

Delegeretmøde, mandag den 20. november 2017

SKRIFTLIG BERETNING

HK DANMARKS A-KASSE (HKA) 2013 - 2017

Af bestyrelsesformand Mette Kindberg

Delegeretmødet i HK Danmarks a-kasse (HKA) holdes i lighed med sidste ordinære delegeretmøde selvstændigt på Christiansminde, Svendborg.

Sidste delegeretmødes fokus på HKA's fremtidsmuligheder fandt bestyrelsen var et godt bidrag til den efterfølgende strategiske dialog i bestyrelsen.

Derfor afholdes delegeretmødet også denne gang forskudt 4 uger efter HK's kongres med et særlig fokus, udover den mere formelle del af delegeretmødet, på medlemmernes muligheder og kravene til medlemmerne og HKA i fremtiden.

Tiden fra sidste delegeretmøde til i dag har været kendetegnet af de største ændringer i a-kasselovgivning i de sidste 25 år, ligesom HKA også har skiftet IT-system og –leverandør i perioden.

Endelig er HKA i forhold til den direkte medlemsservice godt i gang med et væsentligt skifte over mod stadig mere og mere individuelt tilpasset service.

Disse forhold samt forhold om drift og økonomi er udgangspunktet for denne skriftlige beretning.

Den skriftlige beretning følges op af en mundtlig beretning på delegeretmødet den 20. november 2017.

Indholdsfortegnelse

Medlemmerne	3
Nye love og regler på a-kasseområdet	9
Medlemsservice – ”Medlemmerne skal tættere på”	16
Strategiske indsatsområder 2016-2018	21
Økonomi og administrationsbidrag	29
IT-systemer, MOS/Modulus	32
Organisationen HKA	34
Afrunding	37



MEDLEMMERNE

Medlemstal og -udvikling

HKA har en målsætning om at bringe medlemsudviklingen i balance og på sigt øge medlemstallet, så HKA fremstår stærkere og med større indflydelse, og dermed kan være med til at fastholde og udvikle den danske model. Dette indgår i HKA's strategiske overvejelser.

HKA har 205.463 medlemmer opgjort pr. 30. september 2017, jf. tabel 1.

Tabel 1, medlemstal og forsikringstype, ultimo september 2017

Afdeling	Fuldtid	Deltid	Samlet
HK/Hovedstaden	71.511	965	72.476
HK/Midt	17.375	293	17.668
HK/Midtvest	15.400	302	15.702
HK/Nordjylland	20.193	276	20.469
HK/Sjælland	23.762	428	24.190
HK/Syddjylland	25.537	468	26.005
HK/Østjylland	26.816	339	27.155
HK/Trafik og Jernbane	1.784	14	1.798
Hovedtotal	202.378	3.085	205.463

Af de 205.000 medlemmer er de 166.000 medlemmer af både HK og HKA, mens de 39.000 alene er medlem af HKA.

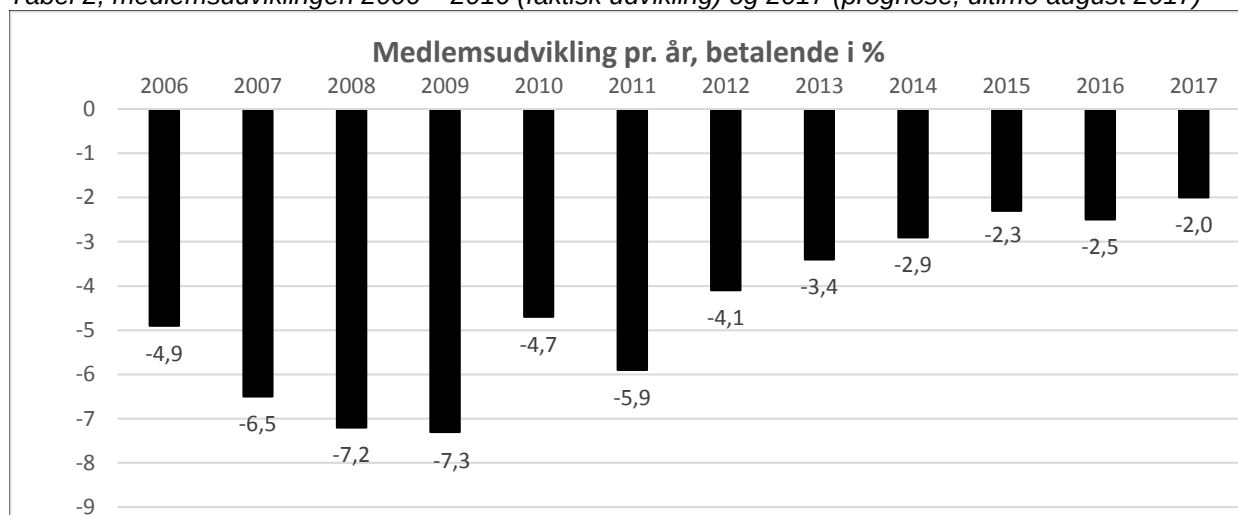
Medlemsudviklingen i antal betalende medlemmer har forbedret sig, men der har stadig været årlige tab, som har udgangspunkt i bl.a.:

- 1) Demografisk udvikling, hvor store årgange forlader arbejdsmarkedet og små kommer til,

- 2) Kompetenceudvikling generelt i samfundet, hvor der har været en vandring fra traditionelle HK-uddannelser over mod akademiske uddannelser.
- 3) Hård konkurrence på "a-kasse-markedet", hvor navnlig tværfaglige a-kasser er meget aggressive i deres markedsføring.

De årlige tab er opgjort i % i nedenstående tabel 2.

Tabel 2, medlemsudviklingen 2006 – 2016 (faktisk udvikling) og 2017 (prognose, ultimo august 2017)



Medlemsudviklingen er således forbedret over årene, men der er stadig et stykke vej til der er balance i udviklingen.

HKA har fra 2017 budgetteret økonomisk med en medlemstilbagegang på 2,6 %. Indsats på dette område sammen med HK for at forbedre medlemsudviklingen indgår som et strategisk indsatsområde, som omtales fra side 27.

HKA har i 2013-2016 netto fået tilgang af flest medlemmer grundet jobskifte (fra andet fagområde) eller helt nye a-kassemedlemmer. Netto er medlemstabet i 2013-2016 størst til de tværfaglige a-kasser: Det Faglige Hus, ASE og Lederne.

Ledighed

Ledigheden i HKA lå i juli 2008, inden finanskrisen, på det laveste nogensinde, nemlig på 1,6 %. Derefter steg ledigheden. De sidste år er ledigheden faldet igen.

I august 2013 lå ledigheden på 5,4 % og antallet af fuldtidsledige er 11.388 medlemmer ultimo august 2013.

Nu her 4 år efter er der sket en rigtig god udvikling og ledigheden er faldet til 4,3 %, eller omregnet et fald på 20 %. Antallet af fuldtidsledige er også faldet og er nu nede på 8.548 medlemmer.

Det er især i de private sektorer, HK Privat og HK Handel, at ledigheden rammer, mens de offentlige sektorer, HK Stat og HK Kommunal, ikke i samme grad er berørte.

Endvidere kan det ses, jf. tabel 3 og 4, at navnlig medlemmer under 30 år er forholdsmæssigt hårdt ramt af ledighed, ligesom det geografisk er medlemmer særligt i HK/Midt, som har størst ledighed.

