

Årsstatistik for CKA

Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring
2013 - 2015

Oprettede sager

Fordelt på sagsområder
Fordelt på a-kasser
FO-sager

Afsluttede sager

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

Klager over CKAs afgørelser

ASTs afgørelser
Tiltrædelsesprocent fordelt på sagsområder



Forord

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) udgiver igen i år en statistik over de sager, som Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring (CKA) i STAR Brønderslev behandler.

Statistikken dækker perioden fra 2013 til 2015.

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

Det er vores indtryk, at årsstatistikken bliver modtaget med interesse, ikke mindst blandt a-kasserne. Vi har fra flere a-kasser modtaget forslag og bemærkninger. Det er vi glade for. I dette års statistik har vi på baggrund af et forslag fra en a-kasse medtaget en oversigt over afgørelser, hvor der er foretaget realudligning.

Det er vigtigt at statistikken til stadighed giver et retvisende og tilpas detaljeret billede af CKAs sagsportefølje. Derfor er vi fortsat åbne over for kommentarer og ønsker til fremtidige statistikker.

Brønderslev, den 21. september 2016
Morten Bergulf
Kontorchef

Indholdsfortegnelse

Forord	1
Indholdsfortegnelse.....	2
1. Hovedresultater	3
2. Beskrivelse af arbejdsområdet.....	4
3. Oprettede sager	6
3.1 Oprettede sager fordelt på sagsområder.....	6
3.2 Oprettede sager fordelt på a-kasser	7
3.3 Oprettede FO-sager	9
4. Afsluttede sager	10
4.1 Afsluttede sager fordelt på sagstyper	10
4.2 Afsluttede FO-sager	10
4.3 Sagsbehandlingstid.....	11
4.4 CKAs afgørelser.....	13
5. Klager over CKAs afgørelser	16
5.1 ASTs afgørelser.....	16
5.2 Tiltrædelsesprocenter fordelt på sagsområder	16
6. Definitioner og afgrænsninger	18
7. Bilag.....	19
Bilag 1 Oversigt over a-kasser i 2014 og forkortelser anvendt i statistikken	19
Bilag 2 Oversigt over oprettede sager fra 2013 – 2015 fordelt på emne	20
Bilag 3 Oversigt over medlemmer, ledige og oprettede klagesager i 2015 fordelt på a-kasser.....	22
Bilag 4 Oversigt over CKA omgørelser og hjemvisninger af a-kassernes afgørelser fra 2013 – 2015 fordelt på sagsområder	23

1. Hovedresultater

- Antallet af sager til CKA er faldet for fjerde år i træk. I 2015 oprettede CKA i alt 3.012 sager, det er 240 færre end året før.
- Faldet i antal sager gælder dog ikke alle sagsområder. Antallet af sager om tilbagebetaling og sanktion er således fordoblet fra 208 sager i 2014 til 427 sager i 2015.
- CKAs gennemsnitlige sagsbehandlingstid var i 2015 på 5,4 uger. Det er lidt mere end i de forgående år, hvor den har ligget på omkring 4 uger.
- Andelen af a-kassernes afgørelser, som omgøres af CKA, har i hele perioden ligget stabilt på omkring 13 - 14 pct.
- CKAs afgørelser kan påklages til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg (AST). Andelen af afgørelser, der påklages til AST, har i hele perioden ligget stabilt på omkring 12 pct.
- AST tiltrådte i 2015 CKAs afgørelser i 87,2 pct. af klagerne. Det er færre end i de tidligere år, hvor tiltrædelsesprocenten har været på ca. 90 pct.

2. Beskrivelse af arbejdsområdet

Om a-kasserne

I Danmark var der ved udgangen af 2015 25 a-kasser, som var anerkendt af staten. I bilag 1 er der en oversigt over a-kasserne.

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

A-kasserne havde i 2015 2,11 millioner medlemmer, hvoraf ca. 282.000 medlemmer i løbet af året var berørt af ledighed. Der er tale om et fald i forhold til 2014, hvor ca. 292.000 i løbet af året var berørt af ledighed. Ca. 114.000 personer var på efterløn i løbet af 2015. Også her er der tale om et fald i forhold til 2014, hvor antallet var ca. 125.000 personer.

Bruttoudgiften til dagpenge var i 2015 ca. 16,8 mia. kr. og udgiften til efterløn ca. 14,4 mia. kr.¹

Om klagesystemet

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

Medlemmer kan klage over CKAs afgørelser til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg (AST).

Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring

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

CKA behandler sager på følgende områder:

- Optagelse og medlemskab af en a-kasse (overflytning, deltids-/fuldtidsforsikring, medlemsbidrag)
- Ret til dagpenge (selvforskyldt ledighed, rådighed, ophør med selvstændig virksomhed, beskæftigelseskrav, overskydende timer)
- Dagpengenes størrelse, beregning og udbetaling (dagpengesats, fradrag i dagpengene, supplerende dagpenge)
- Begrænsninger i dagpengeretten (bibeskæftigelse, dagpenge under konflikt)
- Efterløn (ret til efterløn, efterlønsbevis, præmie, fradrag i efterlønnen, selvstændig virksomhed samtidig med efterløn)
- Tilbagebetaling og sanktion (tilbagebetaling, sanktion, refusion, renter, opkrævning af tilbagebetalingsbeløb, slettelse pga. gæld til a-kassen)
- Andre ydelser (feriedagpenge, befordringsgodtgørelse, dagpenge som lån)

Øvrige opgaver

Derudover har CKA en række andre opgaver:

- Yde generel vejledning til borgere og a-kasser om reglerne

¹ Kilde: Statens regnskab

- Offentliggøre vejledende udtalelser og konkrete afgørelser af vejledende eller principiel karakter i den offentligt tilgængelige database ARVID
- Udarbejde svar på høringer om regelændringer med videre
- Behandle sager om sygedagpengeforsikringsordningerne for selvstændige erhvervsdrivende og private arbejdsgivere (FO-sager)

3. Oprettede sager

I dette afsnit belyser vi de sager, som CKA har oprettet i perioden mellem 2013 og 2015.

