

# FOAs A-kasse beretning 2013-2016

Delegeretmøde 13. december 2016



# Indhold

<b>Forord</b>	3	<b>Øvrig ny lovgivning i perioden</b>	18
		Fra selvvalgt uddannelse	
		til jobrettet uddannelse	18
		A-kassen udbetaler dagpenge	
		under sygdom	18
<b>Beskæftigelsespolitikken</b>		<b>A-kassens kvalitet - tilsyn</b>	
<b>- hvor er den på vej hen?</b>	4	<b>og kvalitetsundersøgelser</b>	19
Beskæftigelsesreformen	4	STARs rådighedstilsyn	
Et fælles og intensivt kontakt-		2014-2015	19
forløb: Fællessamtalerne	4	Revisionsinstituttets tilsyn	19
Jobloggen – jobsøgning og		FOAs Klageinstans	20
rådighed	5	A-kassens interne	
Uddannelsesløft mv.	5	tilsyn og kvalitetskontrol	20
6 ugers jobrettet uddannelse	6		
Aktivering på arbejdspladser	7		
Jobrotation – målretning			
og begrænsning	7		
<b>Jobsøgning</b>	8	<b>Beslutningen om den pris-</b>	
Vejledning om jobsøgning	8	<b>bevidste differentieringsmodel</b>	
		<b>for FOAs A-kasse</b>	21
<b>FOA Job og Kursusportalen:</b>		<b>Callcentret</b>	23
<b>Digital søgning efter job</b>			
<b>og kurser</b>	9	<b>Digitalisering og it-udvikling</b>	24
FOA Job	9	Fremtiden og digitale	
Kursusportalen	9	løsninger	25
<b>Dagpengereformen</b>	10	<b>Tal fra a-kassen</b>	26
Den nye dagpengereform		Medlemstallets udvikling	26
i hovedtræk	10	Udvikling i ledigheden	27
Digitalisering	11	Udvikling i efterløn	28
Book – eller bliv afmeldt	11		
<b>Medlemstilfredshed</b>	12	<b>A-kassens kursusvirksomhed</b>	29
<b>Indsatsen for de</b>		<b>Medlemsorganisering</b>	30
<b>udfaldstruede og udfaldne</b>	14		
		<b>Bilag</b>	32
<b>Jobformidling</b>	16		
FOA JobMatch – vores			
fælles jobformidling	16		
Samarbejdet med AOF	17		

**Politisk ansvarlig:** Dennis Kristensen og  
Mona Striib **Redaktion:** Bo Engelbrecht  
Nielsen og Mette Wiederholt Pedersen  
**Produktion:** Grafisk Team og FOAs trykkeri

# Forord

Gennemførelsen af dagpengereform, beskæftigelsesreform og nyt dagpengesystem inden for en kort årrække har ikke fjernet kompleksiteten i a-kasselovgivning eller øget lediges muligheder for igen at bide sig fast i arbejdsmarkedet. I alt har 60.000 ledige mistet retten til dagpenge. I FOA er status pr. 1. september 2016, at vi fra uge 1 i 2013 og frem til nu er oppe på totalt set 6.919 medlemmer, der har mistet dagpengeretten.

FOA-medlemmernes arbejdspladser bærer i alvorlig grad præg af, at sparekniven svinges, og velfærdsøkonomien presses. Selv om vi fortsat har en lav ledighedsprocent på 3,6 %, så er det mærkbart, at vejen ind på FOAs arbejdsområder er trang. Alt for ofte må der tages til takke med urimeligt lave timetal på ansættelseskontrakterne. Det har bredt sig til alle 4 sektorområder og handler både om vikariat og fastansættelser. Fuldtidsstillinger er som at lede efter nålen i en høstak. Det skal vi have ændret på, før hele det offentlige område ender som working poor-fabrik.

Det betyder, at vi dagligt står over for dilemmaet, at ledige medlemmer skal arbejde alle de timer, de kan komme i nærheden af, selv om vi holdningsmæssigt synes, det er helt urimeligt at ansætte på 8, 12 eller 16-timers-kontrakter. Det er for alt for mange blevet til fastansatte daglejere, der får de timer, der opstår i ugens løb og ellers må hutle sig igennem med flere småjobs spredt over døgnets timer.

Der er fortsat fokus på, om ledige står til rådighed og er fleksible nok. Senest har det været tydeligt i trepartsforhandlingerne, at ønsket om yderligere stramninger stadig står højt på ønskelisten. Det er på tide, at Christiansborg får øje på virkeligheden og i stedet kalder på anstændig arbejdsgiveradfærd.

A-kassen har været og er pressede på ressourcer. Vi har efter et længere udvalgsarbejde besluttet at køre efter en prisbevidst differentieringsstrategi. Vi ved godt, at vi skal passe på prisniveauet, og det gør vi. Men skal det give mening at have en fagligt funderet a-kasse, så skal det mærkes. Vi satser på god kvalitet og service til FOAs medlemmer. Derfor er det også dejligt, at FOA JobMatch er kommet rigtig godt fra start. Medlemmerne har taget godt imod det frivillige tilbud, og efterhånden kommer der gode aftaler i hus rundt omkring i landet.

SAMMEN GØR VI FORSKELLEN

God debatlyst!

Med venlig hilsen

  
Mona Striib

# Beskæftigelsespolitikken – hvor er den på vej hen?

## Beskæftigelsesreformen

Socialdemokratiet, Radikale Venstre, Venstre, Dansk Folkeparti og Det Konservative Folkeparti indgik 18. juni 2014 forlig om en reform af beskæftigelsesindsatsen. Det politiske mål med reformen var at sikre et velfungerende arbejdsmarked, lav ledighed og høj beskæftigelse. FOA og FOAs A-kasse har op til vedtagelsen af reformen arbejdet på at forbedre vilkårene for vores medlemmer i alle de fora, hvor vi har indflydelse. Generelt må vi konstatere, at forliget indeholdt både skidt og kanel. I dette afsnit gennemgår vi de væsentligste ændringer.

## Et fælles og intensivt kontaktforsløb: Fællessamtalerne

Det nye kontaktforsløb bygger på undersøgelser, der viser, at ledige kommer hurtigere i arbejde, hvis de skal til mange samtaler i starten af ledighedsforsløbet. I de første 6 måneder skal de ledige derfor nu til 9 samtaler, hvoraf

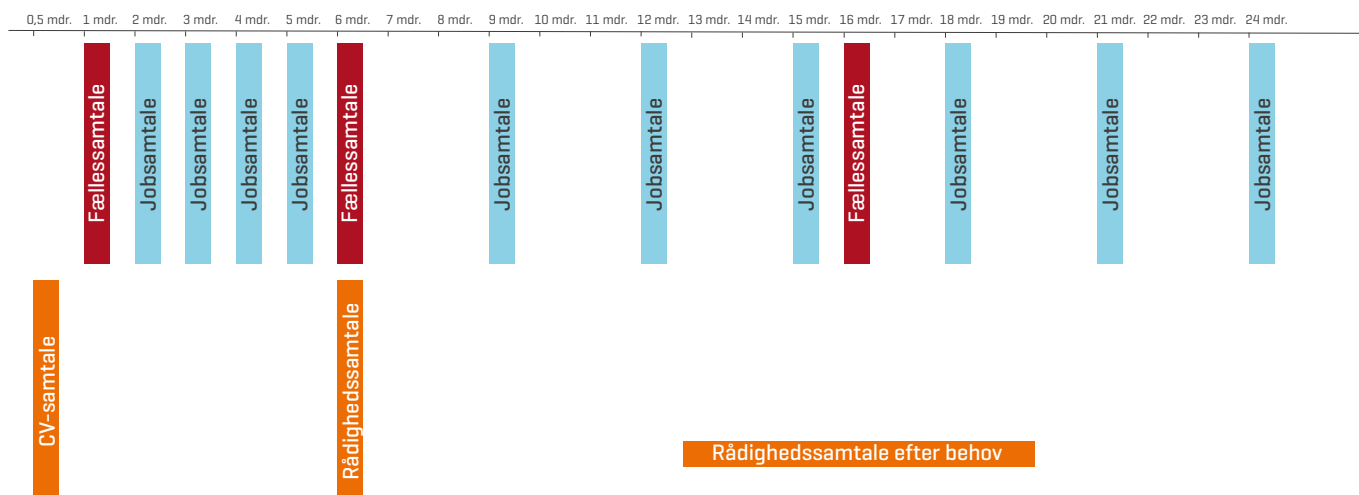
3 foregår i a-kassen og 6 i jobcentret. 2 af samtalerne i jobcentret er såkaldte fællessamtaler, hvor a-kassen også deltager. Desuden deltager a-kassen i en 3. fællessamtale i jobcentret efter 16 måneders ledighed.

Oprindeligt havde fagbevægelsen foreslået, at a-kasserne overtog hele det tidlige kontaktforsløb, men resultatet blev altså et delt kontaktforsløb, hvor a-kassen efter de første 6 måneder kun ser medlemmerne til den 3. fællessamtale efter 16 måneder, eller hvis vi har anledning til at stille tvivl ved rådigheden. Det gør det svært at holde kontakten til de medlemmer, der måske har særligt brug for vores vejledning og kontakt til arbejdspladserne.

Inden første del af reformen trådte i kraft 1. juli 2015, blev der afholdt møder over hele landet mellem jobcentre og a-kasserne, hvor der blev lavet aftaler omkring samarbejdet, herunder fællessamtalerne.

FOAs A-kasse brugte mange ressourcer på at få landet tilfredsstillende aftaler med alle jobcentre. Siden har mange af a-kassens medarbejdere deltaget i fælles uddannelse med medarbejdere i jobcentrene.

FIGUR 1: LOVBUNDNE SAMTALER I JOBCENTER OG A-KASSE - HELE LEDIGHEDSFORLØBET



De fleste steder er resultatet et styrket samarbejde med jobcentrene. På samme vis udtrykker medlemmerne tilfredshed med fællessamtalerne. De oplever det som en lettelse ikke at skulle sige det samme 2 steder, samt at beslutninger kan tages på stedet.

Vi har et mindre antal jobcentre, hvor samarbejdet halter, og hvor vi næsten ikke bliver indkaldt til fællessamtaler. Der bliver arbejdet med dette problem i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR).

Vi har i samarbejdet med jobcentrene slået på, at det er medlemmernes Min plan og ikke kravene til medlemmernes jobsøgning og rådighed, der skal være i centrum af det fælles kontaktforsøg.

## Jobloggen – jobsøgning og rådighed

Som noget nyt har medlemmerne siden 1. juli 2015 skullet logge deres jobsøgning i en digital joblog. FOAs A-kasse valgte sammen med 6 andre a-kasser fra FagJob-samarbejdet<sup>1</sup> at oprette vores egen joblog som alternativ til jobloggen på Jobnet. Det er der især 3 grunde til:

- Det er et mål for FOAs A-kasse, at medlemmerne kan tilgå alle myndighedsfunktioner (fx til- og afmelding og bekræftelse af jobsøgning) på a-kassens hjemmeside.
- FagJobs joblog er knyttet til FagJob/FOA Job, der er den største jobportal i landet.
- Vi ønskede at lave en lettere tilgængelig joblog end jobloggen på Jobnet.