Tabel 3, antal fuldtidsledige opgjort august 2017, fordelt på afdelinger og samlet

Bruttoledighed antal	2016M06	2016M07	2016M08	2016M09	2016M10	2016M11	2016M12	2017M01	2017M02	2017M03	2017M04	2017M05	2017M06
HK Hovedstaden	2.832	2.724	2.752	2.834	2.791	2.821	2.798	2.924	2.985	2.991	2.742	2.786	2.868
HK Midt	963	913	930	969	933	945	920	959	968	979	915	926	920
HK Midtvest	600	573	610	649	630	610	561	579	571	563	502	523	523
HK Nordjylland	964	911	909	973	945	925	905	935	930	925	869	882	891
HK Sjælland	1.360	1.251	1.259	1.339	1.324	1.329	1.316	1.349	1.367	1.366	1.218	1.234	1.295
HK Sydjylland	1.060	961	1.020	1.072	1.026	1.008	962	1.013	1.004	976	918	920	913
HK Østjylland	1.187	1.199	1.206	1.237	1.197	1.208	1.153	1.189	1.271	1.247	1.130	1.139	1.136
Hovedtotal	8.965	8.537	8.689	9.084	8.846	8.850	8.620	8.944	9.095	9.050	8.300	8.414	8.548

Tabel 4, antal fuldtidsledige opgjort i % august 2017, fordelt på afdelinger og samlet

Bruttoledighed pct.	2016M06	2016M07	2016M08	2016M09	2016M10	2016M11	2016M12	2017M01	2017M02	2017M03	2017M04	2017M05	2017M06
HK Hovedstaden	4,4%	4,3%	4,3%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,6%	4,7%	4,7%	4,3%	4,4%	4,5%
HK Midt	5,4%	5,1%	5,2%	5,5%	5,2%	5,3%	5,2%	5,4%	5,5%	5,5%	5,2%	5,3%	5,2%
HK Midtvest	3,9%	3,8%	4,0%	4,3%	4,1%	4,0%	3,7%	3,9%	3,8%	3,7%	3,3%	3,5%	3,5%
HK Nordjylland	4,8%	4,6%	4,6%	4,9%	4,7%	4,6%	4,6%	4,7%	4,7%	4,7%	4,4%	4,4%	4,5%
HK Sjælland	4,4%	4,0%	4,1%	4,3%	4,3%	4,3%	4,3%	4,4%	4,5%	4,4%	4,0%	4,0%	4,2%
HK Sydjylland	4,2%	3,8%	4,1%	4,3%	4,1%	4,0%	3,9%	4,1%	4,0%	3,9%	3,7%	3,7%	3,7%
HK Østjylland	4,5%	4,6%	4,6%	4,7%	4,6%	4,6%	4,4%	4,6%	4,9%	4,8%	4,3%	4,4%	4,4%
Hovedtotal	4,5%	4,3%	4,3%	4,5%	4,4%	4,4%	4,3%	4,5%	4,6%	4,5%	4,2%	4,2%	4,3%

Ledighed fordelt på køn og alder fremgår af tabel 16 på side 24.

Udfaldne af dagpengesystemet

Med den kortere dagpengeperiode fra 2013, hvor den gik fra 4 til 2 år, da har HKA først arbejdet for, at der skulle sættes særlige initiativer i værk for de udfaldstruede, som bl.a. akutjob-ordningen. Her gjorde HKA og HK meget både for at sikre ledige HKA-medlemmer jobs og for at gøre arbejdsgivere opmærksomme på ordningen.

HK og HKA har også selv gjort flere ting. Bl.a. igangsatte både HKA, afdelinger og sektorer kampagner, og HK sænkede kontingentet til medlemmer, som faldt ud af dagpengesystemet, så de lettere kunne fastholde kontakten til HK – på næste side følger eksempel fra HK Handel:

7 HK'ERE FALDER UD AF DAGPENGESEKSTEMET HVER ARBEJDS DAG



HK Handel kræver mere tryghed
i dagpengesystemet.



Siden har HKA haft særligt fokus på denne gruppe ledige, ligesom HKA også har fulgt hvor mange, der er faldet ud af dagpengesystemet. I lighed med ministerier og andre, så har der ikke kunnet laves et entydigt billede af, hvor de er gået hen – job, kontanthjælp, uddannelse eller andet.

Men uanset hvor medlemmerne er gået hen, så har det ramt mange: I HKA 8.666 ledige medlemmer i årene 2013-2016.

Tabel 5, udfaldne fordelt på afdelinger og fordelt på sektorer

Udfaldne					
Afdeling / År	2013	2014	2015	2016	Hovedtotal
HK Hovedstaden	601	1.218	670	524	3.013
HK Midt	211	351	199	144	905
HK Midtvest	130	215	128	111	584
HK Nordjylland	207	316	198	161	882
HK Sjælland	286	508	276	193	1.263
HK Sydjylland	230	408	214	167	1.019
HK Østjylland	201	392	228	173	994
Mangler		3	2	1	6
Hovedtotal	1.866	3.411	1.915	1.474	8.666

Tabel 6, udfaldne fordelt på sektorer og fordelt på sektorer

Udfaldne					
Sektor / År	2013	2014	2015	2016	Hovedtotal
HK Handel	456	966	584	435	2.441
HK Kommunal	520	581	298	237	1.636
HK Privat	783	1.584	897	685	3.949
HK Stat	107	277	134	116	634
Mangler		3	2	1	6
Hovedtotal	1.866	3.411	1.915	1.474	8.666

Dialog, møder/samtaler med medlemmerne i job/vejledning

Medlemmernes direkte fysiske møder med HKA sker i de 7 HK-afdelinger, som på vegne af HKA står for gennemførelsen af CV- og jobrettede-samtaler lokalt. Herudover gennemføres fællessamtalerne i jobcentrene af medarbejdere fra job/vejledning.



Alene i 2016 gennemførtes der 15.000 fællessamtaler i jobcentre, 18.700 CV-samtaler/-møder med nyledige og 19.300 rådighedssamtaler/-møder.

Det er målsætningen, at CV- og jobrettede-samtaler gennemføres med en rettidighed på 90 %. Det er også realiseret i perioden, i det omfang det har været muligt.

De planlægningsværktøjer, der har været til rådighed ved især medlemernes muligheder for selv at foretage booking af samtaler og møder har haft en del fejl og mangler, som er klaret med midlertidige work-arounds – af den grund har det været vanskeligt, at nå alle samtaler rettidigt.

Fejlene har baggrund i det nye bookingsystem, som er fulgt med Modulus og som stadig ikke virker optimalt, og i prøverne ved overgangen til Dagpengereform 2017.

Herudover var der ikke i alle kommunale jobcentre lige stor bevågenhed med fællessamtalerne ved starten i 2015 og de tilhørende invitationer til job/vejledning til at deltage, men det går fremad.

Alt taget i betragtning, så er det vurderingen, at der har været afholdt møder på en god og hensigtsmæssig måde. Medlemmerne oplever således progression ved møderne, og dermed at de kommer nærmere job efter samtaler i job/vejledning.



Dialog, indgående mails og telefonopkald til HKA (inkl. job/vejledning)

HKA har en målsætning om løbende at digitalisere og automatisere processer, så medlemmerne oplever medlemsservicen enklere og ensartet. Dette vil alt andet lige også nedbringe behovet for at ringe og skrive til HKA og job/vejledning. Så et fald her vil være en indikator på om medlemsservicen er i orden eller bør forbedres.

Men de seneste års omfattende lovændringer har dog udvidet behovet for telefon- og mailservice. Så på den baggrund må udviklingen anses for acceptabel med færre telefonopkald og stagnation i antallet af mails til HKA.

Tabel 7, antal mail og antal besvarede telefonopkald i perioden 2013 - 2016

Årstal	Antal mail i HKA og job/vejl.	Antal besvarede kald i HKA og job/vejl.
2013	174.000	355.000
2014	156.000	325.000
2015	164.000	269.000
2016	179.000	252.000

Gennemsnitlig blev der dagligt modtaget 700 mails og besvaret 1.000 telefonopkald.

Lovbestemt indkomstkontrol og tilsyns- og klagesager

Antallet af sager i tilsyn og klagearbejdet i HKA har været stigende fra 2013, mens sager der er udtrukket til den kvartalsmæssige indkomstkontrol har været faldende. Altså er antallet af sager, hvor der reelt er blevet til tilbagebetalingsager faldet og det samlede tilbagebetalingsbeløb ligeså fra 2016.