Resultaterne er fordelt på:

- Sagsområder (hvad sagen handler om)
- Sagstyper (klagesag, vejledende udtalelse)
- Hvilke a-kasser sagerne kommer fra

3.1 Oprettede sager fordelt på sagsområder

Tabel 1 viser fordelingen af sager fordelt på sagsområder².

I 2013 blev der oprettet 3.388 sager, mens antallet af oprettede sager i 2014 var 3.252 sager. Det svarer til et fald i antal oprettede sager fra 2013 til 2014 på 4,0 procent. I 2015 blev der oprettet 3.012 sager. Over perioden har der været et fortsat fald i antallet af sager. Faldet mellem 2014 og 2015 var på 7,4 procent.

Tabel 1: Oprettede sager fordelt på sagsområder

Hovedgruppe	2013		2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Optagelse og medlemskab	488	14,4	370	11,4	363	12,1
Ret til dagpenge	1.563	46,1	1.483	45,6	1.317	43,7
Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	359	10,6	428	13,2	248	8,2
Begrænsninger i dagpengere retten	90	2,7	72	2,2	78	2,6
Efterløn	470	13,9	379	11,6	388	12,9
Andre ydelser	418	12,3	312	9,6	191	6,3
Tilbagebetaling og sanktion			208	6,4	427	14,2
I alt	3.388	100,0	3.252	100,0	3.012	100,0

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

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

Andelen af sager om efterløn faldt fra 13,9 pct. i 2013 til 11,6 pct. 2014. I 2015 er andelen steget lidt igen og ligger nu på 12,9 pct.

I 2014 udgjorde sagsområdet tilbagebetaling og sanktion 6,4 procent af alle sager, mens andelen i 2015 udgør 14,2 procent. Der er tale om en markant stigning. Den reelle stigning er dog muligvis ikke helt så stor, som det umiddelbart fremgår. Frem til ultimo maj 2014 lå ansvaret for behandlingen af denne type sager i en anden enhed i STAR, hvor registreringspraksis kan have været lidt anderledes.

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

3.2 Oprettede sager fordelt på a-kasser

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

CKA har i perioden 2013 til 2015 fået flest sager fra medlemmer af HK-A, ASE og 3F-A.

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

	2013		2014		2015	
	Klager/ dispensati- onssager	Vejledende udtalelser	Klager/ dispensati- onssager	Vejledende udtalelser	Klager/ Dispensati- onssager	Vejledende udtalelser
3F-A	203	3	248	2	276	10
A-kassen LH	123	1	110	0	107	2
AJKS	57	3	32	1	13	0
Aka	181	2	209	0	195	1
ASE	432	7	309	1	305	4
BFA	7	0	6	0	8	0
BUPL-A	50	0	59	0	63	0
BUSINESS-DK ³	25	2	12	0		
CA	52	0	41	0	32	0
DANA	159	2	89	3	119	2
DFH-A	227	5	245	3	228	1
Dif-A	104	0	99	1	107	0
DSA	57	0	74	2	53	2
EL-faget	8	0	6	0	2	1
FF-A	33	2	20	0	11	1
FOAs A-kasse	148	2	178	5	156	1
FS-A	46	0	51	1	37	0
FTF-A	268	3	208	3	177	4
HK-A	309	3	406	2	392	6
KRIFA	298	1	269	5	248	3
MA	87	2	131	4	115	2
METAL	81	1	91	1	68	1
MIN-A	68	0	83	0	56	0
NNF-A	13	0	13	1	20	1
SL-A	36	1	35	2	47	1
TAK	22	0	26	0	35	0
Borgere m.fl.	0	254	12	153	3	96
I alt	3.094	294	3.062	190	2.873	139

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

Andelen af klagesager i forhold til vejledende udtalelser er stigende i perioden fra 2013 til 2015. Fra 2013 til 2015 er andelen af klagesager steget fra 91,3 procent til 95,4 procent. Det forholdsmæssige

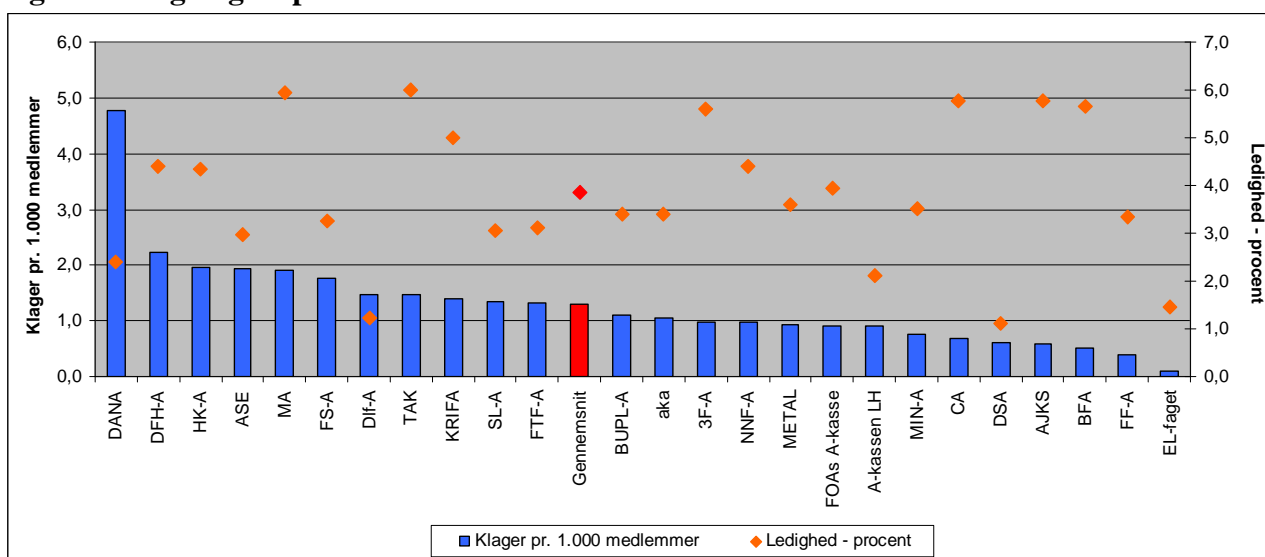
³ BUSINESS-DK er pr. 1. januar 2015 lagt sammen med MIN-A.

fald i antallet af vejledende udtalelser har derfor været større end det tilsvarende fald i antallet af klagesager. I 2014 var andelen af klagesager 94,2 procent.