<sup>1</sup> FOA og FOAs A-kasse deltager sammen med 10 andre faglige organisationer, bl.a. 3F, i et samarbejde (FagJob) om digitale redskaber, som medlemmerne kan bruge til jobsøgning mv.

Efter mange tekniske børnesygdomme kører jobloggen nu kontinuerligt, og medlemmerne af FOAs A-kasse er blandt dem, der bruger den allermest. Der er dog stadig mange medlemmer, der har svært ved at joblogge, så rundt om i landet tilbyder lokalerne it-caféer med håndholdt støtte.

I den forbindelse er det dog et problem, at sagsbehandlere ikke selv har adgang til jobloggen, men en såkaldt 'sandkasse' for sagsbehandlere er på vej og skulle løse dette problem. Medlemmer, der ikke har joblogget tilstrækkeligt, kontaktes af lokalerne med tilbud om hjælp til at få styr på registreringen af deres jobsøgning.

## Uddannelsesløft mv.

Et væsentligt krav fra FOA og den øvrige fagbevægelse var, at der skulle sikres et uddannelsesløft, så mange flere ufaglærte kan løftes fra ufaglært til faglært, da al evidens viser, at faglærte har lavere ledighed end ufaglærte.

Der er nu indført mulighed for et uddannelsesløft, hvor ledige over 30 år kan starte på uddannelse fra 1. ledighedsdag, men desværre kun med dagpenge svarende til 80 % af maks.-satsen. Man har så mulighed for at låne forskellen mellem den lavere sats og ens normale dagpengesats efter reglerne for Statens Uddannelsesstøtte. A-kassen administrerer udbetalingen af den lavere sats og lånene. Hvis medlemmer vælger at låne penge, er det med tilbagebetalingspligt. Det er en tung administrativ opgave, som man besluttede politisk.

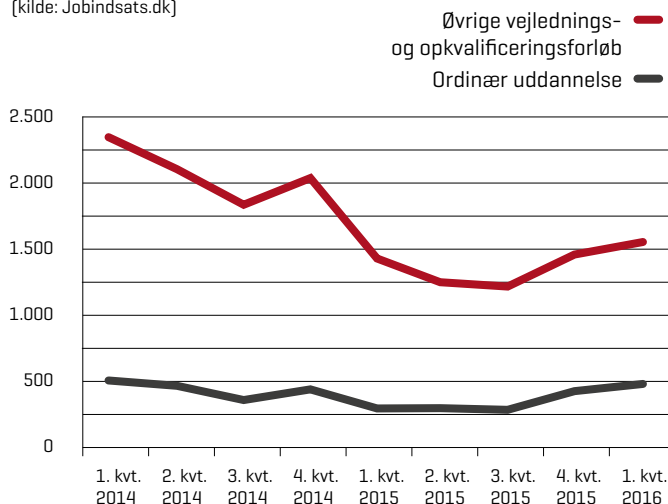
En anden nyskabelse er den regionale uddannelsespulje, som de nye arbejdsmarkedsråd har fået til opgave at målrette mod særlige vækstområder. Jobcentrene får en særligt høj driftsrefusion for aktivering med uddannelsesløft og den regionale pulje. Alligevel er der kun få af vores medlemmer, der har haft glæde af de nye uddannelsesredskaber.

For uddannelsesløftet gælder, at både de økonomiske betingelser og problemet med at nå at gennemføre en erhvervsuddannelse i dagpengeperioden er med til at begrænse medlemmernes interesse i ordningen. Samtidig er der særlige problemer med at bruge uddannelsesløftet på erhvervsuddannelser inden for social- og sundhedsområdet og det pædagogiske område. I perioden januar 2015 til juni 2016 var der således kun 20 medlemmer, der har gjort brug af tilbuddet om et uddannelsesløft. Af dem har halvdelen brugt uddannelsesløftet til at uddanne sig til pædagogisk assistent.

For den regionale pulje er årsagen til den ringe udnyttelse af ordningen enten mangel på relevante kurser på positivlisten eller mangel på vejledning om muligheden. Mens kommunernes driftsrefusion på anden form for ordinær uddannelse fortsat er på 50 %, er der ikke længere refusion på jobcentrenes anvendelse af øvrige vejlednings- og opkvalificeringsforløb. Konsekvensen af de ændrede refusionsregler fremgår tydeligt af figur 2: Et stort fald i øvrig vejledning og opkvalificering og stagnation i anvendelse af ordinær uddannelse.

**FIGUR 2: MEDLEMMER AKTIVERET I UDDANNELSE MV., 2014-2016**

[kilde: Jobindsats.dk]



## 6 ugers jobrettet uddannelse

De lediges tidligere ret til 6 ugers *selvvalgt* uddannelse blev med beskæftigelsesreformen begrænset til 6 ugers *jobrettet* uddannelse. Samtidig blev ordningen ændret, så medlemmerne skal vælge mellem nogle forhåndsgodkendte kursuspakker, hvor de kan vælge et enkelt kursus eller hele pakken.

Meldingen fra lokalerhederne er, at de fleste medlemmer er interesserede, når de hører om ordningen. Men i praksis bruger kun få medlemmer deres ret til 6 ugers jobrettet uddannelse. Det skyldes især uhensigtsmæssigheder i selve ordningen:

- Det er svært for medlemmerne at deltage i alle kurser i en pakke, fordi de kan ligge på forskellige skoler og på tidspunkter, hvor medlemmet ikke længere har ret til tilbuddet.
- Der oprettes ikke så mange hold på FOAs fagområder – positivlisten<sup>2</sup> er en illusion. Nogle hold oprettes så sjældent, at medlemmerne ikke kan deltage, mens de stadig har ret til det. Mange kurser bliver aflyst, fordi holdet er nedlagt.
- Medlemmerne har svært ved at få digitalt overblik over positivlisterne, og hvor de forskellige kurser udbydes.
- Endelig er mange af vores medlemmer tilkaldte vikarer, og de kan derfor ikke gøre brug af ordningen. Mange forventer også at være hurtigt i arbejde igen og ser det derfor ikke som et relevant tilbud.

FOAs A-kasse har deltaget i en evaluering af 6 ugers jobrettet uddannelse, som STAR har iværksat, og det er håbet, at denne vil føre til en ændring af ordningen, så den bliver mere attraktiv for medlemmerne.

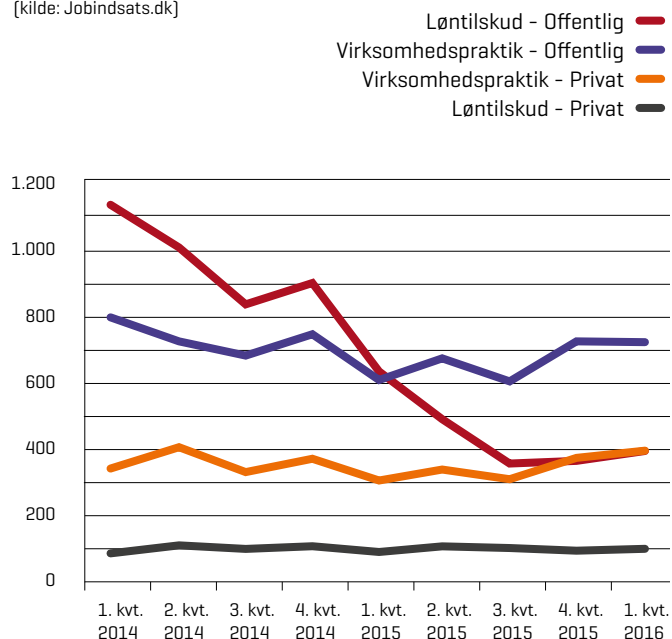
<sup>2</sup> De kursusforløb, der kan følges som jobrettet uddannelse, fremgår af en landsdækkende oversigt over kurser – den såkaldte positivliste.

## Aktivering på arbejdspladser

FOA og FOAs A-kasse har i mange år problematiseret de mange perspektivløse aktiveringsforløb på offentlige arbejdspladser. Som led i beskæftigelsesreformen lykkedes det at begrænse tilskuddet til offentlige virksomheder, så de i højere grad end før bliver motiveret til at tænke aktiveringen ind som redskab i rekrutteringen til ordinære job. Samtidig blev kravet til de lediges forudgående ledighed sat op til 6 måneder med undtagelse af ufaglærte, +50-årige og enlige forsørgere.

Resultatet er, at der – som det fremgår af figur 3 – er sket et stort fald i antallet af medlemmer i offentlige løntilskudsjob, mens antallet i de andre former for arbejdsaktivering ikke er faldet.

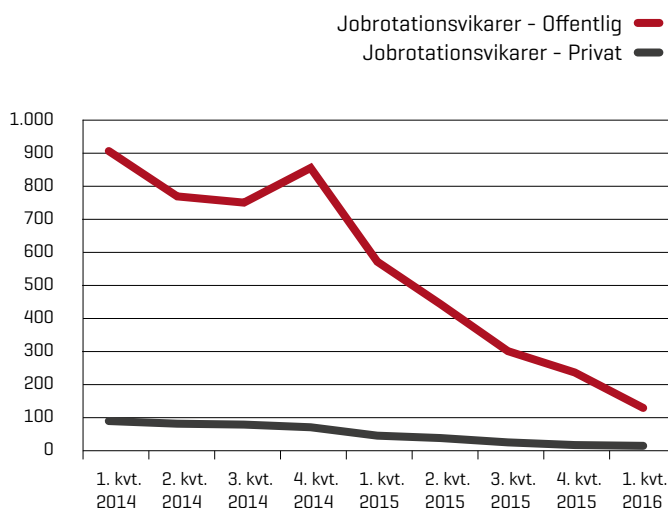
**FIGUR 3: MEDLEMMER AKTIVERET PÅ ARBEJDSPLADSER, 2014-2016**  
[kilde: Jobindsats.dk]



## Jobrotation – målretning og begrænsning

Forligspartierne var meget opsatte på at begrænse anvendelsen af jobrotationsordningen, som de fandt dyr og misbrugt. Derfor blev refusionen til kommunerne reduceret, kravet til vikarens forudgående ledighed hævet fra 3 til 6 måneder, og den maksimale varighed af et rotationsvikariat halveret fra 12 til 6 måneder. FOA og FOAs A-kasse var imod disse ændringer, og resultatet for medlemmerne fremgår også tydeligt af figur 4:

**FIGUR 4: JOBROTATIONSVIKARER – PRIVATE OG OFFENTLIGE**



# Jobsøgning

## Vejledning om jobsøgning

Fremover har vi primært kontakt med medlemmerne i det første halve år, de er ledige. Det gør det endnu vigtigere, at vi giver dem en god vejledning om, hvordan de får deres næste job.

På a-kassens hjemmeside er der mange gode råd til, hvordan man finder jobbene og søger dem. De gode råd præsenteres også som film og i pjecer.

Det er vigtigt for a-kassen, at vores vejledning tager udgangspunkt i situationen og mulighederne på FOAs arbejdsmarked. Vi har derfor styrket samarbejdet med forbundet og sektorerne for at sikre, at vores vejledning om job- og uddannelsesmuligheder altid er opdateret.