Tabel 8, antal sager i Team Tilsyn og klager (TOK) i perioden 2013 – 2016:

Årstal	Antal sager
2013	1.116
2014	1.432
2015	1.526
2016	1.436

Tabel 9, antal sager fra indkomstkontrollen:

Årstal	Antal udtrukne sager	Sager med tilbagebetaling	Samlet tilbagebetalingsbeløb
2013	538	224	4.316.478
2014	458	223	4.231.639
2015	504	279	4.204.150
2016	491	200	3.205.129

Kontrollen lever op til anvisningerne fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR), både i antal og effekt ved kontrol i indkomstregistreret (samkøring mellem udbetalinger fra a-kassen og indberetninger fra arbejdsgivere til e-indkomstregistreret).

HK Jobbørs

HK Jobbørs blev på bevilling fra HK's Hovedbestyrelse igangsat fra starten af 2015, som et 2-årigt forsøg. Målsætningen var, at der skulle etableres et forsøg med et tilbud til medlemmer af HKA om at få deres CV på jobbørsen og derigennem komme nærmere et job. Samtidig skulle der gøres en aktiv indsats for at få arbejdsgivere i tale og til at bruge jobbørsen. Dette havde også været forsøgt ved Akutjob-ordningen i 2013.

Jobbørs viste sig hurtigt som et populært medlemstilbud for ledige og for virksomheder, og følgende resultater er opnået fra januar 2015 til august 2017, jf. tabel 10.

Tabel 10, resultater fra HK Jobbørs (januar 2015 – august 2017)

Virksomhedskontakter og -aftaler om brug af HK Jobbørs:	5.000
Videreformidlede jobs til primært ledige medlemmer	7.000
Direkte jobformidlinger (hvor der er gjort en aktiv individuel indsats lokalt):	2.000

Efter forsøgsperioden blev HK Jobbørs gjort til et permanent tilbud til virksomheder og til både ledige OG beskæftigede medlemmer af HK med udgangspunkt i:

- Tilbud til virksomhed om match af den rigtige medarbejder
- Tilbud til medlemmer om at komme i betragtning når virksomhed beder HK stå for match

Der vil blive igangsat særlig onboarding indsats for at få flere beskæftigede HK-medlemmer med i HK Jobbørs ultimo 2017/primo 2018.



NYE LOVE OG REGLER PÅ A-KASSEOMRÅDET

Mængden af lovstof på a-kasseområdet

I beretningen til Delegeretmødet i 2013, blev det nævnt som en stor udfordring, at der var ca. 20.000 siders lovtekst m.v. på a-kasseområdet.

Den gang havde vi, på baggrund af meldinger om behov for regelforenklinger fra bredt politisk hold i Folketinget, en forventning om, at nu blev dette voldsomme omfang nedbragt.

Men det har desværre vist sig ikke, at være sket på de forløbne 4 år - snarere tværtimod har lovtungden på a-kasseområdet været støt stigende uanset hvilken Regering og/eller Beskæftigelsesminister, der har haft ansvaret for området.

Det er ikke befordrende for at sikre effektiv a-kasseadministration og overskuelige forhold for medlemmer, som får brug for ydelser fra HKA og fra andre a-kasser, med både knopskydning og nye tiltag. Disse opleves ikke som tænkt for at nedbringe ledigheden og bidrage til at få ledige hurtigere tilbage i job, snarere tværtimod, og det er uheldigt.

Delegeretperioden har således været kendetegnet af væsentlige ændringer, både i lovgivningen og de konsekvenser, det har for HKA's medlemmer, som beskrives i det følgende.

Tilbagetrækningsreformen

Denne delegeretperiode startede lige efter Tilbagetrækningsreformens udhuling af efterlønsordningen i 2012, med større modregning i pensioner og forkortelse til 3 år. Det skete efter, at statsminister Lars Løkke Rasmussen i sin nytårstale i 2011 havde introduceret en begrænsning af efterlønsordningen over en kort årrække.

Reformen blev lanceret med henvisning til manglende finansiering af efterlønnen i fremtiden, hvilket også fremgik af annoncering af reformen:



Derefter indgik den daværende VK-regering sammen med Radikale Venstre og Dansk Folkeparti et forlig om reformen.

Ud af 120.000 medlemmer i efterlønsordningen i HK, valgte de 64.000 at melde sig ud og dermed få deres indbetalte bidrag retur. Og siden, har der ikke været den store tilgang af nye i ordningen. De 64.000 medlemmer fik det indbetalte bidrag retur.

HKA lavede i 2012 en stor oplysningskampagne om fordele (kontanter i hånden) og ulemper i forhold til senere tilbagetrækning.

Der har siden været stort fokus på senere tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet. Dette har gjort den kortsigtede ide med udbetaling af bidrag i 2012, til et stadig ringere tilbud.

I skrivende stund, da har Regeringen lanceret en ny "udbetalingsrunde" af efterlønsbidrag, som planlægges gennemført i første halvår af 2018. Her vil der ligesom i 2012 være god grund til at bidrage med oplysning til vores medlemmer i den kommende tid om fordele og ulemper. Derfor har HKA også nedsat en taskforce til at sikre optimal medlemsinformation ultimo 2017.

Så selvom efterlønnen blev udhulet i 2012, så har det ikke stoppet den fortsatte debat og nu altså også forslag om udbetaling i 2018. Det fylder en del blandt HKA's medlemmer, som allerede har kontaktet HKA med spørgsmål.

Beskæftigelsesreformen

Regeringen (Socialdemokraterne og Radikale Venstre), Venstre, Dansk Folkeparti og Det Konservative Folkeparti indgik den 18. juni 2014 et forlig om at reformere hele beskæftigelsesindsatsen.

Med målsætninger om, at ressourcerne skal bruges på en bedre og mere effektiv måde, for at sikre, at flere ledige kommer hurtigst muligt i varigt arbejde, da skal den lediges kontakt med beskæftigelsessystemet fremover være bedre koordineret og sammenhængende.

Her skal der gøres bedre brug af både jobcentrenes og a-kassernes kompetencer, så blev beskæftigelsesreformen sat i søen i 2015 og fuldt implementeret i 2016.

Det nye kontaktforløb

Der blev etableret et nyt samarbejde mellem jobcentrene og a-kasserne, som skulle arbejde tæt sammen, på at få den enkelte ledige hurtigst muligt i varigt arbejde. Samarbejdet blev skabt med et nyt intensiveret og fælles kontaktforløb.

Her blev det understreget, at der ikke blev ændret på ansvarsfordelingen med det nye kontaktforløb. Det vil således fortsat være jobcentrene, der skal skulle for den aktive indsats og a-kasserne for cv-samtalen og den løbende rådighedsvurdering.

Det nye fælles kontaktforløb over hele den mulige ledighedsperiode på 2 år med fokus på forskellige indsatser ser således ud:

- En særlig intensiv indsats de første 6 måneders ledighed med en fælles indsats fra jobcentret og a-kassen på at få den ledige hurtigst i job.
- De næste 7 til 15 måneders ledighed bliver jobcentrets indsats med løbende jobsamtaler.
- De sidste 16 til 22 måneders ledighed bliver en styrket indsats sidst i ledighedsperioden, hvor det fælles samarbejde mellem jobcentret og a-kassen bliver inddraget.