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

I 2015 blev omkring 30,9 procent af de vejledende udtalelser givet til a-kasserne. Resten blev givet til borgere eller andre interessenter (i tabel 2 angivet som ”borgere m.fl.”).

Figur 1: Klagesager⁴ pr. 1.000 a-kassemedlemmer i 2015



Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA og star.dk.

Gennemsnitligt er der kommet 1,3 klager pr. 1.000 a-kassemedlemmer. Ledigheden blandt de forsikrede ledige lå i 2015 på 3,9 procent.

DANA tegner sig for det højeste antal klagesager pr. 1.000 medlemmer. I 2015 har CKA modtaget cirka 4,8 klager pr. 1.000 medlemmer fra DANA.

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

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

For eksempel er der høj ledighed blandt medlemmerne af BF-A, AJKS og CA, mens antallet af klager pr. 1.000 medlemmer ligger en del under gennemsnittet.

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

3.3 Oprettede FO-sager

Antallet af FO-sager faldt fra 755 sager i 2013 til 720 sager i 2014. Det svarede til et fald på 4,6 procent.

Antallet af FO-sager er imidlertid nu steget igen. I 2015 er der oprettet 797 sager. I hele perioden fra 2013 til 2015 har der således været en stigning på 5,6 procent eller en stigning fra indeks 141 til indeks 149.

Tabel 3: Oprettede FO-sager

	2013	2014	2015
FO-sager	755	720	797
Indeks⁵	141	134	149

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

⁵ Indeks 100 er fastsat svarende til 2011, hvor der blev oprettet 534 FO-sager.

4. Afsluttede sager

I dette afsnit belyser vi de sager, som CKA har afsluttet i perioden mellem 2013 og 2015.

4.1 Afsluttede sager fordelt på sagstyper

I 2015 blev der afsluttet 3.014 sager. Faldet i antal afsluttede sager er således fortsat fra 2013, hvor der blev afsluttet 3.479 sager og 2014, hvor der blev afsluttet 3.072 sager. Faldet i antal afsluttede sager skal ses i sammenhæng med faldet i tilgangen af sager (se afsnit 3).

I 2015 var 91,2 procent af de sager, der blev afsluttet, klagesager, 4,3 procent var anmodninger om dispensation og 4,5 procent var vejledende udtalelser.

Der er i perioden 2013-2015 tale om et betydeligt fald i andelen af vejledende udtalelser i forhold til det samlede antal afsluttede sager. Derimod er andelen af klagesager tilsvarende steget i perioden 2013-2015.

Tabel 4: Afsluttede sager

	2013		2014		2015	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Klagesager ⁶	2.954	84,9	2.739	89,2	2.748	91,2
Dispensationssager	224	6,4	144	4,7	129	4,3
Vejledende udtalelser	301	8,7	189	6,1	137	4,5
I alt	3.479	100,0	3.072	100,0	3.014	100,0
Indeks⁷		93		82		81

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

4.2 Afsluttede FO-sager

Antallet af afsluttede FO-sager steg fra 723 sager i 2013 til 778 sager i 2014. Det svarer til en stigning på 7,6 procent.

Stigningen er fortsat med 1,7 procent fra 2014 til 2015, hvor der blev afsluttet 791 sager. Stigningen i hele perioden fra 2013 til 2015 har været på 9,4 procent.

Tabel 5: Afsluttede FO-sager

	2013	2014	2015
FO-sager	723	778	791
Indeks⁸	136	147	149

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

⁶ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger.

⁷ Indeks 100 er fastsat svarende til 2011, hvor der blev afsluttet 3.729 sager.

⁸ Indeks 100 er fastsat svarende til 2011, hvor der blev afsluttet 531 FO-sager.

4.3 Sagsbehandlingstid

Tabel 6 viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i uger for de sager, der er afsluttet i 2013, 2014 og 2015. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid steg fra 3,8 uger i 2013 til 4,1 uger i 2014 og til 5,4 uger i 2015.

Stigningen fra 2013 til 2015 på 1,6 uger, kan blandt andet skyldes det nye sagsområde - tilbagebetaling og sanktion - som CKA overtog i maj 2014. Dette sagsområde tager gennemsnitligt længere tid at behandle.

En anden årsag til stigningen kan være, at antal ansatte i CKA er faldet med hvad der svarer til ca. et årsværk fra 2014 til 2015.

