdet. Dette skulle ske ved at udvikle selvevalueringsværktøjer til brug for at måle kvaliteten af arbejdet i a-kassen, samt at introducere værktøjer, som ville give a-kassen mulighed for selv at arbejde målrettet videre med kvalitet.

På denne baggrund blev partnerskabsprojektet etableret.

Projektets opbygning

Partnerskabsprojektet omfattede fire delprojekter. Det var hensigten, at de fire delprojekter skulle ”komme hele vejen rundt” om a-kassen og belyse input, output og processen. Med andre ord om der var forskel på tidsforbruget på de enkelte områder i afdelingerne, om denne forskel gav sig udslag i forskellige processer og i den oplevede kvalitet hos medlemmerne.

Første led i partnerskabsprojektet gik ud på at afsøge, hvilke områder der kunne være relevante at arbejde med. I samarbejde med afdelingerne og hovedledelsen blev det besluttet, at foretage en tidsregistrering af afdelingernes arbejde for at få klarlagt, hvor de særlig ressourceintensive arbejdsopgaver lå. Hermed blev inputsiden belyst i form af et billede af, hvordan personaleresourcerne blev anvendt.

På baggrund af resultaterne fra tidsregistreringen blev det besluttet at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse af nyledige medlemmers oplevelse af vejledningen i afdelingerne. Derved fik afdelingerne en parameter for, om der var en sammenhæng mellem forbrug af ressourcer og medlemmernes oplevelse af kvaliteten.

For at sikre et ensartet vejledningsniveau i alle afdelingerne blev der som et tredje delprojekt gennemført en procesanalyse af vejledningen for nyledige. Procesanalysen resulterede i en række anbefalinger, som blev konkretiseret i en standardisering af vejledningen af nyledige.

Et fjerde delprojekt blev rettet direkte mod kvaliteten af afdelingernes produktion af skriftlige afgørelser. Dette udmøntede sig i en

måling af kvalitet på afgørelser om 5 ugers ophørskarantæne. I dette delprojekt blev fokus udelukkende rettet mod kvaliteten af afgørelserne, og kvalitetsmålemetoden blev introduceret som selvevalueringstværværktøj. Modsat de tre førnævnte delprojekter er målingen ikke yderligere beskrevet i denne artikel, men der henvises i øvrigt til rapporten ”Kvalitetsudvikling i partnerskab”.

Tidsregistrering

Som tidligere nævnt blev der gennemført en registrering af personalets tidsforbrug i de fire afdelinger. Metoden skitseres i det følgende.

Forud for afviklingen af tidsregistreringen blev der afholdt en brainstorming-workshop med deltagere fra de fire afdelinger, hvor det blev besluttet, hvilke arbejdsområder, der skulle indgå i tidsregistreringsskemaet, og hvordan opgaverne skulle grupperes. Det blev endvidere afklaret, at medarbejdere beskæftiget med kontingent- og medlemsadministration, som var ansat både i fagforbundet og a-kassen skulle deltage.

En af de store udfordringer i forbindelse med at konstruere et tidsregistreringsskema var, at få dækket samtlige arbejdsopgaver og få

det ”kogt ned” til nogle overskuelige punkter på en A4-side. Omfanget var af særlig betydning, når skemaet skulle fungere i praksis. Det var vigtigt, at medarbejderen hurtigt kunne orientere sig. Hvis skemaet blev for omfangsrigt mistes overblikket og motivationen til at udfylde det.

I forsøget på at dække så mange arbejdsopgaver som muligt, skulle der registreres antal kontakter og tidsforbrug i forbindelse med, at medlemmer henvendte sig telefonisk eller personligt for at få råd og vejledning. Dette blev defineret som ”supplerende vejledning”. Desuden skulle der registreres tid, når der blev sagsbehandlet på medlemmernes sager, og når medlemmerne blev kontaktet i forbindelse med afholdelsen af en samtale i henhold til lov om arbejdsløshedsforsikring m.v. Dette blev kaldt lovpligtig vejledning.

Til brug for selve registreringen af tidsforbruget blev der udarbejdet et tidsregistreringsskema med tilhørende vejledning.

Tidsregistreringen fandt sted inden for tre hovedområder: Administration af forsikringssystemet (nr. 1-7), vidensopdatering (nr. 8) og andre administrative opgaver (nr. 9).