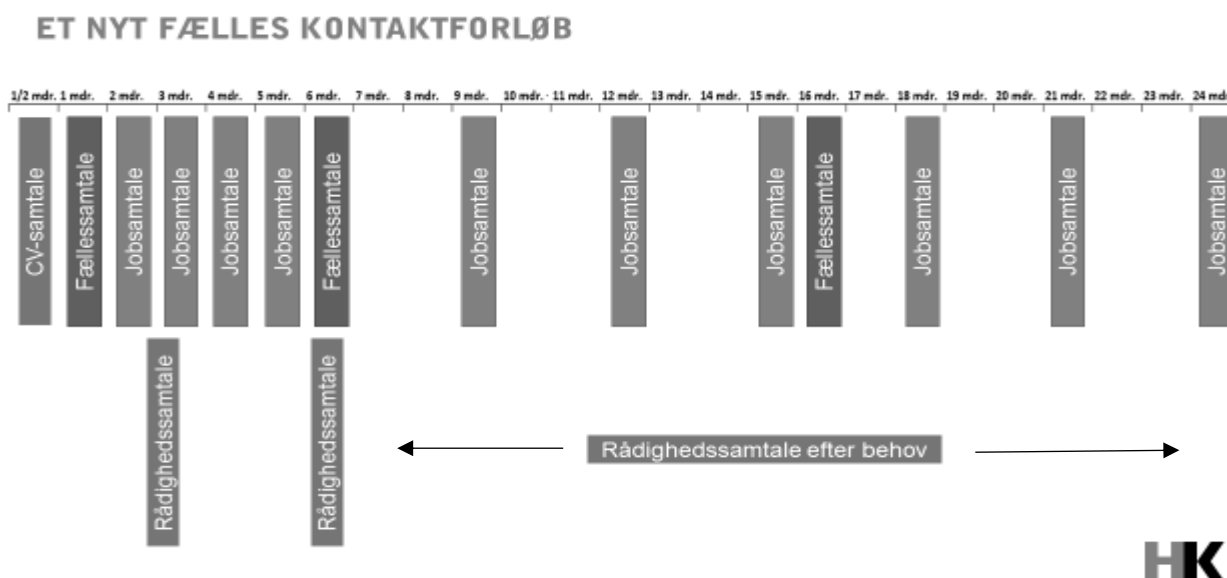
Særligt om a-kassernes deltagelse i fælles samtalerne, så er det sådan, at a-kassen deltager, såfremt medlemmet anser det for nødvendigt, og her har HKA indtil videre valgt den tilgang, at job/vejledning lokalt deltager i alle fællessamtaler i jobcentrene.

A-kasser kan ud fra en faglig vurdering beslutte, at der ikke er et behov for at deltage på den første jobsamtale, men denne mulighed er nedprioriteret i HKA, da både medarbejdere og medlemmer oplever disse samtaler som givende for det enkelte medlem, som oplever progression og dermed at komme tættere på et job.

Medlemmet kan altid vælge, at a-kassen ikke skal deltage på fællessamtalerne, det sker i ca. 2 % af tilfældene i HKA.

Det nye kontaktforløb trådte i kraft den 1. juli 2015, dog blev første fællessamtale i jobcentrene først sat i drift fra 1. juli 2016. Derfor først fuldt implementeret i 2016 med fuld ressourcemæssig konsekvens i 2017.

Tabel 11, nyt kontaktforløb for ledige med samtaler i jobcentre og a-kasser



Det er fastsat i loven, at kontaktformen ved samtalerne er, at alle samtaler skal holdes ved personligt fremmøde herunder fællessamtalerne i jobcentret og rådgivningssamtaler i a-kassen.

Vi kan fortsat aftale en anden kontaktform med de medlemmer, som er omfattet af mindre intensiv indsats og dem som deltager i tilbud. En anden kontaktform kan f.eks. være telefonisk, digitalt eller brev.

HKA valgte at omdøbe "rådgivningssamtaler" til "jobrettede samtaler", da det giver et mere retvisende og positivt billede, og samtidig sætte fokus på, at være joborienterede i vores dialog med ledige medlemmer, fremfor tidligere tiders fokus på, at skulle stå til rådighed.

Ressourcetræk

Det nye kontaktmønster har betydet et nyt stort ressourcestræk i job/vejledning lokalt til at deltage i samtalerne, hvor vi i HKA har besluttet, at vi søger, at være med i så mange samtaler som muligt, naturligvis afhængigt af medlemmernes ønsker.

Den gradvise indfasning har betydet, at det fulde omfang af fællessamtalerne først er helt tilstede i 2017, hvor der forventes afholdt ca. 17.000 fællessamtaler i jobcentrene, med deltagelse fra den lokale job/vejledning.

Dagpengereform 2017 (DP17)

På baggrund af dagpengekommisionens arbejde vedtog folkettinget i 2015 at ændre dagpengesystemet. Det er den største samlede omlægning af dagpengesystemet i nyere tid.

Formålet med ændringerne er blandt andet at indføre et forenklet system, der især bygger på en øget digitalisering, samt at gøre systemet mere fleksibelt, og dermed få ledige til at søge alle typer af arbejde, herunder småvikariater og arbejde på nedsat tid.

Reglerne er blevet implementeret af 2 omgange henholdsvis 2. januar 2017 og 1. juli 2017.



Månedsudbetalinger

Det væsentligste element i reformen er omlægning af dagpengesystemet fra et ugebaseret system til et system baseret på kalendermåneder.

Der udbetales således ikke længere dagpenge for 4 eller 5 uger hver måned. Nu udbetales dagpengene for hele kalendermåneden, den sidste bankdag i hver måned.

Det ledige medlem skal ca. en uge inden månedens udgang indsende et dagpengekort for hele måneden.

På kortet skal der oplyses om, hvor mange arbejdstimer, man har haft, samt hvor mange arbejdstimer, man forventer af få i den sidste uge. Medlemmet må derfor gætte i forhold til den sidste uge.

A-kassen kontrollerer efter hver månedsudbetaling, at de oplyste arbejdstimer, herunder de timer, der er gættet om, stemmer med de oplysninger som arbejdsgiverne indberetter til SKAT.

Medlemmets dagpenge vil herefter blive reguleret, hvis der er uoverensstemmelse mellem de oplyste timer.

Det er vores opfattelse, at de fleste medlemmer er meget tilfredse med, at dagpengene udbetales for en hel måned, ligesom deres almindelige løn, men det har ikke afgørende betydning for de ledige.



Forbrug og forlængelse af dagpengeperioden

Retten til dagpenge optjenes nu på baggrund af den indtægt, medlemmet har haft. Der er sat en begrænsning i den indtægt medlemmet har pr. måned, så det fortsat tager mindst 1 år at optjene retten. Genoptjening af arbejdskravet til en ny dagpengeperiode sker fortsat i timer.

Der er fortsat ret til dagpenge i 2 år svarende til 3.848 timer (3.120 timer for deltidsforsikrede). Som noget nyt sker forbruget i timer og ikke i uger. Dette er en meget stor fordel for vores medlemmer. Før forbrugte man en hel uge, bare ved at få udbetalt for 1 dag.

Endelig er der indført en mulighed for at forlænge dagpengeperioden med op til 1 år. For hver arbejdstime, kan man forlænge dagpengeretten med 2 timer.

Der er 493 medlemmer, der i første halvår 2017 har fået forlænget deres dagpengeret. Forlængelserne varierer fra 1 til 52 uger. Medlemmerne har frem til nu i snit modtaget dagpenge i ca. 10 uger (klip), jf. deres forlængelser.

Der er 157 medlemmer, der fra den 1. juli og frem til ultimo september 2017, som har fået forlænget deres dagpengeret. Forlængelserne varierer fra 4 til 1.924 timer. Medlemmerne har frem til nu i snit modtaget dagpenge i ca. 111 timer jf. deres forlængelser.

Medlemmerne kan følge med i både deres forbrug og optjening på MitHK.

Dagpengesatsen

Dagpengesatsen beregnes ikke længere på baggrund af de sidste 3 måneders lønindkomst, men på baggrund af den bedste indkomst i op til 12 af de seneste 24 måneder. Nyt er også, at det er al indtægt, som er indberettet til SKAT, der kan tælle med. Det vil sige, at indtægten kan forhøjes med feriepenge, bonusser m.v., hvilket giver en højere sats.

De nye beregningsregler stiller p.t. vores medlemmer bedre, men på sigt kan det vise sig, at satsen bliver meget lav, hvis arbejdet frem til en ny beregning har bestået i mange små vikariater eller arbejde på nedsat tid.