Tabel 6: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fordelt på sagstyper

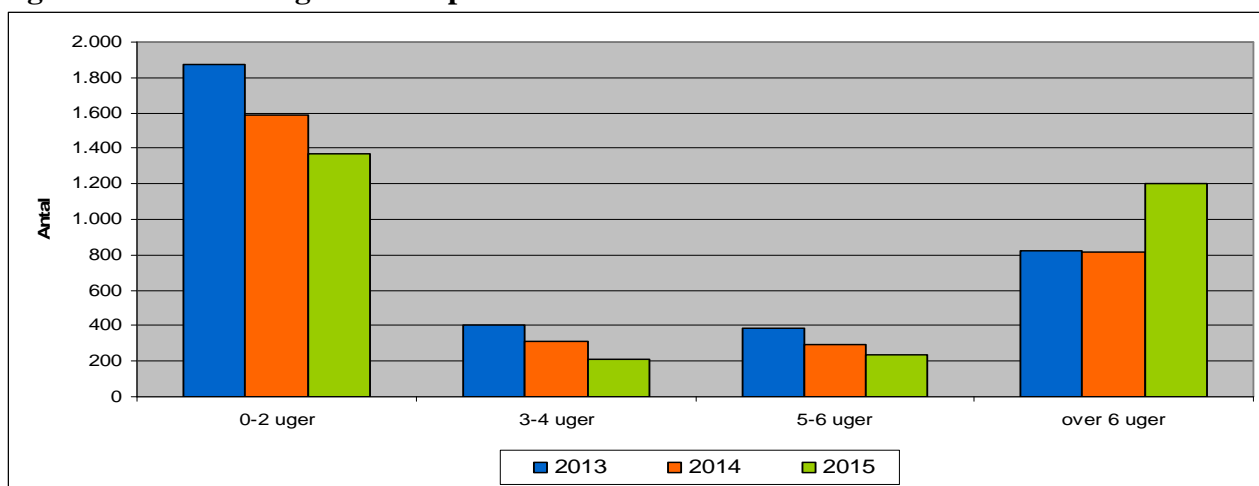
	2013		2014		2015	
	Antal	Gns. uge	Antal	Gns. Uge	Antal	Gns. Uge
Klagesager ⁹	2.954	4,1	2.739	4,5	2.748	5,7
Dispensationssager	224	3,8	144	1,6	129	0,9
Vejledende udtalelser	301	1,7	189	1,1	137	2,7
I alt	3.479	3,8	3.072	4,1	3.014	5,4

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

CKA havde for 2015 et mål om at fastholde den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 4,1 uger, hvilket det ikke har været muligt at opnå.

Figur 2 viser fordeling af sagsbehandlingstiden på intervaller.

Figur 2: Afsluttede sager fordelt på tidsinterval



Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

⁹ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger.

Det fremgår af figur 2, at antallet af sager med en sagsbehandlingstid over 6 uger er steget fra 2013 til 2015. Disse sagers forholdsmæssige andel af CKAs afsluttede sager er også steget, således udgjorde denne gruppe af sager 23,7 procent i 2013, 27,1 procent i 2014 og 39,9 procent i 2015.

Antallet af sager med en sagsbehandlingstid på 0-2 uger er faldet fra 2013 til 2015. Gruppens forholdsmæssige andel af de afsluttede sager er også faldet, således udgjorde denne gruppe af sager 53,8 procent i 2013, 52,7 procent i 2014 og 45,3 procent i 2015.

CKA formoder, at det er tilgangen af sagsområdet tilbagebetaling og sanktion, som har medført denne forrykning.

Tabel 7: Sagsforløb på over 6 uger i 2015 fordelt på sagsområder

I alt	Oplagelse og medlemskab	Ret til dagpenge	Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	Begrænsninger i dagpengereetten	Efterløn	Andre ydelser	Tilbagebetaling og sanktion
1.204	98	597	118	31	103	36	221

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

I 2015 var der i alt 1.204 sager, som det tog mere end 6 uger at behandle. 49,6 procent af disse sager handlede om ret til dagpenge, hvilket svarer til andelen af oprettede sager på sagsområdet samme år. Samme mønster gør sig gældende for de fleste andre sagsområder. Tilbagebetaling og sanktion udgør dog 18,4 procent, hvilket er 4,2 procentpoint mere end andelen. Der er således grundlag for at konkludere, at sagsområdet, som forventet, er et område med lang sagsbehandlingstid.

Tabel 8: Åbne sager pr. 31. december 2015 fordelt på oprettelsesmåned

I alt	December 2015	November 2015	Oktober 2015	September 2015	August 2015	Juli 2015	Juni 2015	April 2015	Marts 2015	Januar 2015
395	194	100	53	25	12	6	1	1	2	1

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

194 sager, svarende til 49,1 procent af de sager, som var under behandling pr. 31. december 2015, blev oprettet i december 2015 og havde således været oprettet i højst én måned. 94,2 procent af sagerne var oprettet i CKA inden for de seneste 4 måneder. 5,8 procent af sagerne havde altså været oprettet i mere end 4 måneder.

4.4 CKAs afgørelser

I dette afsnit viser vi CKAs afgørelser i klagesager¹⁰.

Tabel 9: Afsluttede klagesager fordelt på a-kasse og udfald af afgørelser¹¹

	2013			2014			2015		
	CKA fasthol-der	CKA ændrer	CKA hjem-viser	CKA fasthol-der	CKA ændrer	CKA hjem-viser	CKA fasthol-der	CKA ændrer	CKA hjem-viser
3F-A	147	13	9	150	19	14	171	26	2
A-kassen LH	79	11	0	78	12	2	72	12	4
AJKS	35	10	2	22	4	1	13	3	1
Aka	120	24	3	153	13	9	152	13	3
ASE	320	50	6	235	28	3	236	26	6
BFA	4	3	1	3	1	0	6	0	1
BUPL-A	38	2	3	46	2	2	50	13	1
BUSINESS-DK ¹²	15	2	2	10	1	0			
CA	41	0	1	26	3	2	33	2	0
DANA	117	11	3	58	14	2	79	20	4
DFH-A	174	35	9	179	13	11	179	30	2
Dlf-A	82	11	3	64	4	1	102	7	0
DSA	40	3	1	35	17	6	42	7	1
EL-faget	5	1	0	4	0	0	0	1	0
FF-A	22	2	1	15	0	0	9	0	0
FOAs A-kasse	119	8	4	128	14	6	128	9	3
FS-A	38	5	2	34	8	4	22	4	0
FTF-A	205	31	6	146	26	5	140	19	5
HK-A	266	24	5	280	27	13	314	33	8
KRIFA	239	33	14	201	26	7	203	19	8
MA	55	8	3	94	13	4	92	6	2
METAL	49	10	5	57	11	1	54	8	1
MIN-A	53	2	0	55	7	1	41	8	4
NNF-A	15	1	0	6	3	1	15	0	1
SL-A	24	5	0	28	1	0	38	3	3
TAK	20	1	0	17	1	0	28	4	1
I alt	2.322	306	83	2.124	268	95	2.219	273	61