En anden vigtig kilde til viden om medlemmernes arbejdsmarked er FOA JobMatch. Når vi formidler medlemmer til arbejdsgiverne, bliver vi samtidig klogere på, hvad arbejdsgiverne ønsker, samt i hvilket omfang medlemmerne kan matche ønskerne. Det vil sige, vi får et overblik over udbud og efterspørgsel på FOAs arbejdsmarked – både fagligt og geografisk.



# FOA Job og Kursusportalen: Digital søgning efter job og kurser

## FOA Job

FOA Job er en digital jobportal på [foa.dk](http://foa.dk), hvor medlemmerne kan finde ledige job, oprette jobagenter, der sender mails med job, oprette cv, gemme jobannoncer mv. Der er også adgang til jobloggen fra FOA Job, og medlemmerne kan med et enkelt klik gemme en jobannonce i jobloggen. FOA Job er fortsat den største af alle digitale jobportaler. Det skyldes, at portalen både samarbejder med andre portaler (fx Jobnet og Jobzonen), og selv crawler en masse jobsider på nettet.

I 2015 overgik FOA Job til responsivt design, så siderne nu tilpasser sig til det medie, medlemmerne bruger, fx pc, tablet eller mobil. Ansatte i FOA og FOAs A-kasse kan tilgå FOA Job fra FOAs intranet FOA NET, hvor portalen kaldes FOA JobMatch. Her kan de bl.a. administrere afdelingens jobformidling og få overblik over udviklingen i det lokale udbud af job.

Desværre opdaterer FagJob ikke længere de hidtidige bruger-statistikker, så vi kan ikke følge udviklingen i medlemmernes anvendelse af FOA Job. Men data fra Google Analytics fra 2015 viser, at FOAs medlemmer bruger systemet relativt mere end medlemmer af de andre forbund. Det gælder især i 2. halvår af 2015, hvor ledige medlemmer begyndte at joblogge på FOA Job. I dette halvår blev FOA Job tilgået knap 100.000 gange og fik over 25.000 nye brugere.

Ifølge statistikker fra FOAs kommunikationsafdeling, FOA Medier, er FOA Job også en af de sider på [foa.dk](http://foa.dk), der har flest besøg.

## Kursusportalen

Kursusportalen findes på [foa.dk](http://foa.dk) og kan bruges til at finde kurser om bestemte emner fordelt på regioner, skoler, kursustyper, priser mv. Kursusportalen bygger på den samme teknologi som FOA Job, dvs. den crawler en lang række sider fra skoler mv.

Desværre bruger medlemmerne ikke kursusportalen så meget som ønsket og forventet. En rundspørge til afdelingerne i 2014 viser, at det især skyldes disse forhold:

Nogle medlemmer er generelt utrygge ved at bruge pc og internet.

- Der bliver vist for mange søgeresultater, så medlemmerne bliver forvirrede.
- Medlemmerne vil hellere gå direkte til skolernes kursussider eller personligt kontakte kursusstederne.
- Mange googler kurser i stedet for at bruge kursusportalen.
- Der er ikke tid til at hjælpe medlemmerne med at bruge kursusportalen.

A-kassen har derfor sammen med forbundet besluttet at opsigte abonnementet på kursusportalen.

# Dagpengereformen

På baggrund af det omfattende fokus i den offentlige debat på de mange, der falder ud af dagpengesystemet som følge af afkortningen af dagpengeperioden fra 4 til 2 år, nedsatte den daværende regering i juni 2014 en såkaldt dagpengekommission.

Kommissionen, der var med repræsentation fra arbejdsmarkedets parter, fik til opgave at komme med anbefalinger til, hvordan dagpengesystemet kan gøres mere trygt og fleksibelt for den enkelte samtidig med, at det skal tilskynde de ledige medlemmer til at tage midlertidige og kortvarige job undervejs i dagpengeperioden. Der blev dog lagt den alvorlige binding på kommissionens opgaveløsning, at den ikke måtte komme med anbefalinger, som samlet set gør dagpengesystemet dyrere.

Godt et år senere, nemlig i efteråret 2015, afleverede kommissionen sin beretning med anbefalinger til et nyt forsikringssystem. Fra kommissionsrapporten blev offentliggjort, gik der kun 3 dage til en aftale om et nyt system var forhandlet på plads af Socialdemokraterne, Venstre og Dansk Folkeparti.

Den politiske aftale fulgte ikke kommissionens anbefalinger til punkt og prikke, men bygger dog langt hen ad vejen på den tankegang, kommissionsarbejdet var udtryk for.

## Den nye dagpengereform i hovedtræk

### Forlængelse af dagpengeperioden

Den 2-årige dagpengeperiode fastholdes, men perioden kan forlænges via arbejde. Arbejdstimer efter indplaceringen i dagpengesystemet indsættes på en beskæftigelseskonto, der kan veksles til dagpengeret i forholdet 1:2. Der kan højst indsættes 962 timer på kontoen, der giver den maksimale forlængelse på 1 år til 3 år i alt.

### Optjening af dagpengeret i indkomst

Første gang man bliver ledig og skal ind i dagpengesystemet, optjenes dagpengeretten i indkomst frem for i timer som i dag. Man kan højst tælle 18.218 kr. med i hver måned. 12 gange dette beløb 218.616 kr. (2016) berettiger til dagpenge. Hvis man får en lavere løn end 18.218 kr. pr. måned, medgår der længere tid til at optjene dagpengeret end 12 måneder. Når man er i dagpengesystemet, genoptjener man ny dagpengeret i timer [1.924] – akkurat som i dag.

### Satsberegning

Dagpengesatsen beregnes kun ved indplacering i dagpengeperioden (enten ved nyindplacering eller genindplacering). Beregningen af dagpengesatsen sker på baggrund af de 12 måneder med højeste indkomst ud af de seneste 24 måneder. Det nuværende princip om beregning af seneste 3 måneders indtægt droppes, lige som alle faste satser afskaffes på nær dimittendsatsen. Reglen om, at der kun kan beregnes en sats, hvis antallet af arbejdstimer udgør mindst 2/3 af fuld tid, der tjener som beskyttelse mod meget lave dagpengesatser, fjernes også.

### Forbrug i timer

Dagpengeretten skal forbruges i timer, så forbruget stemmer overens med det, der udbetales. I dag forbruges den i uger – uanset hvor mange dage i ugen, man har fået dagpenge.

### Karens

Der indføres en karensgang (dag uden udbetaling) hver 4. måned. Arbejde i mindst 148 timer inden for 4 måneders perioden fritager for karensgang.

### Dimittendsats

Satsen for dimittender reduceres fra 82 til 71,5 % af den maksimale dagpengesats for ikke-forsørgere. Der udbetales uændret 82 % til forsørgere.

### Månedlig udbetaling

Dagpengesystemet overgår fra et ugebaseret til et månedsbaseret udbetalingsystem.

**Supplerende dagpenge**

De supplerende dagpenge beregnes og udbetales månedsvis, men opgørelsen af tidsbegrænsningen af supplerende dagpenge sker fortsat i uger.

**Overskydende timer**

Reglerne om, at overskydende timer skal afspadseres, før der kan udbetales dagpenge, afskaffes.

## Digitalisering

Med dagpengereformen lægges der op til den mest omfattende ændring af dagpengesystemet i mere end 20 år.

Systemet skal være mere digitalt, automatisk og regibaseret end i dag, således at de fleste dagpengeberegninger, indplaceringer i dagpengesystemet og dagpengeudbetalinger vil ske uberørt af sagsbehandlerhånd. I stedet for manuel sagsbehandling skal a-kassens it-system som hovedregel automatisk hente de nødvendige oplysninger om lønindtægt, løntimer, andre offentlige forsørgelsesydelse med videre i SKATs indkomstregister. Samtidig skal systemet være mere gennemskueligt for både medlemmer, a-kasser og jobcentre. Fx skal medlemmerne have adgang til at se deres forbrug af dagpengeret, deres optjening af timer på beskæftigelseskontoen, forventet udløb af dagpengeretten osv. på a-kassernes hjemmesider og på Jobnet.

De mange nye regler, der skal formidles til medlemmerne, og ikke mindst den omfangsrige digitalisering af administrationen af dagpengesystemet, stiller store krav til FOAs A-kasse det næste års tid. Og arbejdet er faktisk allerede i gang. I regi af A-kassernes Samvirke udarbejder a-kasserne i fællesskab modellen og tekniske specifikationer til det kommende dagpengesystem, og dette arbejde deltager FOAs A-kasse aktivt i.

## Book – eller blev afmeldt

Som modvægt til den skærpede kontrol slog politikerne bag beskæftigelsesreformen på, at de ledige også fik flere rettigheder og mere indflydelse. Som eksempel på det sidste blev der oftest henvist til, at de ledige fremover ville få indflydelse på, hvornår de skulle til samtaler i jobcenter og a-kasse. Forventningen var, at denne nye indflydelse ville give de ledige større medejerskab for den indsats, de skulle igennem for at komme i job igen.

Men de nye booking-krav er et godt eksempel på, at reformen er et tveægget sværd for de ledige. Fra 1. september 2016 har de ledige pligt til selv at booke samtaler i jobcentret og a-kassen, og hvis de ikke booker til tiden, bliver de automatisk afmeldt i jobcentret. De skal derefter tilmelde sig til jobcentret igen for atter at få dagpenge.

Pligten til selv at booke samtaler gælder for alle job-samtaler i jobcentret (undtagen fællessamtalerne) og for de obligatoriske rådighedssamtaler i a-kassen. I FOAs A-kasse har vi siden 2011 tilbudt medlemmerne selv-booking til rådighedssamtaler i a-kassen. Medlemmernes selv-booking har gjort det meget lettere for lokalenhederne at administrere afholdelsen af samtalerne. Men fra 1. september bliver det altså en pligt og ikke et tilbud.

I a-kassen arbejder vi på, at så få ledige som muligt kommer i klemme i de nye regler. Som en særlig service sender vi en påmindelse pr. mail/sms, 2 dage før bookingfristen udløber. Hvis medlemmet alligevel ikke booker til tiden og derfor bliver afmeldt, sender vi en påmindelse om, at medlemmet straks skal tilmelde sig igen for at få dagpenge. Vi kan kun sende påmindelser om samtaler i a-kassen, men Jobnet tilbyder en lignende service for samtaler i jobcentret.