Tidsregistreringsskema

Afdeling (sæt kryds) Fredericia Horsens Kolding Vejle

Navn _____ Dato _____

Arbejdsfunktion/regelområde	Aktivitetstype	Antal aktiviteter	Tidsforbrug i timer
1. Dagpenge	Tlf. info./suppl. vejl. Pers. info./suppl. vejl. Sagsbeh. u. mdl. kontakt Lovpligtig vejl.	_____ _____ Reg. ikke på antal Reg. ikke på antal	_____ _____ _____ _____
2. Efterløn/efterlønsbevis	Tlf. info./suppl. vejl. Pers. info./suppl. vejl. Sagsbeh. u. mdl. kontakt Lovpligtig vejl.	_____ _____ Reg. ikke på antal Reg. ikke på antal	_____ _____ _____ _____
3. Aktivering/handlingsplaner Arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter inkl. trepartssamtaler	Tlf. info./suppl. vejl. Pers. info./suppl. vejl. Sagsbeh. u. mdl. kontakt Lovpligtig vejl.	_____ _____ Reg. ikke på antal Reg. ikke på antal	_____ _____ _____ _____
4. Orlov/uddannelsesgodtgørelse Kursusgodtgørelse	Tlf. info./suppl. vejl. Pers. info./suppl. vejl. Sagsbeh. u. mdl. kontakt Lovpligtig vejl.	_____ _____ Reg. ikke på antal Reg. ikke på antal	_____ _____ _____ _____
5. Dagpenge under ferie	Tlf. info./suppl. vejl. Pers. info./suppl. vejl. Sagsbeh. u. mdl. kontakt Lovpligtig vejl.	_____ _____ Reg. ikke på antal Reg. ikke på antal	_____ _____ _____ _____
6. Kontingent- og medlemsadministration	Tlf. info./suppl. vejl. Pers. info./suppl. vejl. Sagsbeh. u. mdl. kontakt Lovpligtig vejl.	_____ _____ Reg. ikke på antal Reg. ikke på antal	_____ _____ _____ _____
7. Ydelseskort		Reg. ikke på antal	_____
8. Vidensopdatering/ interne aktiviteter		Reg. ikke på antal	_____
9. Andre administrative funktioner		Reg. ikke på antal	_____

Arbejdstid i alt (uden frokost) _____

Administrationen af forsikrings-systemet blev delt op i seks regelområder og behandling af ydelseskort. Under de 6 regelområder blev der sondret mellem: Telefonisk in-

formation/supplerende vejledning, personlig information/supplerende vejledning, sagsbehandling uden medlemskontakt og lovpligtig vejledning.

Alle der bidrog til a-kassens samlede virksomhed skulle dagligt registrere tidsforbruget i kvart timer. Telefoniske og personlige henvendelser skulle endvidere registreres på antal. Tidsregistreringsskemaerne blev indsamlet ugevis i afdelingerne.

Der er ikke nogen periode, der kan siges at være "normal", når det angår arbejdet i en a-kasse. Der vil altid være arbejdsrelaterede, personalemæssige- eller andre forhold, der gør, at en given periode afviger fra det "normale". Jo længere undersøgelsesperioden er, desto mere retvisende vil billedet af ressourceforbruget blive, da udsving i en kortere periode vil blive udjævnet over en længere periode.

Undersøgelsesperioden blev fastsat til 9 uger, hvilket svarer til to dagpengeperioder. Herved ville effekten af tilfældige udsving inden for en dagpengeperiode samt effekten af eventuelle startvanskeligheder blive formindsket.

Tidsregistreringens resultater

Samlet havde de 4 afdelinger i undersøgelsesperioden et ressourceforbrug i a-kassen på 7.742 timer. Heraf blev de ca. 70 pct. anvendt på administration af forsikringssystemet.

Det fremgår af tabel 1, at administration af dagpengeområdet tegner sig for 27 pct. af afdelingernes ressourceforbrug. Vidensopdatering og andre administrative funktioner tegner sig for hver især 15 pct., og kontingent- og medlemsadministrationen for 14 pct. af ressourceforbruget. Tilsammen tegner disse 4 områder sig for 71 pct. af det samlede forbrug af ressourcer i afdelingerne.

Ressourceforbruget på de øvrige områder med administration af forsikringssystemet var forholdsvis små. Afdelingerne anvendte 4 pct. af ressourcerne på selve udbetalingen af de forskellige ydelser.

Der er ikke noget overraskende i, at mere end en fjerdedel af det samlede ressourceforbrug fandt sted i forbindelse med administration af dagpengeområdet. Trods faldende ledighed og nye ydelsesformer viser den, at dagpenge fortsat er a-kassens kerneydelse.

Det er bemærkelsesværdigt, at 15 pct. af ressourcerne bliver anvendt på vidensopdatering. Regelsættet ændres med jævne mellemrum, men at vidensopdatering skulle kræve mere end hver syvende arbejdsdag er alligevel bemærkelsesværdigt. Vidensopdatering omfatter blandt andet ajourføring af re-

Tabel 1: Tidsforbrug (pct.)

	<i>Vejle</i>	<i>Horsens</i>	<i>Kolding</i>	<i>Fredericia</i>	<i>Alle</i>
Dagpenge	29	25	29	24	27
Efterløn/Bevis	6	4	7	6	6
Aktivering/IHF	8	6	7	11	8
Orlov/Udd.godtgør./kursus godtgør.	8	6	7	6	7
Dagpenge under ferie	7	4	3	4	4
Kontingent/medlemsadm.	15	12	18	7	14
Ydelseskort	3	5	4	5	4
Vidensopdatering	17	18	8	19	15
Andre adm. funktioner	7	20	17	18	15
Total	100	100	100	100	100

Kilde: Kvalitetsudvikling i partnerskab.

gelkendskab, opdatering af øvrig viden, intern mødeaktivitet, læsning af almindelig post og e-post samt postfordeling i afdelingen.