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

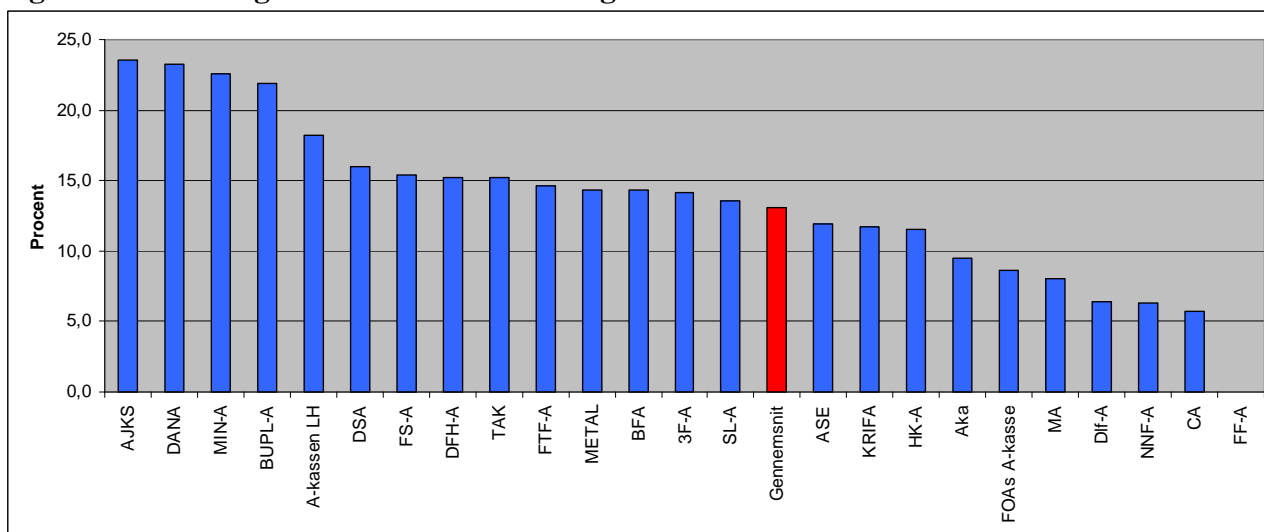
CKA har omgjort a-kassernes afgørelser i 14,3 procent af klagesagerne i 2013, 14,6 procent i 2014 og 13,1 procent i 2015. Ændringerne udgør i hele perioden 10-12 procent, mens hjemvisningerne udgør 2-4 procent.

¹⁰ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger.

¹¹ Summen af sager i denne tabel er mindre end summen af sager i tabel 4. Det skyldes, at vi i denne tabel kun har medtaget sager, som indgår i beregningen af omgørelsesprocenten. Klagesager, som er videresendt eller henlagt, indgår således ikke i denne tabel.

¹² BUSINESS-DK er pr. 1. januar 2015 lagt sammen med MIN-A.

Figur 3: CKAs omgørelser af a-kassernes afgørelser



Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

Figur 3 viser omgørelsesprocenten for a-kassernes afgørelser.

EL-faget er ikke medtaget i figuren, da a-kassen kun havde 1 klagesag (som blev omgjort), hvilket statistisk set ikke giver mening i en sammenligning a-kasserne i mellem.

FF-A's flotte omgørelsesprocent på 0,0 skal ses i lyset af, at kassen (kun) havde 9 klager, hvilket svarer til en andel på 0,4 procent af det samlede antal klagesager.

HK-A har den største andel af det samlede antal klagesager på 13,9 procent (355 klager), men har en omgørelsesprocent på 11,5 procent, hvilket er lavere end gennemsnittet for alle a-kasser (13,1 procent).

Bilag 4 viser, hvor mange sager CKA har omgjort og hjemvist til a-kasserne indenfor de forskellige sagsområder i perioden 2013-2015.

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

Tabel 10: CKA's omgørelser af a-kassernes afgørelser og afgørelser om realudligning i 2015

	CKA ændrer	CKA realudligner	Realudlignings- andel i procent¹³
3F-A	26	0	0,0
A-kassen LH	12	1	8,3
AJKS	3	0	0,0
Aka	13	1	7,7
ASE	26	1	3,8
BFA	0	0	0,0
BUPL-A	13	0	0,0
CA	2	0	0,0
DANA	20	0	0,0
DFH-A	30	6	20,0
Dif-A	7	2	28,6
DSA	7	0	0,0
EL-faget	1	0	0,0
FF-A	0	0	0,0
FOAs A-kasse	9	1	11,1
FS-A	4	0	0,0
FTF-A	19	3	15,8
HK-A	33	3	9,1
KRIFA	19	5	26,3
MA	6	1	16,7
METAL	8	0	0,0
MIN-A	8	0	0,0
NNF-A	0	0	0,0
SL-A	3	0	0,0
TAK	4	0	0,0
I alt	273	24	8,8

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

Kolonnen ændrede afgørelser med realudligning viser afgørelser, hvor vejledningen fra a-kassen ikke har været tilfredsstillende.

CKA kan realudligne, hvis et medlem har mistet en ret på grund af en a-kasses manglende, mangelfulde eller forkerte vejledning. Realudligning betyder, at medlemmet stilles som om a-kassen har vejledt korrekt. Det er bl.a. en betingelse, at medlemmet har været i god tro og ikke har udvist egen skyld. Og det skal være sandsynliggjort, at medlemmet ville have handlet i overensstemmelse med en korrekt vejledning mv.