# Medlemstilfredshed

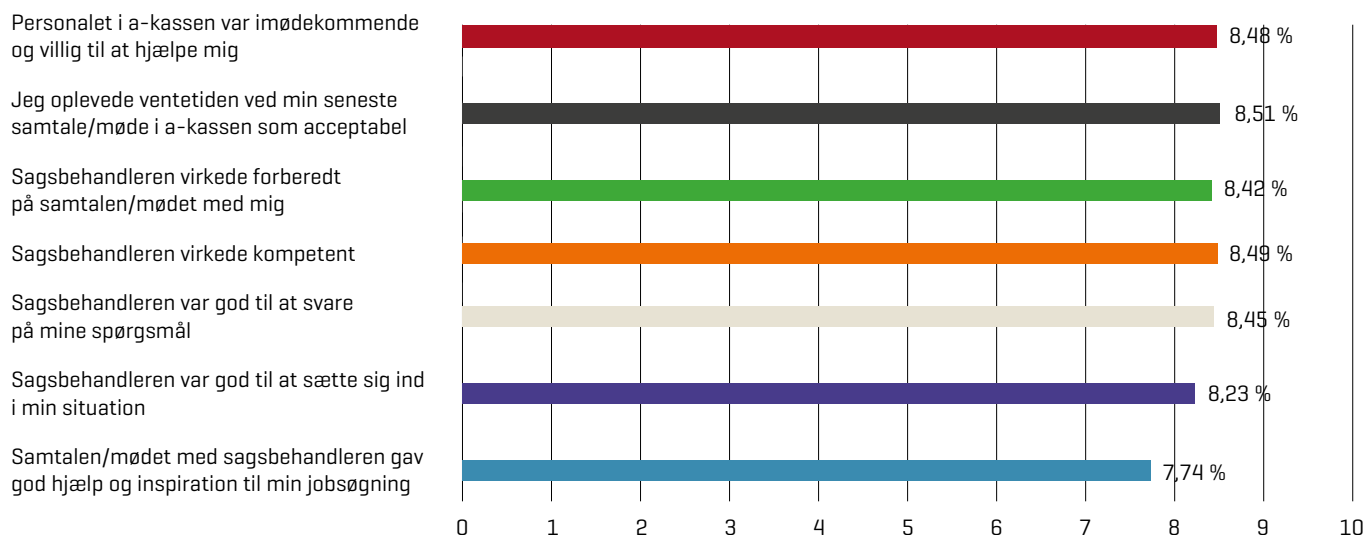
Siden 2012 har FOAs A-kasse arbejdet systematisk med at indhente feedback fra ledige medlemmer efter cv- og rådighedssamtalerne og bruge denne viden til at skabe endnu bedre oplevelser af samtalerne og a-kassens service.

Med øget fokus på samtalerne lykkedes det i løbet af en kort periode at indfri ambitionen om at øge medlemmernes tilfredshed og opnå en samlet tilfredshedsscore på over 8,0. Tilfredsheden har siden ligget stabilt i den høje ende af skalaen.

I målingen har medlemmerne også givet feedback på 7 forskellige parametre:

Et vigtigt element, som FOAs A-kasse arbejder videre med fremadrettet, vil være inspiration og hjælp til jobsøgningen. Et af de konkrete tiltag, vi har sat i søen, var at etablere FOA JobMatch - læs mere om FOA JobMatch på side 16. Emnet hjælp og inspiration til jobsøgning er også et omdrejningspunkt i den løbende dialog i den enkelte a-kasseenhed og et vigtigt element i kompetenceudviklingen blandt alle sagsbehandlere.

**FIGUR 5: MÅLING FRA 2014-2015 (I ALT 2.376 RESPONDENTER)**

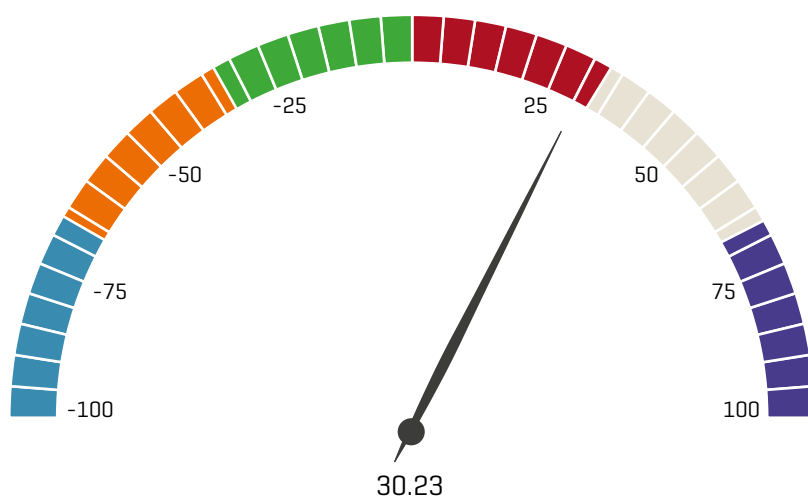


For at målrette den løbende tilfredshedsmåling endnu mere og få en dybere indsigt i medlemmernes oplevelser af de samtaler, de deltager i undervejs i et ledighedsforløb, er målingen blevet justeret her i 2016. Ud over tilfredsheden i forhold til samtalerne, måler vi fremadrettet også på generel tilfredshed med FOAs A-kasse og på medlemmernes loyalitet. Det er for tidligt at drage for mange konklusioner på baggrund af målingen lige nu, men landet over følger ledergruppen målingen tæt, og de første resultater er flotte.

I figur 6 nedenfor ses den såkaldte NPS-score<sup>3</sup>, som er et udtryk for medlemmernes loyalitet over for FOAs A-kasse. Scoren måles ud fra spørgsmålet, om medlemmet vil anbefale medlemskab af FOAs A-kasse til andre, fx venner og familie. Målingen af loyalitet er udbredt i forskellige brancher, og a-kasser kan bedst sammenlignes med banker og forsikringselskaber. I den sammenligning er en score på over 30 et flot resultat.

<sup>3</sup> NPS står for Net Promoter Score. Den måles ved at trække den procentvise andel af negative og neutrale kunder fra procentandelen af meget positive kunder. Hvis alle er meget positive, vil NPS derfor være 100. Er der ingen meget positive kunder, vil NPS være -100. Derfor er alle NPS over 0 gode.

**FIGUR 6: NPS-SCORE (2016, I ALT 1.641 RESPONDENTER)**



# Indsatsen for de udfaldstruede og udfaldne

Dagpengereformen af 2010 trådte for alvor i kraft i januar 2013. Herefter var den 2-årige dagpengeperiode en realitet, selvom de fleste medlemmer i første omgang blev reddet af S-R-SF-regeringens lappeløsninger: uddannelsesyndelse, forlænget uddannelsesyndelse, arbejdsmarkedsyndelse og kontantydelse.

Se bilag 1 bagest i beretningen: Medlemmer, der har mistet deres dagpengeret i 2013, 2014 og 2015, fordelt på forsørgelsesstatus ugen efter, de har opbrugt deres ret til dagpenge.

Siden 1. januar 2013 har knap 7.000 medlemmer af FOAs A-kasse mistet deres ret til at få dagpenge.

Som det fremgår af tabel 1, har særligt pædagog-medhjælperne, husassistenter og tekniske service-medarbejdere været i risiko for at miste dagpenge. Det fremgår af, at deres andel af de udfaldne medlemmer er relativt højere end deres andel af alle ledige medlemmer. Omvendt har risikoen været mindre for social- og sundhedsassistenter, social- og sundheds-hjælpere og pædagogiske assistenter. For den sidste gruppes vedkommende skyldes den mindre risiko nok også, at uddannelsen er så forholdsvis ny, at mange af de pædagogiske assistenter ikke har været uddannede og ledige så længe.

**Tabel 1: Medlemmer, der har mistet dagpengeretten 2013-2016 [april] [udvalgte faggrupper]**

Stillingsbetegnelse	% af udfaldne	% af alle ledige
Social- og sundheds-hjælpere	33	36
Pædagogmedhjælpere	16	10
Social- og sundheds-assistenter	14	21
Pædagogiske assistenter	7	12
Dagplejere	5	4
Husassistenter	4	2
Teknisk service-medarbejdere	3	1
Rengøringsassistenter	2	1
Køkkenmedhjælpere	1	1

**Tabel 2: Medlemmer\*, der har mistet dagpengeretten 2013-2016 [april] [aldersgrupper\*\*]**

Aldersgruppe	% af udfaldne	% af alle ledige
15-19 år	0,1	1
20-24 år	6	15
25-29 år	9	13
30-34 år	11	11
35-39 år	12	11
40-44 år	12	10
45-49 år	12	11
50-54 år	13	11
55-59 år	19	11
60+	6	6

\*Har modtaget dagpenge eller været ansat med tilskud i perioden.  
\*\*Alder på tidspunkt for mistet dagpengeret

Fordelt på alder er det især de 55-59-årige, der har været i risiko for at tabe dagpengeretten, mens de under 30-årige har været mindre udsat.

Både FOAs formand og næstformand har markeret sig skarpt i den offentlige debat om dagpengereformen og dens konsekvenser for medlemmerne, ligesom de har kritiseret de forskellige lappeløsninger for at være utilstrækkelige.

Indsatsen for at hjælpe de udfaldstruede med at undgå at falde ud af dagpengesystemet har været højt prioriteret både i forbundet og a-kassen. I de fleste afdelinger har der været tale om et tæt samarbejde for at sikre arbejdstimer eller anden relevant indsats til de udfaldstruede. 3 ud af 4 afdelinger har således tilbudt de såkaldte 'råd-5'-samtaler med faglig deltagelse til medlemmer efter 15 måneders ledighed, dvs. på det tidspunkt, hvor medlemmerne skulle til den 5. rådighedssamtale.

Som følge af beskæftigelsesreformen af 2015 har a-kassen nu kun samtaler med medlemmerne i de første 6 måneder. Derfor er grundlaget for 'råd-5'-samtalerne forsvundet, og vi må samtidig konstatere, at indsatsen for de udfaldstruede i det hele taget er blevet nedprioriteret. Det samme gælder indsatsen for de medlemmer, der har mistet deres dagpengeret.

# Jobformidling

## FOA JobMatch – vores fælles jobformidling

Jobformidling er ikke et nyt arbejdsområde for FOA og FOAs A-kasse. Rundt om i afdelingerne har man længe hjulpet arbejdsgivere og medlemmer med at finde hinanden. Men med FOA JobMatch, der blev lanceret i januar 2016, har vi taget et tigerspring i udviklingen af vores fælles jobformidling. De foreløbige erfaringer viser, at både medlemmer og arbejdsgivere har taget godt imod FOA JobMatch.

Der er flere grunde til, at vi har valgt at intensivere jobformidlingen: Tilfredshedsmålingerne viser, at det er det, medlemmerne efterspørger. Det gælder især for de langtidsledige. Jobformidling er en kerneopgave i konkurrencen mod de tværfaglige (gule) forretninger. Jobformidlingen er derfor et vigtigt element i de fagligt funderede a-kassers overlevelseskamp på både kort og langt sigt.

Med den kommende dagpengereform vil det i højere grad end nu blive attraktivt for medlemmerne at tage kortere vikariater. Med FOA JobMatch kan vi hjælpe dem med at få fat i disse vikariater. Ifølge FOAs A-kasses vedtægt § 2 skal a-kassen medvirke til, at ledige medlemmer af a-kassen kommer i beskæftigelse. Med FOA JobMatch sætter vi i højere grad end før handling bag ord, for fremover kan vi tilbyde medlemmerne en **direkte** jobformidling til en arbejdsgiver.

FOA JobMatch er et fælles indsatsområde for FOA og FOAs A-kasse, hvilket også blev slået fast i beslutningen fra FOAs hovedbestyrelse i december 2014. Status i sommeren 2016 er, at a-kassen og de faglige i langt de fleste afdelinger arbejder sammen om at markedsføre og administrere FOA JobMatch. Afdelingerne beslutter selv, om de vil stå for hele eller kun dele af jobformidlingen. 13 afdelinger står selv for hele jobformidlingen.