Den nye månedssats udgør maksimalt 18.403 kr. (12.269 kr. for deltidsforsikrede). Som led i finansieringen af reformen blev satsen til nyuddannede uden forsørgerpligt nedsat fra de 82 % til 71,5 % af højeste dagpengesats.

Karens

Der er indført en karensgang hver fjerde måned. Der fratrækkes et beløb svarende til 1 dags dagpenge i udbetalingen. Et medlem kan undgå karensgang, hvis medlemmet i 4 måneders perioden, har haft mere end 148 timer arbejde.

Selvom vi ikke er glade for indførelse af karensgange, så er det dog positivt, at man som led i forhandlingerne med organisationerne, herunder HK, fik nedsat antallet af karensgange til det halve.

Vi kender endnu ikke omfanget af karensgange, da brugen af karensgange først opgøres ved udgangen af oktober måned.

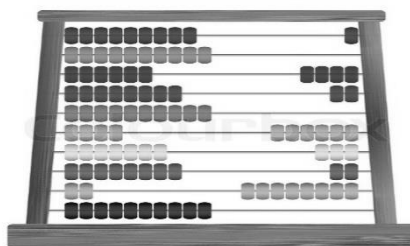
Endelig er der til vores utilfredshed indført en regel om afkorting af dagpengeperioden for de medlemmer, der har brugt dagpengesystemet meget. De medlemmer, der har fået dagpenge i sammenlagt 4 år inden for de seneste 8 år, mister 1 måneds ret til dagpenge. Det er en voldsom straf for en i forvejen hårdt presset gruppe af ledige.

Supplerende dagpenge

Retten til supplerende dagpenge var ikke omfattet af dagpengereformen. Indtil videre administreres ordningen efter gamle regler, med ret til 30 uger med supplerende dagpenge og et forbrug af denne ret i uger.

Med virkning fra 1. januar 2018 kommer der nye regler. Der er fortsat ret til 30 uger med supplerende dagpenge, og der bliver også mulighed for, at forlænge denne ret med yderligere 12 uger.

Så det er helt åbenbart, at noget det vigtigste i et liv med supplerende dagpenge er en god regnskabsforståelse.



Problemerne opstår, når retten til supplerende dagpenge er opbrugt. Er retten opbrugt, mister et medlem nu retten til dagpenge for den uge, hvor der er arbejdet på nedsat tid.

Med de nye regler mister medlemmet retten til dagpenge for hele den måned, hvor der er arbejdet mindre end fuld tid. 1. times arbejde vil således betyde, at retten til dagpenge for hele måneden bortfalder.

De nye regler om supplerende dagpenge må således antages at modvirke hele reformens hovedsigte, om at få ledige til at overtage arbejde i begrænset omfang og på nedsat tid.

Selvstændig virksomhed og atypisk lønnede

Som en udløber af dagpengereformen er der i 2016 igangsat yderligere arbejde, der skal se på reglerne for selvstændige og atypisk aflønnede (freelancere, honorarlønnede, projektansatte m.v.)

HKA har meget aktivt deltaget i dette arbejde. Vi har som 1 ud af 2 a-kasser haft mulighed for at foreligge vores opfattelse af reglerne for kommissionen, og vi har haft fast deltagelse i den nedsatte arbejdsgruppe under LO.

Arbejdet er nu udmundet i et lovforslag, der forventes vedtaget oktober 2017 til ikrafttræden 1. juli 2018.

Det er vores opfattelse, at de nye regler kommer vores medlemsgrupper til gode. Det foreslås blandt andet, at:

- det bliver nemmere at ophøre med selvstændigt hovederhverv,
- der indføres en bagatelgrænse for, hvornår fritids-/ hobbytjenende aktivitet anses for erhverv
- både A- og B-indkomst kan bruges til optjening af dagpengere samt beregning af dagpengesats
- definitioner på hoved- og bibeskæftigelse bliver på objektive kriterier i stedet for skøn

Implementering og IT

Selvom det kan virke enkelt at skifte fra en ugebaseret system til et månedsbaseret system, har omlægning været en kæmpe arbejdsproces, da det har vist sig uhyre kompliceret at ændre hele a-kasseområdets vidtforgrenede regelsæt.

Det har især IT-mæssigt været en meget stor udfordring at få alle de underliggende beregninger til at falde på plads, og der arbejdes fortsat med at tilpasse systemerne til de nye regler.

Det har dog gennem hele forløbet været muligt at sikre medlemmerne penge til tiden.

MEDLEMSSERVICE - "MEDLEMMERNE SKAL TÆTTERE PÅ"

HKA har siden sin start i 2007 arbejdet meget målrettet med medlemsmålinger på den service, som leveres når medlemmer kontakter HKA telefonisk.

Derudover har HKA også i 2012, 2014 og 2016 fået foretaget større målinger af MSI (Member Satisfaction Index) Research om medlemmernes holdning til og oplevelse af servicen på a-kasseområdet både centralt og lokalt.

I 2015 besluttede ledelsen i HKA et nyt kvalitetssikrings og –udviklingsprogram, hvor medlemmerne i langt højere grad end tidligere skulle inddrages aktivt. Medlemsinddragelsen blev med andre ord sat i system og indgår nu i al udviklingsarbejde i HKA under mantraet: **"Medlemmerne skal tættere på"**.

I 2016 og 2017 indgik disse målinger i strategisk rettet proces med målsætning om, at udvikle medlemsservicen.

Den skulle i højere grad end tidligere afspejle medlemmernes ønsker og behov, ikke mindst for grupper, som er særligt pressede omkring ledighed, som fx unge eller +50 årige, og ved møder med ledige.

Medlemsinddragelse

HKA har som skrevet siden maj 2015 arbejdet målrettet og systematisk med medlemsinddragelse overalt i organisationen, hvor medlemmer berøres direkte og indirekte.

Fra 2015 har der været medlemsinddragelse ved udarbejdelse eller revision af en lang række blanketter, vejledninger og pjecer. Ligesom medlemmer også har været inddraget omkring udvikling af HK's hjemmeside på HK:DK.

Konkret kan eksempelvis medlemsinddragelse på så forskellige områder, som fx:

- Blanketten "Anmodning om dagpenge" (fokusgruppe)
- Mails og pjecer om "Supplerende dagpenge" (fokusgrupper og spørgeskemaundersøgelse)
- "65 års brevet", når medlemmer når den mulige pensionsalder (fokusgruppe bestående af TR og fratrådte og nuværende medarbejdere i kommunal forvaltning).
- HK.DK om efterlønsområdet (fokusgruppe)

Medlemstilfredshed med telefonisk service og med lokale møder i job/vejledning

HKA har siden 2007 målt medlemmernes tilfredshed med servicen ved telefoniske henvendelser. Det sker én gang hvert kvartal igennem eksternt konsulentfirma, Telemind, som har dette som sit speciale.

HKA har hvert år medlemskontakt gennem mere end 400.000 telefonsamtaler. Så der er en stor og tæt dialog med medlemmerne i HKA, navnlig naturligvis ledige og efterlønsmodtagere.

I HKA har der fra 2010 været arbejdet ud fra en ambitiøs målsætning om at 80 på en skala fra 0 til 100 ville være tilfredsstillende.



Bebyrdende afgørelse på a-kasseområdet er organisatorisk placeret i HKA, hvorfor det også er et anerkendt faktum, at udgangspunktet for målingerne og dermed servicemål ligger under det, der må kunne forventes i resten af HK.

Medlemstilfredshed har af mange årsager bevæget sig opad og nedad, men altid været på et samlet højt niveau. Af tabel 12 fremgår resultater, de enkelte de mål og det samlede gennemsnit.