Der er ikke før 2015 ført statistik på realudligninger, og der kan derfor ikke ske sammenligning med tidligere år.

¹³ Realudligningsandel af omgørelser i procent = (Realudligninger / Ændringer) * 100

5. Klager over CKAs afgørelser

CKAs afgørelser kan påklages til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg (AST).

5.1 ASTs afgørelser

Tabel 11 viser udfaldet af AST's afgørelser.

Tabel 11: Afgørelser truffet af AST

	2013	2014	2015
AST tiltræder	311	326	335
AST ændrer	23	22	44
AST hjemviser	5	0	5
I alt	339	348	384
Procent			
Tiltrædelsesprocent	91,7	93,7	87,2
Klageprocent	11,6	12,0	11,7

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

Andelen af sager, der ankes til AST, har i hele perioden ligget stabilt på knap 12 procent.

AST har i 2015 tiltrådt 87,2 procent af CKAs afgørelser. Det er færre end i de tidligere år, hvor tiltrædelsesprocenten har ligget på over 90 procent.

5.2 Tiltrædelsesprocent fordelt på sagsområder

Tabel 12 viser ASTs afgørelser fordelt på sagsområder i perioden mellem 2013 og 2015.

Tabel 12: ASTs afgørelser fordelt på sagsområde

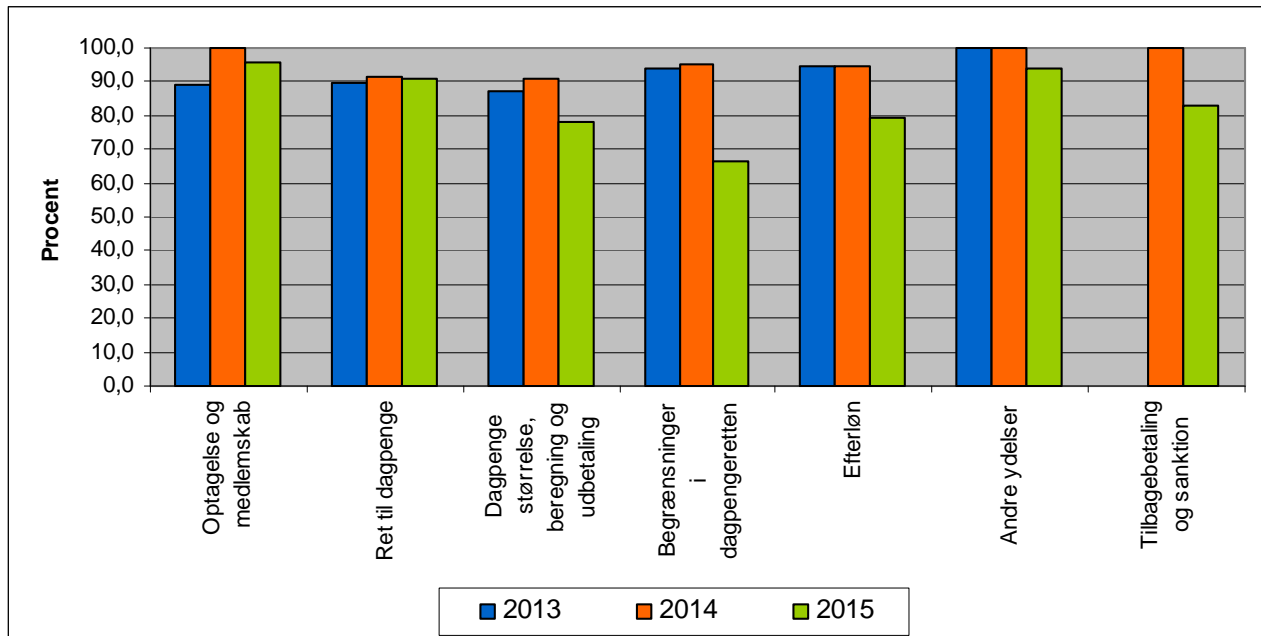
Hovedgruppe	2013				2014				2015			
	AST tiltræder	AST ændrer	AST hjemviser	Tiltrædelsesprocent	AST tiltræder	AST ændrer	AST hjemviser	Tiltrædelsesprocent	AST tiltræder	AST ændrer	AST hjemviser	Tiltrædelsesprocent
Optagelse og medlemskab	25	2	1	89,3	38	0	0	100,0	36	1	0	97,3
Ret til dagpenge	124	11	3	89,9	148	14	0	91,4	130	14	0	90,3
Dagpengenes størrelse, beregning og udbetaling	35	5	0	87,5	29	3	0	90,6	20	4	2	76,9
Begrænsninger i dagpengeretten	15	1	0	93,8	19	1	0	95	10	3	1	71,4
Efterløn	91	4	1	94,8	70	4	0	94,6	70	13	1	83,3
Andre ydelser	21	0	0	100,0	19	0	0	100,0	15	0	1	93,8
Tilbagebetaling og sanktion					3	0	0	100,0	54	9	0	85,7
I alt	311	23	5	91,7	326	22	0	93,7	335	44	5	87,2

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

På det største område, ret til dagpenge, har tiltrædelsesprocenten i hele perioden ligget stabilt på omkring 90 procent.

Figur 4 viser udviklingen af tiltrædelsesprocenten fordelt på sagsområder i perioden 2013 til 2015.

Figur 4: Tiltrædelsesprocenten fordelt efter år



Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

De 7 sagsområder svarer til sagsområderne i tabel 12.

6. Definitioner og afgrænsninger

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

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

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

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

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

Omgørelser omfatter ændringer og hjemvisninger. Dispensationsansøgninger tæller ikke med i denne sammenhæng, da CKA er 1. instans i forhold til disse. Afgørelser om overskridelse af klagefristen tæller med som fastholdelser.