Andre har besluttet at starte med at formidle til fx et par af de større ældrecentre, enkelte kommuner eller

en enkelt sektor. En centralt oprettet formidlingsenhed i a-kassen på hovedkontoret støtter disse afdelinger i at implementere FOA JobMatch.

Det har været en vigtig forudsætning for den styrkede jobformidling, at vi nu kan tilbyde ledige medlemmer at få overført deres Jobnet-cv'er til FOA JobMatch. Det sker i forbindelse med, at medlemmerne udfylder deres dagpengekort, hvor de automatisk får vist en blanket med tilbuddet. Over 5.000 medlemmer, dvs. ca. 70 % af de ledige, har sagt ja til, at de ønsker at blive formidlet til et job via FOA JobMatch. FOA JobMatch er lanceret som et frivilligt tilbud, som medlemmerne kan melde sig til og fra uden konsekvenser for rådigheden.

Som noget nyt administreres og dokumenteres jobformidlingen i registreringssystemet på FOAs intranet FOA NET. På den måde kan vi dokumentere vores jobformidling og også markedsføre os på den i medierne. Der har været afholdt flere temadage, hvor formidlerne rundt om i afdelingerne er blevet undervist i at bruge systemet. Arbejdsgiverne afgiver jobordrer pr. telefon eller på en blanket på den særlige hjemmeside for FOA JobMatch. 8 måneder efter lanceringen af FOA JobMatch kan vi konstatere, at der er registreret ca. 400 jobordrer i systemet, samt at kun 36 jobordrer ikke har kunnet efterkommes. Der er især efterspørgsel på social- og sundhedsassistenter, men den lave ledighed for denne gruppe gør det svært at efterkomme alle jobordrer. Det er ikke kun FOA og FOAs A-kasse, der i de senere år har intensiveret deres formidlingsindsats. Det centrale formidlingsteam samarbejder således med flere andre a-kasser og forbund i et netværk for jobformidling, hvor vi samles og drøfter erfaringer og forslag til udvikling af jobformidlingen.

Der er udviklet en lang række materialer, som afdelingerne kan bruge til markedsføringen af FOA JobMatch, bl.a. 3 pjecer målrettet henholdsvis ledige medlemmer, arbejdsgivere og tillidsrepræsentanter. Desuden udsendes der løbende et nyhedsbrev om implementeringen af FOA JobMatch.



## Samarbejdet med AOF

Flere af lokalerhederne har længe tilbudt medlemmerne arrangementer udover det lovpligtige kontaktforløb. Men som noget nyt har FOAs A-kasse i 2015 indgået en landsdækkende samarbejdsaftale med AOF, der betyder, at medlemmerne i langt de fleste afdelinger kan få ekstra hjælp til it og jobsøgning. Samtidig bliver de screenet for stave-, læse- og regnefærdigheder, og har de behov, kan de deltage i et FVU-forløb [Forberedende voksenundervisning] eller et forløb for ordblinde. Tilbuddene finansieres af FVU-midler, midler fra Folkeoplysningspuljen samt en egenbetaling fra FOAs A-kasse.

# Øvrig ny lovgivning i perioden

## Fra selvalgt uddannelse til jobrettet uddannelse

Som tidligere nævnt blev retten til 6 ugers selvalgt uddannelse 1. januar 2015 omlagt til en ny ordning med ret til 6 ugers jobrettet uddannelse.

Ordnningen med jobrettet uddannelse omfatter ufaglærte, faglærte, og ledige der samtidig er faglærte med en kort videregående uddannelse.

Ansatte, der begynder på et kursus i opsigelsesperioden, kan fortsætte på kurset i op til 6 uger fra 1. ledighedsdag, forudsat at det kan tages som jobrettet uddannelse.

Med ordningen om jobrettet uddannelse blev medlemmernes uddannelsesvalg indsnævret ganske betydeligt. Før 1. januar 2015 kunne man som ledig vælge blandt alle udbudte AMU-uddannelser samt en række almene eller videregående kurser. De kursusforløb, der kan følges som jobrettet uddannelse, fremgår af en landsdækkende positivliste, hvor udbuddet er stærkt begrænset. Samtidig er det blevet meget mere besværligt at vælge og sammensætte de kurser, man ønsker at deltage i.

Der er i forbindelse med skiftet fra selvalgt til jobrettet uddannelse ikke ændret på rollefordelingen mellem a-kassen og jobcentret. Det betyder, at a-kassen fortsat står for godkendelsen af uddannelsen, mens jobcentret betaler for den.

## A-kassen udbetaler dagpenge under sygdom

A-kassen har siden begyndelsen af 2015 overtaget udbetalingen af ydelse under ledige medlemmers kortvarige sygefravær. Medlemmer på fulde dagpenge og den midlertidige arbejdsmarkedsydelse skal under de første 14 dages sygdom ikke skifte ydelse til sygedagpenge fra kommunen, men får dagpenge eller arbejdsmarkedsydelse som normalt. Den eneste forskel er, at man som sygemeldt naturligvis ikke skal stå til rådighed for

arbejdsmarkedet og heller ikke skal være tilmeldt jobcentret. Hvis sygefraværet strækker sig udover de 14 dage, vil man overgå til at modtage sygedagpenge fra kommunen.

Medlemmer, der er i beskæftigelse (med supplerende dagpenge) på den første sygedag, får udbetalt sygedagpenge fra kommunen under hele sygefraværet. Hele sygemeldingsproceduren, det vil sige fra selve sygemeldingen til den efterfølgende raskmelding, foregår digitalt. A-kassen får automatisk besked om medlemmets syge- eller raskmelding på Jobnet, og vi giver kommunen besked elektronisk, hvis medlemmet skal have sygedagpenge.

# A-kassens kvalitet - tilsyn og kvalitetsundersøgelser

Der gennemføres hvert år 3 former for tilsyn:

- Tilsyn og kvalitetsundersøgelser iværksat af tilsynsmyndighederne.
- Lovpligtige tilsyn udført af FOAs A-kasses eksterne revisor fra Revisionsinstituttet.
- FOAs A-kasses eget interne tilsyn.

Tilsynet med arbejdsløshedskasserne blev 1. januar 2014 flyttet fra Arbejdsmarkedsstyrelsen til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR).

## STARs rådighedstilsyn 2014-2015

Styrelsens formål med rådighedstilsynet er at kontrollere kvaliteten i a-kassernes sagsbehandling på udvalgte områder. I perioden fra delegeretmødet i 2013 til nu har a-kassen været underlagt 3 større tilsyn på rådighedsområdet. Alle 3 tilsyn omhandlede vores rådighedsvurderinger og vejledning ved de obligatoriske rådighedssamtaler. Styrelsen udtrak i alt 65 rådighedsvurderinger med tilhørende vejledning om jobsøgning, som man ønskede at gennemgå ved tilsynsbesøg i a-kassen.

Resultatet af tilsynet blev, at der var 3 fejl i rådighedsvurderingerne og 8 fejl i forhold til vejledningen om kravene til medlemmets jobsøgning. De konstaterede fejl medførte ikke fejludbetalinger.

## Revisionsinstituttets tilsyn

Revisionsinstituttet gennemfører hvert år et omfattende tilsyn med a-kassens administration af arbejdsløshedsforsikringsloven. Tilsynet er lovpligtigt. I 2013, 2014 og 2015 har Revisionsinstituttet foretaget i alt 1.002 stikprøver fordelt på 6 lokalerheder i 2013, 6 lokalerheder

i 2014 og 6 lokalerheder i 2015. De 1.342 stikprøver fordeler sig på 2 forskellige administrationsområder – se tabel 3, 4 og 5.

Det fremgår af revisionens protokollater i 2013, 2014 og 2015, at revisionen ikke har forslag til ændring i a-kassens skriftlige forretningsgange, og at revisionens overordnede opfattelse er, at a-kassen har etableret tilstrækkelige forretningsgange og kontrolprocedurer til sikring af et korrekt udbetalingsgrundlag.

**Tabel 3: Stikprøveantal og antal fejl pr. administrationsområde i 2013**

Administrationsområde	Stikprøver	Antal fejl
Medlemskartoteket	138	6
Udbetalingsgrundlaget	191	12
I alt	329	18

**Tabel 4: Stikprøveantal og antal fejl pr. administrationsområde i 2014**

Administrationsområde	Stikprøver	Antal fejl
Medlemskartoteket	127	0
Udbetalingsgrundlaget	226	11
I alt	353	11

**Tabel 5: Stikprøveantal og antal fejl pr. administrationsområde i 2015**

Administrationsområde	Stikprøver	Antal fejl
Medlemskartoteket	100	1
Udbetalingsgrundlaget	220	17
I alt	320	18

## FOAs Klageinstans

Formålet med klageinstansen er at sikre det enkelte medlems rettigheder. Klageinstansen behandler sager fra medlemmer over sagsbehandling og afgørelser, som angår individuelle, personlige rettigheder. Der kan ikke klages over afgørelser i a-kassesager, hvor gældende klageadgange ikke er udtømte. Dette betyder, at hvis et medlem klager over en lokalenheds afgørelse truffet i henhold til lovgivningen, skal klagen henvises til de almindelige klageadgange.

Såfremt et medlem alene klager over en lokalenheds sagsbehandling eller en manglende eller ukorrekt vejledning, skal klagen, iht. a-kassens vedtægter § 17 stk. 3, behandles af a-kassens hovedledelse, dvs. hovedkontoret som 1. klageinstans. Hovedledelsen kan som 1. klageinstans træffe afgørelse, herunder om der er grundlag for at tage et erstatningsansvar som følge af lokalenhedens manglende eller ukorrekte vejledning eller sagsbehandling over for medlemmet. Er medlemmet herefter ikke tilfreds med hovedledelsens afgørelse, kan denne indbringes for klageinstansen.

I årene 2013, 2014 og 2015 har klageinstansen behandlet 10 klager over a-kassen indbragt af medlemmer. Klageinstansens afgørelser fordeler sig således som i tabel 6:

**Tabel 6: Klager indbragt for FOAs Klageinstans 2013, 2014 og 2015**

Afgørelser i FOAs Klageinstans	2013	2014	2015
Antal sager i alt	4	4	2
Medlemmet fik medhold med/uden erstatning	2	2	
Medlemmet fik delvis medhold			
Medlemmet fik ikke medhold	2	2	2
Klagen blev tilbagekaldt			

## A-kassens interne tilsyn og kvalitetskontrol

A-kassens interne tilsyn føres af hovedkontoret og har til formål at foretage en løbende vurdering af kvaliteten af lokalenhedens administration. Tilsynet skal afdække eventuelle uhensigtsmæssigheder i a-kassens forretningsgange samt medvirke til at nedbringe antallet af fejludbetalinger og sikre, at medlemmerne får den bedst mulige service.

Resultatet af tilsynet bruges endvidere til at målrette uddannelsesindsatsen for a-kassens sagsbehandlere. I 2013 afholdt hovedkontoret temadage om administrative rettelser for a-kassens sagsbehandlere. I 2014 og 2015 har hovedkontoret løbende afholdt diverse temadage omhandlende forskellige lovområder.