Medarbejderne gav inden tidsregistreringen udtryk for, at vejledningen i forbindelse med aktivering og efterløn efter efterlønsreformens indførelse udgjorde en stor del af arbejdet i afdelingerne. Det er derfor interessant, at ressourceforbruget på disse to områder svarer til ca. halvdelen af forbruget på dagpengeområdet. Dette giver anledning til at tro, at der er visse arbejdsopgaver, der "fylder" mere i medarbejdernes bevidsthed, end de rent faktisk kræver i arbejdstid.

Betragtes de enkelte afdelingers ressourceforbrug, ser man, at der på visse områder er tale om betydelige forskelle.

For så vidt angår administrationen af dagpenge anvender Kolding og Vejle 29 pct. af ressourcerne på dette område. Fredericia og Horsens bruger lidt mindre med henholdsvis 24 og 25 pct.

Til administrationen af efterlønsområdet anvender Horsens kun 4 pct. af ressourcerne. Det er noget mindre end de andre afdelinger, der bruger 6 eller 7 pct.

Med hensyn til aktivering anvender Fredericia 11 pct. af ressourcerne. Dette er næsten dobbelt så meget som Horsens med 6 pct. Kolding og Vejle bruger henholdsvis 7 pct. og 8 pct. af ressourcerne på dette regelområde.

Til administration af dagpenge under ferie anvender Vejle 7 pct. af ressourcerne, hvilket er omkring

dobbelt så meget som de andre afdelinger, der bruger 3 eller 4 pct.

For så vidt angår ressourceforbruget på kontingent- og medlemsadministrationen er forskellene på afdelingerne ret store. Fredericia anvender kun 7 pct. af ressourcerne på dette regelområde. Horsens bruger 12 pct., Vejle 15 pct. og Kolding hele 18 pct. af ressourcerne. Horsens anvender således mere end halvanden gang, Vejle mere end to gange og Kolding mere end to og en halv gang så mange ressourcer på administrationen af dette regelområde som Fredericia.

Med hensyn til vidensopdatering adskiller Kolding sig væsentligt fra de øvrige ved kun at anvende 8 pct. af ressourcerne på dette område. Vejle, Horsens og Fredericia bruger mellem 17 til 19 pct. på dette område, hvilket er over dobbelt så meget som Kolding.

Vejle anvender 7 pct. af ressourcerne på andre administrative funktioner. De andre afdelinger bruger her mellem 17 og 20 pct. Således bruger Horsens næsten 3 gange så mange ressourcer på dette område, som Vejle.

Der tegner sig et billede af, at der er betydelig forskel mellem på den ene side Vejle og Kolding og på

den anden side Fredericia og Horsens. Vejle og Kolding anvender ca. tre fjerdedele af ressourcerne på administration af forsikringsystemet. Fredericia og Horsens bruger med henholdsvis 63 pct. og 62 pct. relativt færre ressourcer på disse områder.

Fordelingen af ressourceforbruget inden for dagpengeområdet

Da administration af dagpenge er det, der bruges flest ressourcer på, er det hensigtsmæssigt at underkaste dette område en nærmere analyse.

Ressourceforbruget inden for de enkelte regelområder blev registreret på henholdsvis telefonisk og personlig supplerende vejledning, sagsbehandling uden medlemskontakt og lovpligtig vejledning.

Samlet for alle fire afdelinger udgør sagsbehandling uden medlemskontakt 54 pct., jf. tabel 2. Med hensyn til vejledning er det primært den supplerende vejledning, der bruges ressourcer på. Den telefoniske og personlige supplerende vejledning lægger til sammen beslag på ca. 43 pct. af ressourcerne på dagpengeområdet. Det vil sige, at kun 3 pct. af de ressourcer, der anvendes på dagpengeområdet, bliver brugt til lovpligtig

Tabel 2: Tidsforbrug inden for dagpengeområdet (pct.)

	<i>Vejle</i>	<i>Horsens</i>	<i>Kolding</i>	<i>Fredericia</i>	<i>Alle</i>
Telefonisk info./supplerende vejl.	16	30	18	16	21
Personlig info./supplerende vejl.	17	29	18	24	22
Sagsbeh. uden medlems kontakt	61	40	62	54	54
Lovpligtig vejl.	6	1	2	6	3
Total	100	100	100	100	100

Kilde: Kvalitetsudvikling i partnerskab.

tig vejledning. Resten af tiden bruges på alle former for personlig eller telefonisk medlemskontakt, som sker på medlemmets initiativ.

Det er således kun en beskeden del, der anvendes på lovpligtig vejledning. Dette forekommer umiddelbart overraskende, da lovpligtig vejledning fylder meget i a-kassemedarbejdernes bevidsthed.

Betragtes de enkelte afdelinger, ses det, at der igen er betydelige forskelle afdelingerne imellem.