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

Omgørelser omfatter ændringer og hjemvisninger.

Her indgår dispensationsansøgninger, da AST er 2. instans i forhold til disse. Afgørelser om overskridelse af klagefristen tæller i denne sammenhæng med som fastholdelser.

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

Realudligning: CKA kan realudligne, hvis et medlem har mistet en ret på grund af en a-kasses manglende, mangelfulde eller forkerte vejledning. Realudligning betyder, at medlemmet stilles som om a-kassen har vejledt korrekt. Det er bl.a. en betingelse, at medlemmet har været i god tro og ikke har udvist egen skyld. Og det skal være sandsynliggjort, at medlemmet ville have handlet i overensstemmelse med en korrekt vejledning mv.

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

7. Bilag

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

A-kassernes navn	Forkortelse
Faglig Fælles A-kasse	3F-A
A-kassen LH	A-kassen LH
Arbejdsløshedskassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog	AJKS
Akademikernes	aka
A-kassen ASE	ASE
Byggefagenes Arbejdsløshedskasse	BFA
Børne- og Ungdomspædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse	BUPL-A
Business Danmarks A-kasse ¹⁴	BUSINESS-DK
CA a-kasse	CA
DANA - Arbejdsløshedskasse for selvstændige	DANA
Det Faglige Hus – A-kasse	DFH-A
Lærernes a-kasse – dlf/a	Dlf-A
Danske Sundhedsorganisationers Arbejdsløshedskasse	DSA
El-fagets arbejdsløshedskasse	EL-faget
Frie Funktionærers a-kasse	FF-A
FOA - Fag og Arbejdes Arbejdsløshedskasse	FOAs A-kasse
Funktionærernes og Servicefagenes Arbejdsløshedskasse	FS-A
Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles-Arbejdsløshedskasse	FTF-A
HK/Danmarks A-kasse	HK-A
Kristelig Arbejdsløshedskasse	KRIFA
Magistrenes Arbejdsløshedskasse	MA
Metalarbejdernes Arbejdsløshedskasse	METAL
Min A-kasse	MIN-A
Fødevarerforbundet NNFs Arbejdsløshedskasse	NNF-A
Socialpædagogernes Landsdækkende Arbejdsløshedskasse	SL-A
Teknikernes Arbejdsløshedskasse	TAK

¹⁴ BUSINESS-DK er pr. 1. januar 2015 lagt sammen med MIN-A.

Bilag 2 Oversigt over oprettede sager fra 2013 – 2015 fordelt på emne

Emne	2013	2014	2015
Optagelse	172	148	143
A-kasse og fagforening	0	0	0
Deltid og fuldtid	23	17	20
Overflytning	20	4	3
Udtræden	43	33	31
Kontingentrestance	138	92	96
Kontingentfritagelse m.v.	86	72	70
Genoptagelse efter slettelse pga. svig		2	0
Medlemskab – diverse	4	2	0
A-kassernes vejledningspligt	46	30	20
Beskæftigelseskrav og dagpengeperioder	215	216	170
Tilmelding som arbejdssøgende og bekræftelse af jobsøgning	154	185	121
Ledighedskravet	192	151	122
Rådighedskravet	354	258	352
Dagpenge under deltagelse i undervisning	26	42	37
Selvforskyldt ledighed (afslag, ophør og udeblivelse)	505	552	471
Overførsel af overskydende timer	58	36	18
Dagpengeret – diverse	13	13	6
Beregning af dagpengesats	116	107	69
Fradrag i dagpenge	36	109	30
Supplerende dagpenge	171	184	130
Dagpengegodtgørelse	23	15	11
Indlevering af ydelseskort	10	8	8
Dagpengenes størrelse – diverse	3	5	0
Bibeskæftigelse ved selvstændig virksomhed	89	72	78
Sociale pensioner	0	0	0
Konflikt	1	0	0
Begrænsninger i dagpengeretten – diverse	0	0	0
Medlemsanciennitet	34	16	16
Dagpengeret	12	5	9
Arbejde og indtægters betydning	316	258	274
Udtræden / genindtræden	1	1	0
Udlandet	7	5	4
Efterlønsbidrag	100	92	84
Efterløn – diverse	0	2	1
Feriedagpenge	272	229	131
Jobrettet uddannelse	85	52	31
Befordringsgodtgørelse	58	30	15
Dagpenge som lån	3	0	2

Emne	2013	2014	2015
Dagpenge under 14-dages sygdom			12
Andre ydelser – diverse	2	1	0
Tilbagebetaling og sanktion		160	382
Refusion		23	24
Renter		0	2
Opkrævning af tilbagebetalingsbeløb og slettelse pga. gæld til a-kassen		10	19
A-kassernes sagsbehandling		14	0
Tilbagebetaling og sanktion – diverse		1	0
I alt	3.388	3.252	3.012

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA

Bilag 3 Oversigt over medlemmer¹⁵, ledige og oprettede klagesager¹⁶ i 2015 fordelt på a-kasser

A-kasse	Medlemmer	Ledige	Klager
3F-A	246.918	13.853	242
A-kassen LH	108.789	2.308	98
AJKS	21.560	1.244	13
aka	181.918	6.179	191
ASE	149.996	4.448	289
BFA	15.623	885	8
BUPL-A	57.473	1.946	63
BUSINESS-DK ¹⁷			
CA	43.916	2.536	30
DANA	24.504	588	117
DFH-A	96.494	4.251	215
Dif-A	73.526	910	107
DSA	87.044	972	53
EL-faget	19.682	289	2
FF-A	23.862	795	9
FOAs A-kasse	158.674	6.250	145
FS-A	19.183	625	34
FTF-A	129.048	4.028	170
HK-A	194.134	8.452	383
KRIFA	175.586	8.788	244
MA	59.550	3.530	113
METAL	71.191	2.567	66
MIN-A	71.113	2.502	54
NNF-A	17.486	768	17
SL-A	35.022	1.071	47
TAK	24.054	1.442	35
I alt	2.106.346	81.227	2.745¹⁸

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA, star.dk og dst.dk

¹⁵ Medlemmer ultimo 2015.