En tilsynsperiode er altid på 6 måneder. Frem til udgangen af januar måned 2015 blev tilsynene gennemført via FOAs ESDH, Acadre. I en overgangsperiode fra 1. februar 2015 blev tilsynene gennemført både via Acadre og FOAs nye ESDH, 360. Med virkning fra 1. august 2015 overgik a-kassen til at gennemføre tilsynene udelukkende via ESDH, 360 og medlems- og kontingentsystemet, FIKS.

I 2013, 2014 og 2015 blev der udtrukket i alt 4.527 sager i det interne tilsyn. Det interne tilsyn har kun konstateret få sager med fejl, som medførte tilbagebetalinger. En fejl kan spænde lige fra manglende eller utydelig datostempling af indkomne blanketter, ukorrekt anvendelse af standardbreve til en erstatningssag. Se tabel 7 for, hvordan sagerne fordeler sig.

**Tabel 7: Antal udtrukne cpr-numre og fejlprocent**

Tilsynsår	2013	2014	2015
Udtrukne sager i alt	1.943	1.481	1.103
Sager med bemærkninger	384	393	213
Sager med bemærkninger opgjort i procent	19,77 %	26,54 %	19,31 %

# Beslutningen om den prisbevidste differentieringsmodel for FOAs A-kasse

A-kassen har digitaliseret væsentlige dele af a-kassens arbejde og administration siden 2002 med henblik på effektiviseringer og rationaliseringer af driften. A-kassen har sideløbende i samme periode reduceret antallet af medarbejdere fra knap 500 medarbejdere til mindre end 250 medarbejdere. På trods af dette har vi måttet konstatere et underskud på driften. Underskuddet ville accelerere på grund af den generelle prisstigning, hvis der ikke skete besparelser eller kontingentforhøjelser. A-kassen har i perioden 2002 til 2014 nedsat det månedlige administrationsbidrag fra 133,85 kr. til 123 kr.

## Nedsættelse af strukturudvalg

På den baggrund besluttede hovedbestyrelsen på sit møde 26.-27. august 2014 at nedsætte et strukturudvalg for a-kassen. En mulighed for at løse problemet med driftsunderskuddet kunne være en kombination af en mindre kontingentforhøjelse samtidig med ændringer i a-kassens struktur eller opgavefordeling, som leverer mærkbare besparelser i den daglige drift.

Udvalget bestod af forbundsformand Dennis Kristensen og næstformand Mona Striib samt 2 hovedbestyrelsesrepræsentanter fra hver region: Kristian Gaardsøe, Birger Thomsen, Marianne Højlund Christensen, Vibeke Pedersen, Nina Skov-Lauridsen, Jutta Larsen, Palle Nielsen, Lene Lindberg, Ruth Nykjær og Lissi Lund.

Herudover deltog: Administrationschef Jens Peter Ernst-Lyngbye, a-kassechef Brian Rosendal Nielsen og a-kassens udviklingschef Bo E. Nielsen. Arbejdsmarkedspolitisk konsulent Vibeke Kold har været sekretær for udvalget.

## Billiggørelsesstrategi versus differentieringsstrategi

Overordnet skulle udvalget træffe et valg om at konkurrere mod tværfaglige a-kasser ved enten at have lave

omkostninger (billiggørelsesstrategi) eller ved at differentiere sig på områder, som medlemmerne efterspørger, og som kan være vanskelige at kopiere for de tværfaglige a-kasser (differentieringsstrategi).

Udvalget har desuden været bevidst om, at man kun kan følge en billiggørelsesstrategi, hvis man har særligt lave omkostninger eller følge en differentieringsstrategi, hvis man reelt kan tilbyde noget særligt, ligesom man ikke har ønsket at placere sig mellem to stole, hvor man hverken er billig eller kan tilbyde noget særligt. Vurderinger af a-kassens aktuelle og fremtidige økonomi har været et gennemgående tema i udvalgets drøftelser. I forlængelse af forbundets sparerunde og dennes afsmitning på a-kassens økonomi har udvalget kunnet konstatere, at de hidtidige forventninger til a-kassens økonomi og dermed forudsætningerne for udvalgets arbejde kunne ses i et mere positivt lys.

Dermed blev der bedre betingelser for at gennemføre en differentieringsstrategi med bevarelse af det nuværende antal betjeningssteder med en beskeden kontingentstigning. Udvalget besluttede at indstille til hovedbestyrelsen, at a-kassen følger en prisbevidst differentieringsstrategi, som er i direkte forlængelse af a-kassens nuværende struktur, og hvor vi først og fremmest skal differentiere os yderligere i forhold til KRIFA, Det Faglige Hus og andre gule a-kasser. Hovedbestyrelsen godkendte på hovedbestyrelsesmødet 8. december 2015 strukturudvalgets indstilling, idet et medlem undlod at stemme, mens resten stemte for.

Der er tale om en prisbevidst differentieringsstrategi, da selv en vellykket differentieringsstrategi vil være afhængig af, at den samlede pris ikke bliver for høj. Der hvor FOAs A-kasse har en særlig mulighed for at differentiere sig i forhold til de tværfaglige a-kasser

med henblik på at levere en optimal service til vores medlemmer, er specielt på følgende områder:

- Antallet af lokale betjeningssteder med betjening og vejledning på hele a-kasseområdet bevares.
- Det dobbelte medlemskab, så man lokalt kan få den fulde pakke med betjening, vejledning og fuld sagsbehandling i forhold til både faglige problemstillinger og a-kassemæssige problemstillinger.
- Mere målrettede jobformidlingstilbud til især vores ledige medlemmer.

Der er tale om områder, hvor vi som forbund og a-kasse kan levere et unikt produkt, som ikke – eller kun vanskeligt – kan kopieres af de tværfaglige a-kasser.

Derudover viderefører og udbygger vi vores digitaliseringsstrategi for at skabe bedre service og billiggøre det daglige arbejde som en forudsætning for at kunne finansiere en differentieringsstrategi. Samtidig skal vi optimere vores callcenter og udbygge elevarbejdet i samarbejde mellem de faglige afdelinger og a-kassen.

Det blev besluttet, at en kontingentforhøjelse på 2 kr. i 2016 og 2 kr. i 2017 er tilstrækkeligt til at føre a-kassen forsvarligt gennem den næste 4-årsperiode.

Set i et tidsmæssigt perspektiv betyder det, at a-kassens administrationsbidrag i 2019 er ca. 3 kr. lavere end i 2001, ligesom vi er billige i forhold til 3F og Metal, men vi vil stadig være dyrere end de billigste tværfaglige centrale a-kasser.

# Callcentret

FOAs A-kasse satte et callcenter i drift 1. april 2009. Callcentret er fysisk placeret i lokalerne i Odense/Sydfyn og Sydsjælland.

Antallet af henvendelser til callcentrets telefon er stadig stigende, og medlemmerne er glade for mulighederne for at kunne kontakte os efter kl. 16.

Callcentret betjener følgende hotlines:

- **46 97 37 00** – Indmeld-telefon, som betjenes mandag-torsdag 8.30-20.00 og fredag 8.30-12.00 og 16.00-20.00. Hvis nye medlemmer af FOA og FOAs A-kasse ringer, er det de lokale fælles medlems-administrationer, der får data og sørger for indmeldelsen. Der er altid 3 medarbejdere på vagt i forhold til telefoner og chat.
- **47 97 10 10** – Callcenter-telefon, som betjenes mandag-fredag kl. 16.00-20.00.
- **46 97 25 91** – Hotline til web a-kassen, samt problemer med login til FOA Job og Joblog. Betjenes mandag-torsdag 9.00-15.00 og fredag 9.00-12.00.
- **46 97 36 66** – Problemer med at bruge FOA Job og FOA JobMatch på FOAs intranet (mandag-torsdag kl. 9-15, fredag kl. 9-12) eller på mail: foajob@foa.dk og jobmatch@foa.dk.

I praksis betyder det, at FOAs A-kasse samlet har en åbningstid på disse telefoner fra kl. 8.30-20.00 på alle hverdage. Det betyder også, at medarbejderne i de 2 lokaler arbejder i 2-holdsskift i den uge, hvor lokalerne passer callcentret, da de første møder ind kl. 8.15, og afløserne møder ind kl. 13.00.

Medlemmerne tilkendegiver et stadigt tilbagevendende ønske om større tilgængelighed, hvilket vi har leveret med vores callcenter og hotlines.

Indmeld-telefonen betjener både indmeldelse af kommende faglige medlemmer og a-kassemedlemmer.

## Chat

I efteråret 2014 startede vi en chatfunktion, hvor medlemmerne kan chatte med vores callcenter.

Efter en langsom start har antallet af brugere på vores chatfunktion udviklet sig positivt, så flere og flere

medlemmer bruger chatten som en hurtig mulighed for at komme i kontakt med a-kassen.



Vi ser en tendens, hvor antallet af telefoniske henvendelser flytter sig til chatten.

## Tilfredshedsmålinger med callcentret

Et eksternt firma laver tilfredsmålinger hvert kvartal. De medlemmer, som har ringet til callcentret, bliver ringet op og spurgt til tilfredsheden med betjeningen på en skala fra 1 til 7 på en række parametre med 7 som bedste karakter.

Den sidste måling for 2. kvartal 2016 viser en samlet tilfredshed på 6,4.

Benchmarkingen for 2. kvartal 2016 viser, at FOAs A-kasse ligger højest blandt 6 a-kasser.

Vores Net Promotor Score for 2. kvartal af 2016 giver et resultat på 71 %, som er et meget højt tal.

# Digitalisering og it-udvikling

FOAs A-kasse har fortsat meget fokus på digitalisering og it-udvikling, så vi kan sikre mere medlemsvenlige løsninger til vores medlemmer og samtidig sikre løsninger til vores medarbejdere, der medfører lettelse i deres daglige arbejdsprocesser.

## ESDH

FOA og FOAs A-kasse indførte i 2015 nyt ESDH-system, som hedder 360, til erstatning for det gamle system, Acadre. Det nye system har på en række områder givet lettelse for vores medarbejdere. Systemet kan arbejde sammen med vores udvikling af Digital Post, hvor vi vil tilbyde løsninger på hjemmesiden til vores medlemmer.

## NemID

I foråret 2016 er vi overgået til en ny og moderne løsning omkring NemID, som nu skulle være fremtidssikret en række år. Den nye løsning har medført, at vi har kunnet afskaffe den gamle pinkodeløsning, som var dyr i drift og erstattet den med et nyt FOA-login. Det nye FOA-login kræver, at man første gang logger ind med NemID, men efterfølgende kan man bruge en selvvalgt kode. Når man logger ind med sin selvvalgte kode, får man tilsendt en éngangskode pr. sms eller mail, så man stadig har en 2-faktorløsning for at kunne logge ind.

## Web a-kassen

Ultimo 2015 er vi overgået til responsivt design i forhold til web a-kassen på alle vores blanketter. Det betyder, at alle vores blanketter, fx dagpengekortet og andre ydelseskort, automatisk indretter sig efter den enhed/maskine, som man bruger, uanset om det er en pc, en tablet eller en smartphone, da blanketten indretter sig i forhold til skærmstørrelsen. Vi har i perioden indført en løsning, hvor vi automatisk genererer en kvittering via e-mail til medlemmerne, når de indsender en blanket, for at øge medlemmernes tryk ved de digitale løsninger.