Det fremgår ligeledes af tabel 2, at Horsens for så vidt angår sagsbehandling uden medlemskontakt adskiller sig fra de øvrige afdelinger ved kun at anvende 40 pct. af ressourcerne på dagpengeområdet til dette formål. Vejle og Kolding anvender henholdsvis 61 pct. og 62 pct. af ressourcerne på dagpengeområdet. Fredericia anvender som gennemsnittet for alle 4 afdelinger 54 pct. af ressourcerne.

Horsens anvender som en følge heraf flere ressourcer på vejledning på dagpengeområdet end de andre afdelinger.

Med hensyn til lovpligtig vejledning anvender både Horsens og Kolding med henholdsvis 1 pct. og 2 pct. af de brugte ressourcer på dagpengeområdet, hvilket er væsentligt mindre end Fredericia og Vejle, der begge bruger 6 pct. af ressourcerne til denne form for vejledning.

Horsens anvender 59 pct. af ressourcerne på dagpengeområdet til henholdsvis telefonisk og personlig supplerende vejledning. Dette er betydelig mere end både Fredericia, der anvender 40 pct. af ressourcerne og Vejle og Kolding, der kun bruger henholdsvis 33 pct. og 36 pct. af ressourcerne til supplerende vejledning inden for dagpengeområdet.

Der er således betydelige forskelle specielt mellem Horsens på den ene side og Vejle og Kolding på den

anden side, i forhold til anvendelsen af ressourcerne på dagpeng-eområdet.

Når ressourceforbruget er blevet klarlagt og der konstateres store variationer mellem afdelingerne, bør det dernæst overvejes at sammenligne processerne. Årsagen til de forskellige resultater kan skyldes, at en afdeling har tilrettelagt arbejdet på en særlig god måde (bedste praksis). En måling af ressourceforbruget kan være forstadiet til at lære af hinandens processer og derved fastlægge en mere hensigtsmæssig arbejdsgang.

En god måde at skabe overblik over arbejdsprocessen, uanset om der er flere parter, er ved at tegne den op på et stort stykke papir. Herved visualiseres arbejdsprocessen, og den kan nedbrydes til en række faser med henblik på at forenkle den samlede arbejdsgang. Det forekommer ofte, at der konstateres nogle unødvendige delprocesser, som kan udelades i det videre arbejde, når processen tegnes op.

Tilfredshedsundersøgelse af nyledige

Når der med en tidsregistrering undersøges, hvilken afdeling der har et henholdsvis højt og lavt tidsforbrug inden for de enkelte

aktiviteter, er det næste spørgsmål, der er vigtigt at få besvaret, om der er forskel i kvaliteten af de "produkter", som udbydes?

Dette blev undersøgt ved en tilfredshedsundersøgelse blandt de nyledige medlemmer, som meldte sig ledig i de fire afdelinger inden for en to måneders periode.

Grunden til, at det kun var nyledige og ikke personer, der var i arbejde eller havde været ledige i en periode, der fik tilsendt et spørgeskema var, at disse personer for nylig havde haft en personlig kontakt til a-kassen, som de kunne ud-tale sig på baggrund af.

Alle nyledige medlemmer, svarende til 144 i de fire afdelinger, fik i perioden tilsendt spørgeskemaet. Medlemmerne havde forinden fået udleveret en orienterende skrivelse, der informerede om, at de ville få tilsendt et spørgeskema inden for kort tid, og de blev garanteret fuld anonymitet.

95 af medlemmerne udfyldte og returnerede spørgeskemaet, hvilket svarede til en besvarelsesprocent på 66 pct. Spørgeskemaerne blev sendt direkte til HK's hovedledelse uden om medlemmernes respektive afdelinger. Derved undgik medlemmerne at føle de, "angav" deres HK-

Tabel 3: Hvordan blev du vejledt? (pct.)

	<i>Vejle</i>	<i>Horsens</i>	<i>Kolding</i>	<i>Fredericia</i>	<i>Alle</i>
Ved udlev. af skriftligt materiale	32	95	68	25	57
Ved personlig henvendelse	53	59	64	55	58
Ved en individuel samtale	21	36	36	5	26
Ved et informationsmøde	53	64	75	80	69
Total	100	100	100	100	100

Kilde: Kvalitetsudvikling i partnerskab.

afdeling. Alle besvarelsener blev opsamlet og videresendt til Arbejdsdirektoratet, der bearbejdede dem.

Spørgsmålene koncentrerede sig om at afdække felter, som kunne virke som forklaringsparametre for de forskelle, som blev illustreret i tidsregistreringen. Dels skulle det afdække, om der var nogle forskelle i profilen af de nyledige, dels om der var en forskel i indholdet af vejledningen, og dels om der var en forskel i tilfredsheden med kontakten med a-kassen.

Medlemmets alder og hvor ofte medlemmet havde været ledig før viste sig ikke at have indflydelse på den arbejdsbyrde, de afstedkom i a-kassen.

Spørgsmålene til indholdet af vejledningen angik, hvordan og hvad medlemmerne opfattede, at de blev vejledt om.