Tabel 12, tilfredsundersøgelser 2013-2017

Tilfredshedundersøgelser på HKA's telefonbetjening 7010 6 7 8 9							
	Venlighed og imødekommenhed	Evne til at forklare sig forståeligt	Viden og kompetence	Problemløsnings-evne	Vilje til at lytte	Ventetid	Gn.snit. Tilfredshed med telefonbetjening
mar-13	92	88	87	83	90	72	87
jun-13	87	83	82	82	88	75	83
sep-13	88	87	83	83	87	77	83
dec-13	92	87	85	88	90	78	87
mar-14	92	87	85	83	87	78	85
jun-14	88	87	87	87	88	73	87
sep-14	85	83	83	82	85	72	82
dec-14	88	87	85	83	88	80	85
mar-15	88	87	85	82	88	78	85
jun-15	88	85	82	82	88	70	82
sep-15	88	87	83	83	87	60	82
dec-15	90	88	85	83	90	73	85
mar-16	85	83	80	78	87	35	75
jun-16	88	87	83	82	88	50	80
sep-16	85	83	83	78	85	73	82
dec-16	90	88	87	85	88	72	85
mar-17	88	87	83	88	88	75	83
jun-17	91	90	88	92	92	77	89
sep-17	88	84	81	85	86	56	83

100 = kan ikke gøres bedre.
80 = servicemål

= højeste score i perioden inden for servicemål
 = laveste score i perioden inden for servicemål
 = uden for servicemål

Medlemmerne har været særligt tilfredse med venlighed, imødekommenhed og vilje til at lytte. De er mindre tilfredse med ventetiden på telefonen. Denne utilfredshed er meget svær at komme helt til livs. På særlige dage ved kørsler og på udbetalingstidspunkter, har HKA flere tusind indgående opkald på få timer. Det er fysisk umuligt, at nå alle opkald inden medlemmerne bliver utålmodige og lægger røret på. Der bruges både speak på telefonen og website, til at opfordre medlemmerne til at prøve lidt senere på dagen.

Derudover skal det med, at der er hurtig og kontant afregning fra medlemmerne.

HKA har navnlig i 2016, ved overgangen til nyt MOS/Modulus IT-system, været særdeles hårdt pressede på telefonerne.

Februar til juni 2016 fik mange medlemmer aconto beløb, og der var væsentlige afvigelser i forhold til medlemmernes forventninger, grundet manglende eller fejlbehæftede IT-understøttelse, af arbejdet i HKA i disse måneder.

Ligeledes har der været mange kald i foråret 2017 og ikke mindst hen over sommeren 2017 (august-september) grundet overgangen til nye dagpengeregler, som er omtalt i beretningens afsnit om ny lovgivning.

Bestyrelsen orienteres løbende om resultaterne af disse målinger, ligesom medarbejderne også gør, og resultater annonceres på intranet i HKA.

Fra januar 2017 har alle medlemmer, som har deltaget i CV- eller jobrettede møder og samtaler i en testperiode og senere som et permanent tiltag kunnet tilkendegive deres oplevelser via SMS undersøgelse.

Målingerne viser gode oplevelser af medlemsservice ved møderne, og der er en tendens til, at der hvor der er tale om individuelle møder, da er der mere positive tilbagemeldinger end ved fællesmøder. Der samles op på det efter det første års brug af SMS-målingerne, således at der kan opstilles freemadrettede servicemål/KPI'er.

Supervision i A-kassens Kompetence Center (AKC)

Centralt i HKA er der igangsat initiativ med individuel supervision af alle medarbejdere i AKC, hvor alle telefonsamtaler til HKA går ind, og inden for udgangen af 2018 forventes det, at der er et egentligt vejledningskoncept for telefonservice på plads – med lighedspunkter med det vejledningskoncept, som bruges i job/vejledning.

Bebyrdende afgørelser, forudgående medlemskontakt

HKA har ansvaret for at afgøre og formidle afgørelser, som kan være bebyrdende for medlemmer. Det kan være sanktioner som karantæner og andet.

For at sikre korrekte afgørelser og for at sikre, at medlemmet forstår afgørelser, der indebærer sanktion, da er det nu fast procedure i HKA, at der ringes til alle medlemmer FØR de får tilsendt en bebyrdende afgørelse på mail.

Medlemmerne der har fået disse bebyrdende afgørelser, har taget rigtig godt imod, at HKA har kontaktet dem på forhånd. De har tilkendegivet, at de oplever en åbning for dialog og en mulighed for at spørge ind i den konkrete sag. De har dermed fået større forståelse for regler og de nogle gange meget hårde sanktioner, som lovgivningen indeholder.

Samarbejde med MSI Research (MSI = Member Satisfaction Index)

HKA har siden 2012 haft aftale med MSI Research om, i lighed med andre a-kasser, at få målt medlemmernes oplevelse af den service HKA tilbyder, centralt og lokalt.

Målingerne i 2012 og 2014 blev vurderet af ledelse og bestyrelse som tilfredsstillende.

MSI Research er anerkendt for meget valide rapporter med høj deltagelse og svarprocent.

Målsætningen med målingerne er, at finde svar på hvordan HKA merværdi for vores medlemmer, så de oplever os endnu mere nærværende og relevante for dem.

MSI-måling 2016 og "Medlemsrejsen"

I marts 2016 spurgte MSI senest medlemmer, som har været berørt af ledighed i slutningen af 2015 og starten af 2016. Ca. 9.000 blev spurgt og ca. 2.000 svarede.



MSI's analyse viste, at stort set alle medlemmer, uanset alder, geografi og faglige områder, vurderer det som en væsentlig betydning for oplevelsen af merværdi. Derudover fortalte analysen, at det er vigtigt, at

- vi har kendskab til medlemmets faglige område og arbejdsmarkedet, herunder stillingsprofiler, arbejdsopgaver og faglige kompetencer.
- vi er gode til at sætte os ind i medlemmets situation.
- vi skal nedtone regler og procedurer.

Derudover så skal merværdien være mærkbar hurtigst muligt i kontakten med den ledige, da "overflytningstrafikken" til andre a-kasser i betydningsfuldt omfang sker indenfor de første 3 måneder. Årsagen til overflytning hænger i betydningsfuldt omfang sammen med, at de ikke oplever merværdien hos os, og derfor lige så godt kan tage over til nogle af de andre a-kasser.

Resultatet af MSI-2016 oplevede hverken bestyrelse, ledere eller medarbejder lokalt og centralt som tilfredsstillende. Men analysen gav også klare signaler om, hvor der kunne ske ændringer, så medlemmerne på både kort og langt sigt ville opleve servicen, som mere nærværende og konkret.

Helt konkret viste analysen også følgende:

- Fald i tilfredshed og loyalitet fra 2014 til 2016, og dermed også image, og det anbefales at prioritere indsats her
- Rådgivning og udbytte har stor betydning, og vil påvirke image positivt

- Forventninger er bedre afstemt med den service HKA tilbyder, end den har været tidligere år
- Fagligt HK-tilhørsforhold er vigtigst for valg af HKA, ligesom synlig politisk stillingtagen er vigtig (alt efter medlemstype)
- Høj værdi af fællessamtalerne i jobcentrene – mere synlighed om a-kassens rolle og opgavevaretagelse for de ledige
- Mængden af kritiske og troløse medlemmer er steget fra 2014 til 2016

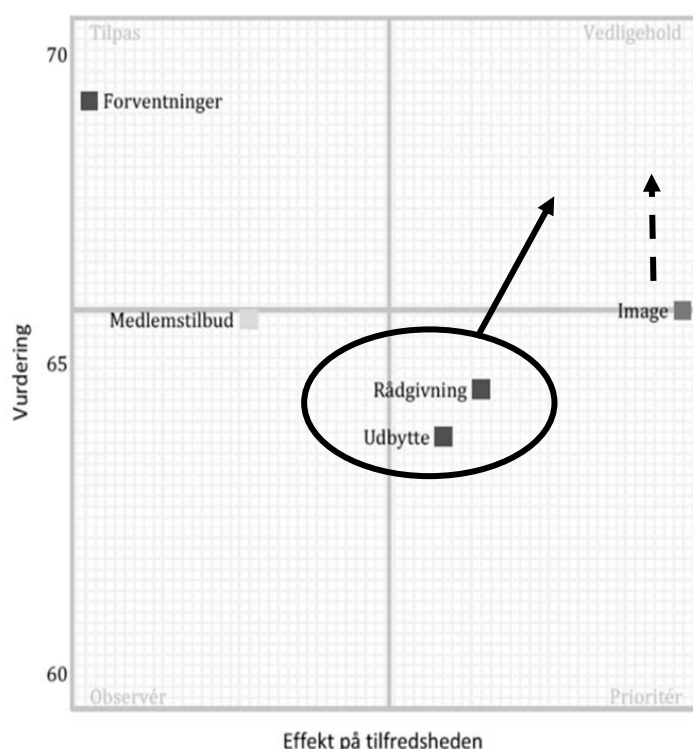
Der var bred enighed om, at analysen viste, at der var behov for en ambitiøs strategi for udviklingen af a-kassearbejdet i HK i de kommende år og også i den kommende kongres-/delegeret periode.