## AK-booking

Version 2.0 af AK-booking har været i drift siden primo 2014. Den nye version kan håndtere alle typer af samtaler og gør planlægningsarbejdet væsentligt lettere for vores medarbejdere.

Efter de nye regler fra beskæftigelsesreformen så skal vi afholde cv-samtaler inden 2 uger efter, at medlemmerne er blevet ledige mod tidligere 3 uger.

Vi præ-booker af den grund cv-samtalerne – medlemmerne får derfor et brev med en mødetid på grund af den korte tidsfrist. Medlemmerne har mulighed for at om-booke samtalen til et andet tidspunkt.

## Digital optagelse og overflytning

Primo 2014 gik vi i drift med digital optagelse og overflytning. Efter nogle begyndervanskeligheder er det vores opfattelse, at projektet er blevet en succes.

Løsningen, som nu er i drift, omfatter både fagligt medlemskab og a-kassemedlemskab. Vores mål var, at 75 % af alle optagelser og tilflytninger skulle ske fuldautomatisk, så vi sikrer, at nye medlemmer hurtigt får besked om, at de er optaget, og vi samtidig sparer interne ressourcer til opgaven. Vores mål er fortsat ikke helt nået, men der arbejdes på at nedbringe antallet af optagelser og overflytninger, der skal behandles manuelt.



# Fremtiden og digitale løsninger

## Dagpengereformen

FOAs A-kasse står sammen med de andre a-kasser overfor en meget stor opgave med at implementere dagpengereformen i form af nye it-løsninger.

Der skal udvikles en række løsninger, som skal være klar henholdsvis 1. januar og 1. juli 2017.

Der skal udvikles en webgrænseflade til vores medlemmer, da vi på hjemmesiden skal vise, hvor meget dagpengere de har tilbage, og hvor meget de har brugt. Der skal også udvikles en brugergrænseflade til vores medarbejdere – det kommer til at ske i FIKS 3.0, som er navnet på en ny version af vores medlems- og kontingentsystem.

Endelig skal der udvikles en masse webservices til udveksling af data med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) via Det fælles datagrundlag (DFDG). Sideløbende har vi arbejdet med udvikling af en digital postkasse til post til og fra vores medlemmer, som kan spare porto og ressourcer.

# Tal fra a-kassen

## Medlemstallets udvikling

A-kassens samlede medlemstal har været nedadgående i hele perioden.

1. januar 2013 var medlemstallet 169.714. 31. december 2015 var medlemstallet 163.099. Dette giver et gennemsnitligt fald på 184 medlemmer pr. måned i disse 3 år.

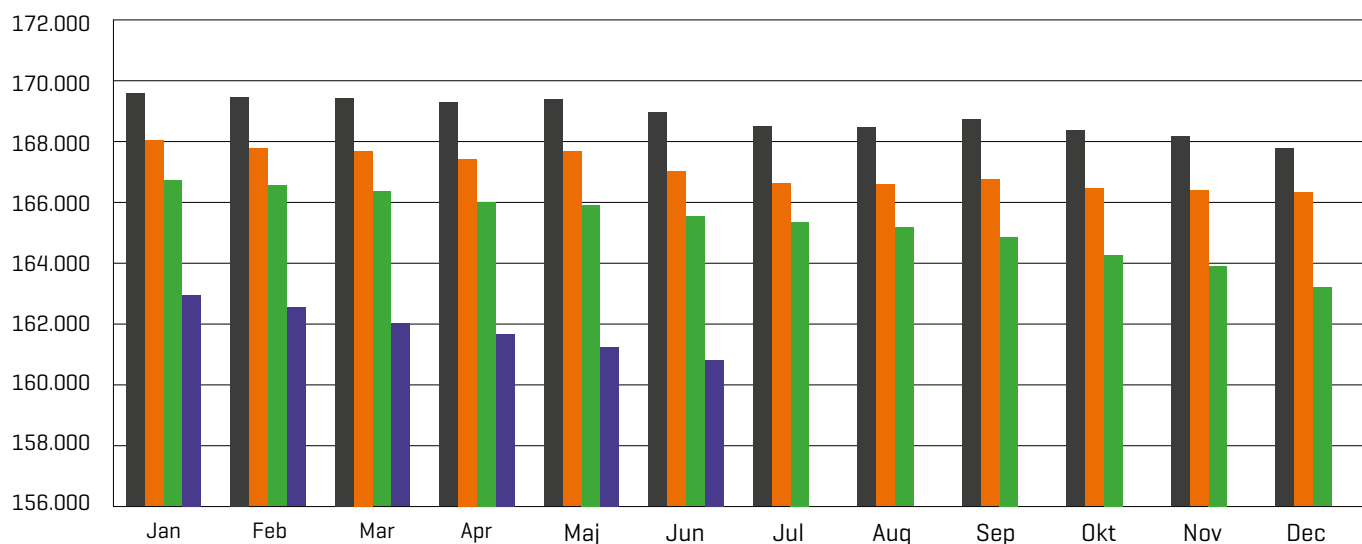
På diagrammet [se figur 7] ses også medlemstallet for første halvår i 2016. Desværre er medlemstallet stadig faldende. Antallet af a-kassemedlemmer, som ikke er medlem af FOA, er næsten uændret.

Ved periodens start var der 8,7 % og ved periodens slutning 8,9 %. Andelen af deltidsforsikrede udgør kun en lille del. Tallet ligger på ca. 1,7 %.

**FIGUR 7: UDVIKLING I MEDLEMSTAL I FOAS A-KASSE**

[kilde: FOAs nøgletal]

2013 — 2015 —  
2014 — 2016 —



## Udvikling i ledigheden

Som det ses af tabellerne, har medlemmer berørt af ledighed været faldende gennem perioden. 1. januar 2013 var antallet af medlemmer berørt af ledighed på 10.253.

31. december 2015 var antallet af medlemmer berørt af ledighed på 8.189. Dette giver et fald på 20,1 % i disse 3 år. Den gennemsnitlige ledighedsprocent har i perioden ligget på omkring 3,9. Af diagrammet fremgår ledighedstallene i første halvår af 2016. I juni er 7.123 medlemmer berørt af ledighed med en ledighedsprocent på 3,6.

**Tabel 8: Antal medlemmer berørt af ledighed og ledighedsprocenten**

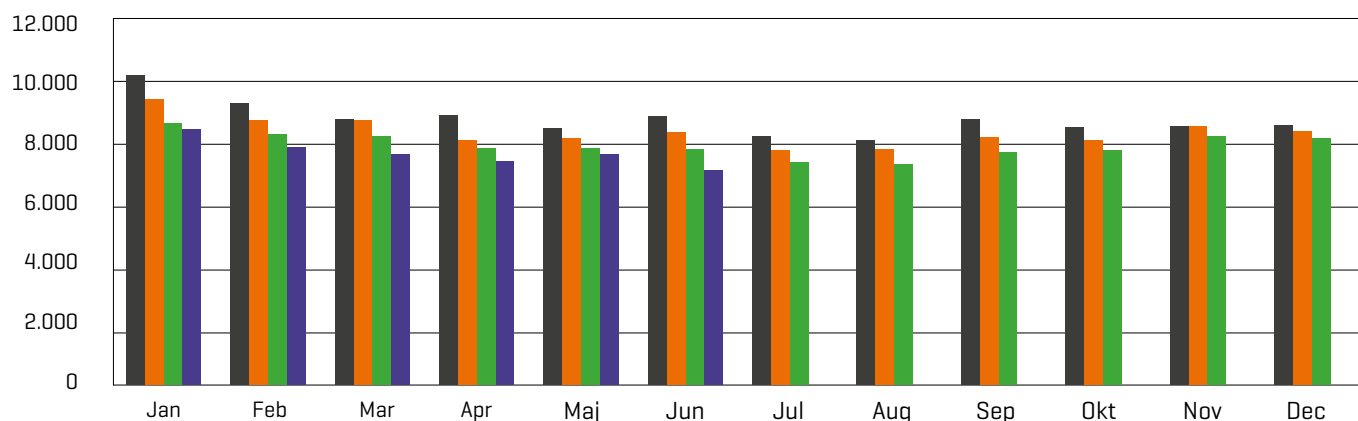
Antal medlemmer berørt af ledighed				Ledighedsprocenten			
Måned/År	2013	2014	2015	Måned/År	2013	2014	2015
jan	10253	9458	8666	jan	4,8	4,4	4,5
feb	9339	8771	8296	feb	4,4	4,1	4,2
mar	8801	8786	8253	mar	4,0	3,8	4,0
apr	8937	8111	7832	apr	3,8	3,5	3,8
maj	8518	8173	7830	maj	3,8	3,6	3,7
jun	8922	8368	7805	jun	4,0	3,8	3,8
jul	8243	7764	7382	jul	3,4	3,2	3,3
aug	8116	7824	7329	aug	3,2	3,3	3,1
sep	8810	8209	7720	sep	3,8	3,6	3,8
okt	8528	8127	7770	okt	3,9	4,0	3,9
nov	8576	8575	8237	nov	3,9	3,8	4,0
dec	8615	8397	8189	dec	4,0	4,2	4,2
Gennemsnit	8805	8380	7942	Gennemsnit	3,9	3,8	3,9

Kilde: FOAs nøgletal

**FIGUR 8: UDVIKLINGEN I ANTALLET AF MEDLEMMER BERØRT AF LEDIGHED**

(kilde: FOAs nøgletal)

2013 — 2015 —  
2014 — 2016 —



## Udvikling i efterløn

Antallet af medlemmer på efterløn har i perioden været nogenlunde konstant. Andelen af efterlønnere, som kun er medlem af a-kassen, ligger i perioden på 33,3 % pr. 1. januar 2013 til 33,6 % pr. 31. december 2015.

Af tabel 9 fremgår det, hvor mange af a-kassens medlemmer, der i årene 2013 til 2015 er gået på efterløn fra seniorjob, beskæftigelse og fra ledighed.

Gennemsnitsalderen for de medlemmer, som overgår fra beskæftigelse, har i perioden været 61,2 år og for de medlemmer, som kommer fra ledighed, på 60,6 år.