Der blev skelnet mellem fire vejledningsformer: Ved udlevering af

skriftligt materiale, ved en personlig samtale som blev foranlediget af medlemmet eksempelvis i forbindelse med ledighedsmeldelsen i afdelingen, ved en individuel samtale som medlemmet blev indkaldt til af afdelingen og ved et informationsmøde med deltagelse af flere medlemmer samtidigt.

De fleste af respondenterne gav udtryk for, at de blev informeret to gange om rettigheder og pligter. 84 pct. oplevede, at de enten blev informeret ved den personlige henvendelse i afdelingen eller ved en individuel samtale. To tredjedele mente derudover, at de også blev vejledt ved et informationsmøde med deltagelse af flere medlemmer.

57 pct. svarede, at de blev vejledt ved at få udleveret skriftligt materiale. 5 pct. af alle respondenterne mente imidlertid, at udlevering af skriftligt materiale var den eneste måde, de var blevet vejledt på. I 3 af de 4 afdelinger var der ingen

Tabel 4: Hvad blev der vejledt om på mødet? (pct.)

	<i>Vejle</i>	<i>Horsens</i>	<i>Kolding</i>	<i>Fredericia</i>	<i>Alle</i>
Muligheder for beskæftigelse på det almindelige arbejdsmarkedet	37	40	43	65	45
Pligten til at være tilmeldt AF	89	65	86	95	83
Pligten til at stå til rådighed for formidlet arbejde	84	80	89	85	84
Pligten til at være aktiv jobsøgende	95	85	89	90	89
Konsekvenserne af at afslå formidlet arbejde	58	60	54	70	59
Retten til at delt. i kurser/udd.	63	75	79	65	70
Muligheder for at delt. i kurser/udd.	47	65	64	75	63
Reglerne om nedsat tid og retten til supplerende dagpenge	53	100	68	85	75
Ret og pligt til tilbud	16	35	32	45	32
Udfyldelse af dagpengekort	100	95	82	90	90
Andet	5	0	7	5	5
Total	100	100	100	100	100

Kilde: Kvalitetsudvikling i partnerskab.

eller kun en enkel person, der følte sig vejledt udelukkende ved udlevering af skriftligt materiale. Dog var der i Horsens 4 personer, der mente, at de "kun" blev vejledt ved udlevering af skriftligt materiale. Dette svarer til 16 pct. af de adspurgte i Horsens.

Medlemmernes besvarelser tyder på, at der i Fredericia bruges fælles informationsmøder i højere grad end i de andre afdelinger som den eneste vejledning til de ledige om rettigheder og pligter. 20 pct. af de nylidige medlemmer i Frederi-

cia oplevede, at de udelukkende af informationsmøder blev vejledt om rettigheder og pligter.

Fredericia er den afdeling, der benytter sig mærkbart mindst af personlige vejledningsmøder. Således svarede kun 60 pct., at de blev vejledt ved et personligt fremmøde eller som følge af en indkaldelse til en individuel samtale. 100 pct. af medlemmerne i Kolding svarede, at de blev vejledt personligt. For de andre afdelingers vedkommende gælder det, at deres medlemmer fortrinsvis blev vejledt ved et per-

sonligt møde. Disse blev ofte (53-75 pct. af tilfældene) kombineret med et informationsmøde.

Ser man på, hvad respondenterne blev vejledt om, angiver over 80 pct., at de blev vejledt om pligten til at være tilmeldt AF, pligten til at stå til rådighed for formidlet arbejde, pligten til at være aktivt jobsøgende, samt udfyldelse af et dagpengekort, jf. tabel 4. Lige knap 60 til 75 pct. af medlemmerne bekræfter, at de blev vejledt om konsekvenserne af at afslå formidlet arbejde, retten til at deltage i kurser/uddannelse og samtidig modtage dagpenge, muligheder for at deltage i kurser/uddannelse, samt reglerne om at modtage supplerende dagpenge. Kun 45 pct. af de nyledige oplevede, at de blev vejledt om mulighederne for beskæftigelse på det almindelige arbejdsmarked, og kun en tredjedel af dem mente, at de blev vejledt om ret og pligt til tilbud efter lov om aktiv arbejdsmarkedspolitik.

Ud fra medlemmernes besvarelser synes Fredericia at informere mest. Medlemmerne i Fredericia oplever i gennemsnit, at de blev vejledt på 70 pct. af alle områder. Horsens og Kolding er ens på 63 pct. Vejle synes at informere mindst med 58 pct. i gennemsnit på alle områder. Gennemsnittet for de fire afdelinger ligger på 63 pct.

Det er således betydelig forskel på medlemmernes vurdering af afdelingernes vejledningsindsats. Alle medlemmerne i Horsens mente, at de blev vejledt om muligheden for at få supplerende dagpenge. Dette synes højt i forhold til gennemsnittet på 75 pct. for de fire afdelinger. Kun 65 pct. af de nyledige derimod oplever, at de blev vejledt om pligten til at være tilmeldt AF, hvilket er lavt i forhold til gennemsnittet på 83 pct. for de fire afdelinger. Hele 95 pct. af medlemmerne i Horsens mente, at de blev vejledt om udfyldelse af dagpengekortet.