Derfor blev der igangsat en proces forankret i bestyrelsen dels med analyse af målingen og dels med fokus på, at tilvejebringe et overblik over mulige forbedringsområder og –tiltag, samt prioritering af disse og iværksættelse af særlige strategiske tiltag i 2016 og 2017.

I den proces blev også de løbende tilfredsmålinger med telefonservice inddraget. Bestyrelsen ønskede således, at forbedre rådgivning og udbytte for ledige, og af den vej sikre en positiv udvikling af image.

Tabel 13, Strategisk prioriteringskort (jf. bestyrelsens beslutning om strategisk indsats, 2016)

Strategisk prioriteringskort



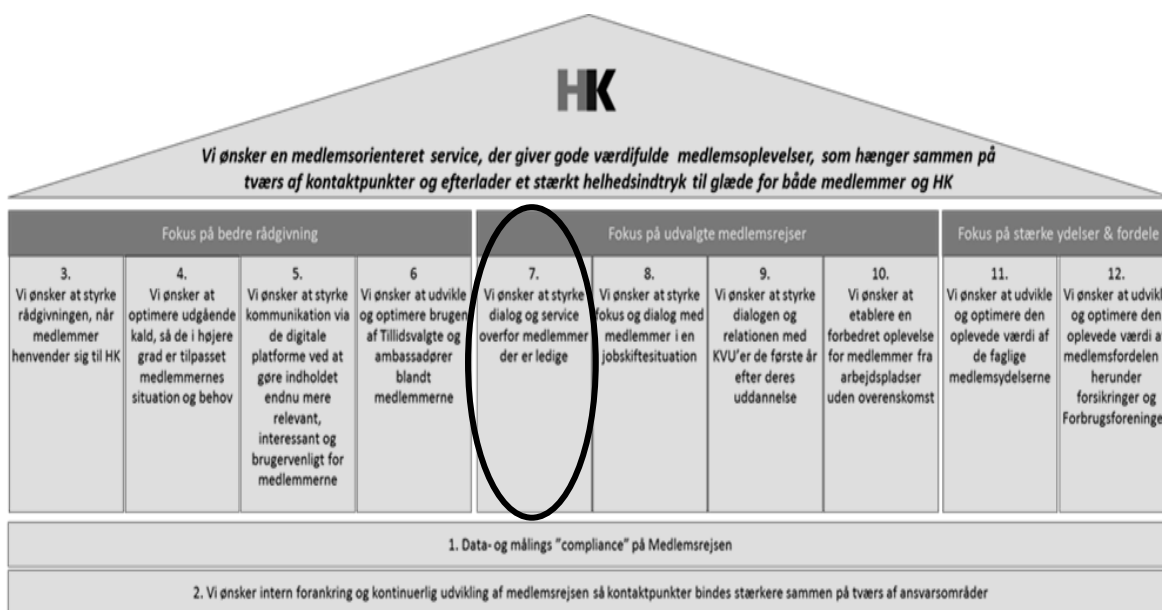
Processen blev kædet sammen med "Medlemsrejsen" i HK, således at den tilvejebragte viden på a-kasseområdet også kunne indgå i arbejdet med at realisere "Medlemsrejsen" i HK-regi.

Konkret fremgår det i spor 7 i "Medlemsrejsen", at vi ønsker at styrke dialog og service overfor medlemmer, der er ledige, se figur 14.

HKA vil aktivt indgå i HK-tiltag og initiativer omkring Medlemsrejsen, således at både de konkrete politisk besluttede strategiske indsatser kombineres med HK's tiltag.

HKA's medlemmer sikres gennem det tværgående samarbejde i HK de bedste betingelser for ikke kun at komme godt videre fra ledighed, men også at stå styrket og kunne udnytte de muligheder digitalisering og ny teknologi giver

Tabel 14, Medlemsrejsen, HK



Målsætningen for strategiarbejdet blev formuleret således:

"Vi ønsker at sikre en medlemsorienteret service, der giver gode og værdifulde medlemsoplevelser, som hænger sammen på tværs af kontaktpunkter og efterlader et stærkt helhedsindtryk til glæde for både medlemmer og HK/HKA".

Strategiske indsatsområder i 2016-2018

Med baggrund i de løbende telefon tilfredshedsmålinger og den seneste MSI-undersøgelse fra 2016 besluttede bestyrelsen, at der i efteråret 2016 blev udarbejdet forslag både til tværgående og til segmenterede medlemsinitiativer til iværksættelse i efteråret 2016 eller i foråret 2017.

Forslagene skulle tage udgangspunkt i følgende:

- Rådgivning af medlemmer skal ændres, så den i langt højere grad end tidligere ske med fokus på den individuelle rådgivning, når det gjaldt både den lokale og den centrale rådgivning.

- Der skal findes andre modeller for rådgivning af ledige, alt efter hvor de er i deres ledighedsforløb, alt efter om rådgivning kan gives direkte ved dialog eller digitalt.
- Der igangsættes nye konkrete segmenterede initiativer på særlige indsatsområder, afhængig af bl.a. alder og risikoen for langtidsledighed i 2017
- Strategier og målsætninger, inkl. konkrete tiltag indarbejdes i årsplan 2017 i en matrix model med tværgående strategier og særlige indsatsområder, samt fremdriftsoversigt, som følges op både ved møder i bestyrelsen og ved møder bl.a. i a-kassens følgegruppe og HKA's samarbejdsudvalg.



Bestyrelsen besluttede den 27. oktober 2016 følgende 7 strategiske initiativer igangsat på følgende områder i 2016/2017:

1. *Langtidsledige og ledige risiko for langtidsledighed*
2. *Ledige dimittender*
3. *+ 50 årige ledige (eventuelt sammen med risiko for langtidsledighed)*
4. *Segmenteret medlemsservice*
5. *Øget indsats for at fastholde medlemmer*
6. *Gøre rene a-kassemedlemmer opmærksomme på HK-fordele*
7. *Indsats for større fagligt fokus ved møder for ledige*

Med baggrund i det nævnte, ændret lovgivning, MSI-måling i foråret 2018 de økonomiske muligheder, da vil bestyrelsen henover sommeren 2018 udarbejde program og strategier, for de kommende år inkl. denne delegeret periode, ligesom også mission og vision genovervejes.

HKA's samarbejdsudvalg, klubber, a-kassens følgegruppe og andre inddrages i processerne, når det er relevant.

Indsats for ledige i risiko for langtidsledighed i kombination med indsats for + 50 årige ledige

Baggrund for valget af dette indsatsområde skal findes i analyse, som viser, at risikoen for langtidsledighed øges med alderen, og navnlig når medlemmer bliver 50 år og ældre, da er det stadig vanskelige at komme tilbage i job efter ledighed.