**Tabel 9: Udvikling i efterløn beretning 2013-15**

	2013	2014	2015	Procent
Fra seniorjob	64	89	91	3,1
Fra beskæftigelse	2.746	1.945	2.084	85
Fra ledighed	422	293	231	11,9
Total	3.232	2.327	2.406	100

Kilde: FOAs nøgletal

**Tabel 10: Efterlønsalder**

	2013	2014	2015
Fra 60-61	2.042	1.280	1.211
Fra 62	1.190	1.047	1.195
Total	3.232	2.327	2.406

Kilde: FOAs nøgletal

# A-kassens kursusvirksomhed

## Kompetenceudviklingsforløbet – kort fortalt

A-kassens ledelse besluttede i efteråret 2015 at iværksætte en omfattende kompetenceudvikling for a-kassens medarbejdere, der begyndte i maj 2016 og fortsætter ind i 2. halvår 2017. Forløbet er opdelt i en række delforløb:

- **Et obligatorisk forløb med fokus på medlemsservice.** Forløbet er på 4 dage og har medlemsservice som tema. Forløbet, der afvikles med interne og eksterne undervisere, er obligatorisk for alle medarbejdere i a-kassen, uanset om de er ansat i lokalerhederne eller på hovedkontoret. Forløbet er afviklet i hold, 10 i alt, med ca. 25 deltagere på de enkelte hold. Medlemsservice blev valgt som emne for et obligatorisk forløb, da det er et af de vigtigste parametre for medlemmerne, når de ser på deres tilfredshed med FOAs A-kasse. Der er derfor al mulig grund til at fokusere på medlemsservicen i vores stræben efter at kunne differentiere os positivt fra andre a-kasser.
- **Et tilvalgsforløb for medarbejdere med vejledningsopgaver.** 3-dages forløb med ekstern underviser, der er et tilbud til medarbejdere, som holder eller skal til at holde de lovpligtige medlemsamtaler (cv-samtaler, rådighedssamtaler og fællessamtaler med jobcentret) samt evt. undervise på informationsmøder. Der er planlagt 5 kurser med 20 deltagere på hvert kursushold.
- **Et tilvalgsforløb for medarbejdere med rent administrative a-kasseopgaver.** Et 2-dages forløb med overskriften Jura i praksis. Der er tale om et tilbud til medarbejdere, der primært varetager administrative opgaver (dagpenge- og medlemsadministration). Der er planlagt 2 kurser med 20 deltagere på hvert kursushold.
- **Workshop-dage om konkret arbejdsmarkedsviden og digitale værktøjer.** 2-dages workshop om kendskab til FOAs uddannelser, FOAs arbejdsmarked, FOAs jobformidling samt FOAs it-redskaber.

## Det obligatoriske forløb med fokus på god medlemsservice

Et af omdrejningspunkterne i det obligatoriske kompetenceudviklingsforløb er at omsætte FOAs brandingværdier 'Handlekraftig, Inspirerende og Hjælpesom' til en konkret hverdag i a-kassen, ligesom det har været vigtigt at knytte an til temaerne fra tidligere kompetenceudviklingsforløb. A-kassens medarbejdere yder i dag en god og omfattende medlemsservice, hvilket dokumenteres gennem de mange medlemstilfredsundersøgelser, så det handler om, hvordan den gode service løftes op på et endnu højere niveau. Der er tale om en kompetencevidereudvikling.

FOAs a-kasseledere spiller en væsentlig rolle i det obligatoriske forløb, dels som undervisere på førstedagen og som kursusledere under hele forløbet. Men deres aller vigtigste rolle udspiller sig, når forløbet og dets indhold skal omsættes og afspejles i dagligdagens mange gøremål.

Det obligatoriske forløb er ikke et kursus og afholdes ikke i form af traditionel 'tavleundervisning'. Deltagerne bliver ledt igennem af 3 eksterne kommunikationskonsulenter, der alle har en dramatiker- og skuespillerbaggrund, og en del af forløbet består af en såkaldt interaktiv teaterform, hvor teaterscener anvendes som kulisse til en diskussion med deltagerne om medlemsservice og en optimering af medlemsservicen. Indholdet veksler således mellem et mix af oplæg, teater, workshops og gruppesamtaler.

Forud for starten i maj 2016 har der været afviklet et omfattende forberedelsesarbejde i form af møder og workshops, hvor a-kassens hovedledelse, a-kasselederne og medarbejdere i lokalerhederne har været inddraget. Inddragelsen er sket dels i udviklingen af forløbets form og indhold og dels ved at klæde de eksterne undervisere på til at komme tættere på arbejdet i en a-kasse, således at teaterscenerne og indhold i øvrigt afspejler realistiske situationer, som deltagerne kan se sig selv i. Tilbagemeldingerne fra dem, der allerede har deltaget i forløbet, er særdeles positive.

# Medlemsorganisering

A-kassens medlemstal har igennem årene været vigen-  
de, men faldet i medlemstallet lægger stadig et konstant  
pres på a-kassens økonomi.

Vi kan se, at vi ikke mister medlemmer til de tværfaglige  
a-kasser. Vi har en samlet tilgang fra de tværfaglige  
konkurrenter på knap 100 medlemmer i første halvår  
af 2016, som det ses i tabel 11.

Vi kan også ud af vores tal [se tabel 12] se, at vi siden  
1. januar 2010 har haft et næsten konstant stigende  
medlemstal i årgangene 15-30 år. Det samme gør sig  
gældende for de 55-60-årige. For de 30-55-årige ser  
vi det modsatte billede, hvor vi mister medlemmer  
over hele perioden. Der er ingen tvivl om, at de tilbage-  
vendende kampagner på skolerne i forbindelse med  
opstart af nye elever har en effekt, som afspejles direkte

på medlemstallet i forhold til de unge medlemmer, mens  
noget tyder på, at medlemmer i årgangen 30-55 år mel-  
der sig ud af forsikringsystemet.

A-kassen har løbende indgået i medlemsorganiseringen  
i samarbejde med forbundet og de faglige afdelinger  
både i forhold til skolerne og på arbejdspladserne.  
Samarbejdet aftales lokalt mellem den faglige afdeling  
og a-kasselederen, hvor arbejdsopgaverne fordeles.

**Tabel 11: Tilflyttet og fraflyttet a-kasse og forbund 2016**

Tilflyttet a-kasse og forbund 2016*							
A-kasse	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	Hovedtotal		Netto til- og afgang
ASE	107	109	39		255		-47
Faglige Hus	135	121	35		291		-90
FFA	14	13	2		29		21
Krifa	197	264	82		543		165
Min A-kasse	15	23	5		43		13
<b>I alt</b>	<b>468</b>	<b>530</b>	<b>163</b>	<b>0</b>	<b>1161</b>	<b>I alt</b>	<b>62</b>
Alle a-kasser	1225	1243	377		2845	Alle a-kasser	120

Fraflyttet fra a-kasse og forbund*					
A-kasse	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	Hovedtotal
ASE	127	129	46		302
Faglige Hus	149	178	54		381
FFA	2	5	1		8
Krifa	202	135	41		378
Min A-kasse	15	12	3		30
<b>I alt</b>	<b>495</b>	<b>459</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>1099</b>
Alle a-kasser	1259	1139	327		2725

Kilde: FOAs nøgletal

**Tabel 12: Medlemstal i perioden 1.1. 2010-1.8. 2016****Medlemstal i perioden 1.1. 2010-1. august 2016**

<b>Alder</b>	<b>Fremgang/tilbagegang</b>
15-19	126
20-24	2.221
25-29	1.374
30-34	-2.783
35-39	-4.430
40-44	-4.771
45-49	-5.733
50-54	-3.260
55-59	1.204
60-64	-132
65-66	-32
<b>I alt</b>	<b>-16.216</b>

Kilde: FOAs nøgletal

# Bilag

## Bilag 1:

Medlemmer, der har mistet deres dagpengeret i 2013, 2014 og 2015, fordelt på forsørgelsesstatus ugen efter opbrugt dagpengeret

		Status samme måned som dagpengeophør	
		Antal personer	Andel
2013	<b>I alt</b>	<b>1.854</b>	100,0
	Lønmodtager	224	12,1
	Særlig uddannelsesyldelse	1.096	59,1
	Arbejdsmarkedsydelse	.	.
	Kontanthjælp/uddannelseshjælp	105	5,7
	Sygedagpenge	52	2,8
	Børsel	.	0,1
	Seniorjob	121	6,5
	SU	8	0,4
	Jobrotation	11	0,6
	Efterløn m.m.	3	0,2
	Folkepension	.	.
	Dagpenge/genoptjent dagpengeret	8	0,4
	Udvandret	.	0,1
Hverken ydelse eller lønindkomst	223	12,0	

		Status samme måned som dagpengeophør	
		Antal personer	Andel
2014	<b>I alt</b>	<b>1.552</b>	100,0
	Lønmodtager	151	9,7
	Særlig uddannelsesyldelse	69	4,4
	Arbejdsmarkedsydelse	1.123	72,4
	Kontanthjælp/uddannelseshjælp	18	1,2
	Sygedagpenge	63	4,1
	Børsel	4	0,3
	Seniorjob	6	0,4
	SU	11	0,7
	Jobrotation	17	1,1
	Efterløn m.m.	.	.
	Folkepension	.	.
	Dagpenge/genoptjent dagpengeret	6	0,4
	Udvandret	.	0,1
Hverken ydelse eller lønindkomst	83	5,3	



		Status samme måned som dagpengeophør	
		Antal personer	Andel
2015	I alt	1.454	100,0
	Lønmodtager	193	13,3
	Særlig uddannelsesyddelse	.	.
	Arbejdsmarkedsyddelse	1.029	70,8
	Kontanthjælp/uddannelseshjælp	13	0,9
	Sygedagpenge	87	6,0
	Barsel	.	0,1
	Seniorjob	.	.
	SU	13	0,9
	Jobrotation	12	0,8
	Efterløn m.m.	.	0,1
	Folkepension	.	.
	Dagpenge/genoptjent dagpengebetalt	35	2,4
	Udvandret	.	0,1
Hverken ydelse eller lønindkomst	68	4,7	

Kilde: Jobindsats.dk, STAR

For at sikre og beskytte oplysninger om enkeltpersoners forhold og dermed sikre anonymitet er celler med mindre end 3 personer angivet med '.' i Jobindsats.dk. Når der i en celle står '..', kan det derfor enten betyde, at værdien reelt er 0, 1 eller 2.

Summen i alle rækker og kolonner vil imidlertid altid vise det rigtige antal personer. Det vil sige, at de værdier, der i de enkelte celler – som led i sikring af anonymiteten – er erstattet med '.', rent faktisk er indregnet i summerne.





OKTOBER 2016

# FOAs A-kasse beretning 2013-2016

Delegeretmøde 13. december 2016

Gennemførelsen af dagpengereform, beskæftigelsesreform og nyt dagpengesystem inden for en kort årrække har ikke fjernet kompleksiteten i a-kasselovgivningen eller øget lediges muligheder for igen at bide sig fast i arbejdsmarkedet.

I den skriftlige beretning kan du læse om, hvilke fokusområder og hvilke udfordringer vi som a-kasse har haft i perioden 2013-2016.

**FOA**

SAMMEN  
GØR VI FORSKELLEN

Stauings Plads 1-3  
1790 København V

Tlf. 46 97 26 26  
foa.dk/a-kasse

## A-kasse

FOAs A-kasse er en moderne a-kasse tæt på dig. Vi har lokale kontorer overalt i Danmark, og vi kender dit fag og jobmarkedet. Vores vigtigste opgave er at sikre dig økonomisk tryghed, hvis du skulle blive arbejdsløs og være din hjælpende hånd i jagten på dit næste job. Ud over dagpenge udbetaler vi også en række andre ydelser, fx efterløn og feriedagpenge. På [foa.dk/a-kasse](http://foa.dk/a-kasse) kan du vælge en lang række selvbetjeningsløsninger, og du kan kontakte os i både dag- og aften timerne.