¹⁶ Klagesager er her uden dispensationsansøgninger.

¹⁷ BUSINESS-DK er pr. 1. januar 2015 lagt sammen med MIN-A.

¹⁸ Der mangler 3 klagesager i forhold til tabel 9. CKA kender ikke a-kassen i de 3 sager.

Bilag 4 Oversigt over CKA omgørelser og hjemvisninger af a-kassernes afgørelser fra 2013 – 2015 fordelt på sagsområder

	År	Samlet antal omgørelser/hjemvisninger	Optagelse og medlemskab	Ret til dagpenge	Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	Begrænsninger i dagpengereften	Efterløn	Andre ydelser	Tilbagebetaling og sanktion
3F-A	2013	22	6	10	4	1	1	0	0
	2014	33	2	20	4	0	4	1	2
	2015	27	3	8	2	0	3	1	11
A-kassen LH	2013	11	2	6	1	1	1	0	0
	2014	14	0	7	3	1	2	1	0
	2015	16	4	6	1	0	2	0	3
AJKS	2013	12	5	4	0	0	1	2	0
	2014	5	1	1	1	0	0	1	1
	2015	4	0	1	2	0	0	0	1
Aka	2013	27	4	14	4	0	4	1	0
	2014	22	4	14	1	1	0	0	2
	2015	16	1	8	3	0	2	0	2
ASE	2013	56	2	36	3	1	12	2	0
	2014	31	1	21	4	0	2	1	2
	2015	32	1	11	2	2	5	0	11
BFA	2013	4	1	2	0	0	1	0	0
	2014	1	0	1	0	0	0	0	0
	2015	1	0	1	0	0	0	0	0
BUPL-A	2013	5	2	1	1	0	1	0	0
	2014	4	0	2	2	0	0	0	0
	2015	14	2	3	2	0	0	0	7
BUSINESS-DK ¹⁹	2013	4	1	2	0	0	1	0	0
	2014	1	0	0	1	0	0	0	0
	2015								
CA	2013	1	0	0	1	0	0	0	0
	2014	5	0	1	3	0	0	1	0
	2015	2	0	0	0	0	0	0	2
DANA	2013	14	0	9	4	0	1	0	0
	2014	16	1	9	2	0	4	0	0
	2015	24	1	7	2	2	4	0	8

¹⁹ BUSINESS-DK er pr. 1. januar 2015 lagt sammen med MIN-A.

	År	Samlet antal omgørelser/hjemvininger	Optagelse og medlemskab	Ret til dagpenge	Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	Begrænsninger i dagpengereften	Efterløn	Andre ydelser	Tilbagebetaling og sanktion
DFH-A	2013	44	14	16	9	1	2	2	0
	2014	24	3	12	5	1	0	1	2
	2015	32	2	12	3	0	1	0	14
DIF-A	2013	14	4	5	3	0	1	1	0
	2014	5	1	0	1	1	0	0	2
	2015	7	1	1	0	1	1	0	3
DSA	2013	4	0	2	2	0	0	0	0
	2014	23	1	12	7	0	2	0	1
	2015	8	0	1	1	0	4	0	2
EL-faget	2013	1	0	1	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0
	2015	1	0	0	0	0	1	0	0
FF-A	2013	3	0	2	0	0	1	0	0
	2014	8	0	3	1	2	0	2	0
	2015	0	0	0	0	0	0	0	0
FOAs A-kasse	2013	12	6	3	1	1	1	0	0
	2014	20	3	6	6	0	2	2	1
	2015	12	4	4	2	0	0	1	1
FS-A	2013	7	1	5	0	0	1	0	0
	2014	12	2	6	1	0	0	1	2
	2015	4	1	0	2	0	0	0	1
FTF-A	2013	37	6	11	5	3	9	3	0
	2014	31	10	10	6	1	1	2	1
	2015	24	7	9	3	0	3	1	1
HK-A	2013	29	2	20	4	2	1	0	0
	2014	40	0	19	7	1	5	3	5
	2015	41	1	12	9	1	2	3	13
KRIFA	2013	47	8	29	8	0	1	1	0
	2014	33	5	17	8	0	0	1	2
	2015	27	5	12	1	0	3	1	5
MA	2013	11	3	4	1	1	2	0	0
	2014	17	7	3	4	0	2	1	0
	2015	8	1	3	1	0	1	1	1

	År	Samlet antal omgørelser/hjemvisninger	Optagelse og medlemskab	Ret til dagpenge	Dagpenge størrelse, beregning og udbetaling	Begrænsninger i dagpengereften	Efterløn	Andre ydelser	Tilbagebetaling og sanktion
METAL	2013	15	4	8	0	0	2	1	0
	2014	12	0	6	2	1	1	0	2
	2015	9	3	1	0	0	0	0	5
MIN-A	2013	2	1	1	0	0	0	0	0
	2014	8	1	1	4	0	2	0	0
	2015	12	0	8	0	1	1	0	2
NNF-A	2013	1	0	1	0	0	0	0	0
	2014	4	0	0	1	0	0	1	2
	2015	1	0	1	0	0	0	0	0
SL-A	2013	5	2	2	1	0	0	0	0
	2014	1	0	1	0	0	0	0	0
	2015	6	0	5	0	0	0	0	1
TAK	2013	1	1	0	0	0	0	0	0
	2014	1	1	0	0	0	0	0	0
	2015	5	0	4	0	0	0	0	1
I ALT		1.093	155	484	162	27	104	40	122

Kilde: CKAs sagsbehandlingssystem AIDA