Medlemmernes tilfredshed i Fredericia adskiller sig ved at ligge højere end gennemsnittet på en række områder. Specielt på vejledningen om mulighederne for beskæftigelse på det almindelige arbejdsmarked scorer Fredericia højt. I forhold til gennemsnit for alle fire afdelinger på 45 pct. oplevede 65 pct. af medlemmerne, at de blev vejledt om emnet. På samme område scorer Vejle lavt. Kun lidt over en tredjedel (37 pct.) af medlemmerne oplever, at de blev vejledt om mulighederne for beskæftigelse på det almindelige arbejdsmarked, hvilket er lavt i forhold til gennemsnit for alle fire afdelinger på 45 pct.

De nylediges oplevelser af vejledningen i Vejle var ca. 20 pct. lavere

Tabel 5: Hvad synes du om vejledningen? (pct.)

	<i>Vejle</i>	<i>Horsens</i>	<i>Kolding</i>	<i>Fredericia</i>	<i>Alle</i>
Meget god	11	32	35	25	27
God	63	49	49	70	58
Acceptabel	26	05	12	05	11
Mindre god	0	9	4	0	3
Dårlig	0	5	0	0	1
Total	100	100	100	100	100

Kilde: Kvalitetsudvikling i partnerskab.

end gennemsnittet på områderne: Muligheder for at deltage i kurser/uddannelse og reglerne om at modtage supplerende dagpenge. Kun 16 pct. af de adspurgte i Vejle svarer, at de er blevet vejledt om ret og pligt til tilbud efter lov om aktiv arbejdsmarkedspolitik. Dette svarer til halvdelen af gennemsnittet for de fire afdelinger på 32 pct. Til gengæld mener samtlige nylidige i Vejle, at de blev vejledt om udfyldelse af dagpengekortet.

I forhold til gennemsnittet for de 4 afdelinger adskiller de adspurgte medlemmers besvarelser fra Kolding sig højst med 9 pct. på de enkelte områder. Oplevelsen af vejledningen i Kolding ligger derfor generelt meget tæt op af gennemsnittet og kan siges at være typisk for de 4 afdelinger.

Lidt over tre fjerdedele af alle respondenterne havde ikke efterfølgende kontakt til a-kassen i forbin-

delse med rettigheder og pligter. Der var ingen nævneværdige udsving mellem afdelingerne. Således havde den målte vejledningsindsats ingen indflydelse på, om medlemmerne efterfølgende kontaktede a-kassen. Dog kan det nævnes, at kun 14 pct. af Horsens' medlemmer kontaktede a-kassen igen vedrørende rettigheder og pligter, mens 25 pct. af Koldings medlemmer kontaktede a-kassen igen.

Ser man på tilfredsheden med vejledningen, ses det, at 85 pct. af de adspurgte opfattede vejledningen, som værende enten god eller meget god, jf. tabel 5. Omkring en tiendedel opfattede den som værende acceptabel, og kun 3 pct. syntes, at den var dårlig. Dette dækker dog over forholdsvis store forskelle i afdelingerne imellem. Vejle skiller sig særligt ud ved, at en fjerdedel "kun" syntes, at vejledningen var acceptabel, mens to af de tre øvrige afdelinger lå på 5 pct. og den sidste

Tabel 6: Hvad synes du om den information, du fik, da du meldte dig ledig? (pct.)

	<i>Vejle</i>	<i>Horsens</i>	<i>Kolding</i>	<i>Fredericia</i>	<i>Alle</i>
Meget god	28	35	29	35	31
God	44	43	53	55	50
Acceptabel	28	09	14	10	15
Mindre god	0	0	4	0	1
Dårlig	0	13	0	0	3
Total	100	100	100	100	100

Kilde: Kvalitetsudvikling i partnerskab.

på 12 pct. Samtidig udgjorde Vejles andel af medlemmer, der syntes, at vejledningen var meget god “kun” 11 pct. De øvrige afdelingers andel af medlemmer, der syntes, at vejledningen var meget god, lå på mellem 25 og 35 pct. Det ses samtidig, at Horsens alene trækker gennemsnittet op på andelen af medlemmer, der syntes, at de fik en dårlig vejledning. Der var således ingen af medlemmerne fra de øvrige tre afdelinger, der mente, at de havde fået en dårlig vejledning. Ser man på andelen af medlemmer, der mente, at vejledningen var mindre god, topper Horsens også her med 9 pct. Fredericia har tilsyneladende den bedste vejledning med en andel på hele 95 pct. i kategorierne god eller meget god.

