

## **Notat til a-kassens HB om Arbejdsdirektoratets benchmarking**

Arbejdsdirektoratet afsluttede i november 2005 en ny benchmarking af a-kasserne i Danmark. Se [www.adir.dk](http://www.adir.dk)

Benchmarkingen er en systematisk sammenligning mellem a-kasserne, som skal være med til at sikre kvalitetsudviklingen i a-kasserne. Rapporten udarbejdes hvert år. Benchmarkingrapporten beskæftiger sig både med a-kassernes struktur, økonomi og kvalitet. Derudover er der foretaget en tilfredshedsundersøgelse blandt medlemmerne af de enkelte a-kasser. Benchmarkingen er udført med tal fra år 2004.

A-kassen fremstår samlet. Det er altså ikke længere muligt at skelne mellem DJ's afdeling og KS's afdeling.

### **Medlemmer og ledighed**

A-kassen har samlet set haft en pæn nettotilgang ca. 4 % flere medlemmer i perioden fra 2002 til 2005.

Ledighedsprocenterne er i gennemsnit på 7 %. Her ligger AJKS blandt de a-kasser, der har den højeste ledighed med 9,6 %. Det er dog et fald på 0,1 % i forhold til det foregående år.

Det er undersøgt, hvor stor udviklingen har været i antallet af ydelsestransaktioner fra 2003-2004. Her oplever AJKS for første gang i flere år, at der har været et fald på 3 % i antallet af ydelsestransaktioner fra 41.575 ydelsestransaktioner i 2003 til 40.347 i 2004.

### **Økonomi**

Rapporten viser, at administrationsudgifterne til a-kassen i gennemsnit udgør 1.435 kr. om året. For AJKS er det 1377 kr. som dækker en pris på kr. 1012 i DJ's afdeling og en pris på kr. 1740 i KS's afdeling. A-kassen ligger samlet set under gennemsnittet for, hvad det koster den enkelte at være medlem af a-kasserne.

### **Kvalitet i sagsbehandlingen**

Om kvaliteten i a-kassernes arbejde hedder det generelt, at a-kasserne har en relativ høj kvalitet i sagsbehandlingen.

Der er udarbejdet et kvalitetsindeks, hvor man har taget flere faktorer med. Det er blandt andet sagsbehandlingstid, omgørelsesprocent, afgørelsernes kvalitet osv. Her ligger AJKS i gruppen af a-kasser, hvor vi scorer over gennemsnittet på 3 ud af 4 målinger.

Især på sagsbehandlingstiden er a-kassen den næsthurtigste.

## **Medlemsundersøgelsen**

Medlemstilfredshedsundersøgelsen viser, at 87 % er enten tilfredse eller meget tilfredse med den behandling, som de får i a-kassen. Det er udtryk for en generel tilfredshed med a-kassernes arbejde fra medlemmernes side, som ligger langt over lignende tilfredshedsundersøgelser i sammenlignelige brancher.

Vores a-kasse ligger her under gennemsnittet med 84,7 % tilfredse eller meget tilfredse. Det er gældende for alle akademiker a-kasserne, at de har en lavere tilfredshed blandt medlemmerne end f.eks LO-kasserne. Der er dog tale om meget små udsving a-kasserne i mellem. Kun et par a-kasser stikker ud ved at have en væsentlig lavere grad af tilfredshed.

Det skal dog være en ambition for a-kassen, at den indtil næste benchmarking har bevæget sig højere op i forhold til tilfredsheden.

I forhold til medlemstilfredsheden er der store variationer. I forhold til mulighederne for selvbetjening via Internettet ligger vores a-kasse naturligvis lavt, da muligheden ikke forefindes. I forhold til tilfredshed med vejledningssamtaler ligger vores a-kasse helt i top.

## **Tværgående analyse**

Til sidst i rapporten er der lavet en tværgående analyse, hvor man har taget udgangspunkt i a-kassernes administrationsudgifter og omkostninger pr. transaktion. A-kasserne bliver delt ind i fire grupper A-D,

A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog ligger her i gruppe A, som er de a-kasser, hvor både administrationsudgiften pr. medlem og prisen pr. vægtet transaktion ligger under gennemsnittet for alle a-kasser.

Alt i alt kan A-kassen for Journalistik, Kommunikation og Sprog være tilfredse med vores eget resultat i undersøgelsen. Vi er en af de a-kasser, der ligger pænt inden for de fleste områder. Det gør vi på trods af, at a-kassen i perioden har oplevet en høj arbejdsløshed og nogle store omvæltninger med nyt IT-system og ændring af organisationen.

Fokusområde i a-kassen bør dog fortsat være medlemstilfredshed. Det er det eneste område, hvor vi ikke kan prale af at ligge mindst på gennemsnittet, selv om vi ligger pænt i forhold til en del af de andre a-kasser for medlemmer med længerevarende uddannelser.