Tabel 6 viser, at i forhold til den information medlemmerne fik ved ledighedsmeldelsen, syntes ca. 80 pct. af medlemmerne, at den var

god eller meget god. Kun 3 pct. syntes, at den var dårlig, 15 pct. fandt den acceptabel. Ser man på de enkelte afdelinger, trækkes gennemsnittet på dårlig information alene op af Horsens, hvor denne andel udgør 13 pct. De øvrige afdelinger har slet ingen andel i kategorien dårlig information. Også Vejle adskiller sig, idet hele 28 pct. af de adspurgte “kun” fandt, at informationen var acceptabel. De andre afdelingers andel af acceptabel udgjorde mellem 10-14 pct. Resultaterne for de enkelte afdelinger viser dermed variationer over positive oplevelser.

Samlet set er der nuanceforskelle i den positive oplevelse af tilfredsheden med informationen og vejledningen. Der er dog en forskel på den meget positive oplevelse hos medlemmerne i Fredericia og Kolding og den lidt mindre positive tendens i Horsens og Vejle.

Vejledning af nyledige

I forbindelse med behandlingen af resultaterne fra tidsregistreringen blev det klart, at de fire afdelinger vejleder nyledige medlemmer på vidt forskellig vis. Dette skyldes bl.a., at tilrettelæggelsen af vejledningsindsatsen er overladt til de enkelte afdelinger. Der er herved mulighed for at tage hensyn til særlige lokale ønsker for servicen samt eventuelle lokale forskelle i arbejdsmarkedets behov.

De fire deltagende afdelinger fandt, at der med fordel kunne udvikles fælles standarder for vejledningen af nyledige for på denne måde at sikre en ensartet og høj kvalitet af vejledningen. Ved en standardisering ville man videre opnå en sikkerhed for et bestemt højt vidensniveau hos de ledige i regionen og samtidig opnå den fordel, at a-kassemedarbejderne opnår en fælles standard for kvaliteten i vejledningen. Det ville efterfølgende være kendt for medarbejderne, hvilket vidensniveau, der var forudsat for at kunne løse vejledningsopgaven.

For at få fokus rettet mod vejledningsopgaven, blev der afholdt en workshop, hvor vejledningen af nyledige blev klarlagt og skematiseret. Der deltog repræsentanter fra afdelingerne, hovedledelsen og Ar-

bejdsdirektoratet. I praksis foregik processen ved et heldagsmøde, hvor hele vejledningsforløbet blev gennemgået i deltaljer, både for så vidt angår, hvilke elementer der er obligatoriske at inddrage, men også for at udveksle erfaringer om, hvilke formidlingsmetoder, der fungerer mest hensigtsmæssigt, og hvad der fungerer mindre hensigtsmæssigt i vejledningssituationen.

Der blev på workshopen taget udgangspunkt i de elementer, der indgår i et vejledningsforløb.

Der blev i fællesskab taget stilling til følgende punkter:

- Hvad er der behov for at vejlede om?
- Er vejledningen primært rettet mod de regler, der følger af lovgivningen, eller er vejledningen overvejende en service, der tilbydes den ledige?
- Er vejledningen på de enkelte områder obligatorisk eller frivillig at give for de enkelte afdelinger?
- Skal vejledningen gives ved personligt fremmøde i afdelingen tidligt i ledighedsforløbet, ved et efterfølgende fælles informationsmøde for nyledige eller i forbindelse med informationsbrevet til medlemmet om dagpengesats og dagpengeregler?

Vejledningspunkter for nyledige

	Regel- (R) eller serviceinformation (S)	Obligatorisk (O) eller frivillig (F) information	Personligt fremmøde	"Værd at Vide" som arbejdsløs	Informationsmøde	Informationsbrev
Gentagelsesvirkning	R	O	✓ ¹		✓	
Dagpenge under ferie til dimitender	R	O	✓ ²	✓		
Sygdom og barsel	R	O	✓	✓	✓	
Udfyldelse af dagpengekortet	R	O	✓	✓	✓	
Kontakten til AF	R	O	✓	✓		
Frivilligt ulønnet arbejde			✓	✓		
Personlig sagsbehandler	S	F	✓			
Overskydende timer	R	O	✓			✓
Kontakten til A-kassen	R	O	✓			
G-dage	R	O	✓			
Jobsøgningsforpligtelse	R	O		✓	✓	
Uddannelse og kurser	R	O		✓	✓	
Supplerende dagpenge	R/S	O		✓	✓	
Ferie	R	O		✓	✓	
Selvfor skyldt ledighed og gyldige grunde	R	O		✓	✓	
Om at stå til rådighed	R	O		✓		
Dagpengeretten generelt				✓		
Oplysninger om kontonr., ved ændring	S	F		✓		
Forskellige former for jobsøgning	S	O			✓	
Vikararbejde og G-dage					✓	
Passende/rimeligt arbejde	R	O			✓	
Jobsøgning i EØS	S	O			✓	
Børnepasningsorlov	S	O			✓	
6 ugers selvvalgt uddannelse	S	O			✓	
Dagpengeretten/dagpengesatsen i den konkrete sag	R	O				✓
Praktiske oplysninger om afdelingen	S	F	Udleveres særskilt af den enkelte afd.			
Henvisning til hjemmeside	S	F	Udleveres særskilt af den enkelte afd.			

Note: ¹Hvis karantæne ved arbejdsophør. ²Hvis dimitend.

- Skal det være obligatorisk for afdelingerne af afholde fælles vejledningsmøder for nyledige?

Afdelingernes stillingtagen til de fire første punkter førte til, at der blev udarbejdet en fælles standard for, hvilke informationer den nyledige skal have, hvornår den nyledige skal have dem og i hvilken form, de skal formidles.

Resultatet fremgår af skemaet på foregående side.

Når et medlem melder sig ledig i a-kassens afdelinger i Vejle Amt, sker det oftest ved et personligt fremmøde i afdelingen. Som det fremgår af det ovenstående skema, blev man på workshoppen enig om, hvad det er obligatorisk at vejlede om ved det personlige fremmøde, samt hvad der skal informeres om på de efterfølgende informationsmøder.

Det blev videre besluttet, at informationsmøderne skulle være obligatoriske i afdelingerne i Vejle Amt. Dette ændrede ikke noget i forhold til den allerede eksisterende praksis, idet alle afdelinger i forvejen afholdt informationsmøder, hvor alle nyledige bliver tilbudt at deltage.

Det blev på workshoppen klart, at der var meget stor variation i, hvil-

ke pjecer og øvrigt skriftligt materiale, der blev udleveret til medlemmerne, ligesom der var store forskelle i, hvornår de enkelte pjecer m.v. blev udleveret.

På workshoppen blev det skriftlige materiale gennemgået. Omfanget og sammensætningen efterlod et meget uensartet indtryk, og set fra et medlemssynspunkt temmelig uoverskueligt indtryk. En enkelt afdeling valgte at udlevere en "start-pakke" bestående af stort set samtlige pjecer fra a-kassen, samt en stor del af Arbejdsdirektoratets paraply-pjecer. En anden afdeling fandt, at et medlem, der lige er blevet ledig og henvender sig til afdelingen, ikke er i stand til at modtage vejledning om, hvordan den ledige skal forholde sig i sin nye situation og valgte derfor ikke at vejlede om andet end tilmeldingen til AF.

Deltagerne enedes derfor om at begrænse antallet af udleverede pjecer. Til gengæld blev det gjort obligatorisk for afdelingerne at udlevere dem.

Hvis den standardiserede vejledning af nyledige ved den kommende evaluering viser sig at være en succes, er der mulighed for, at den skal udbredes til samtlige a-kassens afdelinger.

Om metoden generelt

Metoden med at skematisere de forskellige elementer af en given proces, hvor interessenterne er de samme, er meget anvendelig også uden for a-kassesystemet. Når alle deltagere har en fælles referenceramme, opnås der lettere en fælles forståelse for, hvor processen "er på vej hen". Alle deltagere har samme forståelse af, hvad de enkelte opgaver rummer. Man sikrer herved, at alle taler om det samme, og man opnår et fælles videns- og forståelsesniveau, hvor forbedringer af en given arbejdsproces bliver visualiseret for deltagerne. Ved at standardisere på denne måde opnås ligeledes, at deltageren oplever et ejerskab til den metode, man i fællesskab når frem til. Dette er medvirkende til, at de nye processer bliver bedre forankret i organisationen, og muligheden for, at de bliver efterlevet i praksis, bliver større.

Gennemførelse af processen forudsætter, at deltagerne er åbne over for metoden og at de deltager aktivt. Det er en svaghed ved gennemførelse af en sådan proces, hvis de deltagende parter er tilbageholdende eller uvildige til at dele deres erfaringer.

Konklusion

De tre delprojekter sætter alle kvaliteten i centrum. Tidsregistreringen viste, at der er stor forskel på, hvordan personaleressourcerne anvendes i de fire afdelinger. Tilfredshedsundersøgelsen viste, at der kun er nuanceforskelle af positive oplevelser blandt nyledige medlemmer, og at medlemmerne blev vejledt om forskellige ting i de fire afdelinger. Procesanalysen af vejledningen for nyledige resulterede i en standardisering af hvilke informationer, der skal formidles, hvornår de skal formidles og hvordan de skal formidles.

Metoderne er beskrevet med udgangspunkt i de erfaringer, som er opnået i samarbejdet med de fire afdelinger i Vejle Amt. Som en vigtig erfaring skal særlig fremhæves, at det er muligt at opnå store resultater med små midler, når man indgår i samarbejdet på lige fod med det formål at forbedre arbejdsprocesser. Ved at indgå i en dialog med kolleger, som er beskæftiget inden for samme område, opnår man et ensartet højt kvalitetsniveau i løsningen af opgaverne. Der opnås en fælles forståelse for opgaveløsningen og en mulighed for at klarlægge bedste praksis med et mere hensigtsmæssigt ressourceforbrug og en højere kvalitet til følge.

Reference:

Andersen, Sonny, Anne Sofie Biering, Anders Høeg Brask & Peter Gasbjerg (2001): *Kvalitetsudvikling i partnerskab*, København: Arbejdsdirektoratet.