I opgørelsen indgår 3.400 medlemmer med ledighed over 11 måneder i løbet af 2016, og her viser det sig, jf. tabel 15, at risikoen for langtidsledighed er stigende fra 50 år og op efter. Andre aldergrupper har en 40 % risiko for langtidsledighed, mens de over 50 årige har en risiko på 45-51 %.

Tabel 15, aldersfordeling, langtidsledige 2016

Aldersfordeling	Andel langtidsledige (over 11 måneder)
20-24 år	22 %
25-29 år	29 %
30-34 år	33 %
35-39 år	41 %
40-44 år	40 %
45-49 år	40 %
50-54 år	45 %
55-59 år	46 %
60-64 år	51 %

Medlemstilkendegivelser viser herudover, at ledige oplever, at de fra den 6. ledighedsmåned er mere udsat og at de står alene med at komme videre. Det matcher det politisk besluttede kontaktmønster, hvor der netop er et hul mellem 6 og 16 måneders ledighed.

Derfor blev de 2 strategiske indsatsområder for henholdsvis langtidsledige og for ledige over 50 år slået sammen, således at indsatsen er målrettet ledige med ledighed på 7-12 måneder, således at både langtidsledige og dem der er i risiko for at blive langtidsledige kommer ind i samlet forløb.

Konkret blev der indgået aftale med AOF om forløb i foråret 2017 med 2+1 dags afklaring og boost i hold lokalt i job/vejledning suppleret med op til 3 coaching samtaler. I foråret 2017 deltog 124 ledige i forløbene.

Medlemsevalueringer var rigtig gode, og medlemmerne havde en positiv oplevelse og en oplevelse af at de kom tættere på job, og ikke længere var så alene om deres jobsøgning som hidtil. Samtidig kunne det også konstateres, at ledigheden blev nedbragt mere i denne gruppe end hos lignende kontrolgruppe.

Der er på baggrund af evalueringen igangsat yderligere forløb i efteråret 2017, hvor 6 afdelinger fortsat benytter AOF og en enkelt afdeling benytter egne medarbejdere til forløbet.

Indsats for unge ledige

Ledigheden blandt unge medlemmer under 30 år er forholdsvis høj. Den udgjorde jf. HK's ledighedsrapport i juni måned 2016 5,7 % for 16-24 årige og 7,7 % for 25-29 årige.

Denne status er også gældende i 2017, hvor der i juni måned er en ledighed på 5,4 % for medlemmer mellem 16 og 24 år, og 7,5 % for medlemmer mellem 25 og 29 år. Det er de højeste ledighedsprocenter fordelt på alder.

Overledigheden blandt de unge er i øvrigt uafhængig af køn.

Tabel 16, ledighed fordelt på alder og køn, 2016 og 2017

	2016M06			2017M06			Forskel 2016M06 –2017M06		
	Mænd	Kvinder	Alle	Mænd	Kvinder	Alle	Mænd	Kvinder	Alle
I alt	4,6	4,4	4,5	4,7	4,2	4,3	0,1	-0,2	-0,2
16-24 år	5,5	5,8	5,7	5,3	5,5	5,4	-0,2	-0,3	-0,3
25-29 år	7,5	7,8	7,7	7,9	7,4	7,5	0,4	-0,4	-0,2
30-39 år	4,8	5,2	5,1	4,8	5,0	4,9	0,0	-0,2	-0,2
40-49 år	3,2	3,1	3,2	3,3	2,8	2,9	0,1	-0,3	-0,3
50-59 år	3,4	3,6	3,6	3,3	3,3	3,3	-0,1	-0,3	-0,3
60 år og derover	3,8	4,2	4,1	4,2	4,4	4,3	0,4	0,2	0,2

Derfor besluttede bestyrelsen, at der skulle ske en særlig indsats i kombination med de midler HKA har fået og vil få årligt i 2015, 2016, 2017 og 2018 fra Beskæftigelsesministeriet til indsats for dimittender, jf. Trainee-puljen. Her er bevillingen i 2017 på 2,3 mio.kr.

Dette skal også kombineres med indsatsen for De Nye på Arbejdsmarkedet (DNA) i 2017/2018.

Trainee-indsatsen har kørt som midlertidig ordning i 2015 og 2016, og er nu fortsat i 2017 og 2018. Der har årligt 80 ledige dimittender igennem tilpassede forløb for den enkelte i 2015 og 2016, således at de kompetencer arbejdsgivere savner, kan tilvejebringes gennem korte forløb i henholdsvis HK Hovedstaden og i HK Østjylland. I 2017 er antallet steget til 103 deltagere.

Trainee-indsatsen vurderes at have været succesfuld for deltagerne, hvor af en væsentlig del er kommet hurtigt i job.

Ligeledes beholdes medlemskabet af HK/HKA i langt højere grad end når der sammenlignes med andre i denne medlemsgruppe. Fastholdelsesprocenten for deltagere i 2016 er 84 % og for deltagere i 2016 er 94 %.

Indsatsen får først fuld effekt, når også DNA-indsatsen rulles ud i løbet af 2017/2018.

Nyt Vejledningskoncept

Noget af det første der straks blev kigget på var den måde medlemmerne blev rådgivet og vejledt ved direkte møder i job/vejledning, jf. ønsket om segmenteret medlemsservice.

Reelt var der mange udtalelser i MSI-2016 fra medlemmer, som var utilfredse med de såkaldte stormøder for bl.a. nylidige medlemmer, som ikke altid oplevedes nærværende og desværre ofte som spild af tid.

Der blev igangsat proces i sommeren/efterår 2016, med inddragelse af lokale medarbejdere og ledere fra job/vejledning, fra HKA og fra eksternt konsulentfirma med stor viden omkring konceptudvikling og om HK's organisation.

Vejledningskoncept lokalt i job/vejledning

Resultatet blev et vejledningskoncept, hvor der var fokus på de lediges vej tilbage i job, hvor de ledige oplever progression og fremdrift både når de møder job/vejledning, men også når de selv arbejder videre for at komme i job.

Vejledningskonceptet indebærer også et holdningsskifte, som måske bedst kan vises ved at nævne, at tidligere tiders "rådighedssamtaler", hvor der blev talt om at stå til rådighed og overholde regler blev ændret til "jobrettede samtaler", med fokus på muligheder og værktøjer for at komme i job. Så fra at fokusere på, om en ledig stod til rådighed, så skal vi og medlemmet fokusere på at komme i job igen.

Vejledningskonceptet skaber større fokus på at skabe meningsfulde samtaler, med nærvær og fokus på medlemmets behov, end tidligere. Her spiller vejlederne naturligvis en helt central rolle, da de har den direkte og personlige kontakt med de ledige medlemmer, og dermed er en hjørnesten i at sikre, at den ledige oplever "den gode samtale".



Vejledningskonceptet består af en lang række materialer og nyttige links, som både er frigivet til de enkelte vejledere og også kan findes på HK's intranet:

I værktøjskassen ligger:

- Samtaleguides til hver af de forskellige typer samtaler
- Forberedelse og selve samtalen
- Fakta med oplysninger om:
 - Det gode Jobnet cv
 - Målet med Jobnet cv'et
- Definition af begreber som indsats, progression og empowerment.
- Inspiration til en dagsorden for cv-, rådighed- og fællessamtalen.
- Inspiration til kilder hvor der kan hentes information om fag/arbejdsmarked/uddannelse.
- Inspiration til 2 typer personlige cv.
- Ny oversigt over vikarbureauer med overenskomst.
- Tjekskema til brug for forberedelsen til fællessamtalen.
- Power Points til fælles del af cv-mødet.
- Nyttige links samlet i værktøjskassen:
 - Arbejdsmarkedsbalancen
 - HK JobBørs
 - HK Kvikstart
 - HK Kurser
 - HK Kursusportalen
 - Positivliste, jobrettet uddannelse
 - Positivliste, regional uddannelsespulje
 - Arbejdsgange
 - Håndbog i jobrettede samtaler

Det nye vejledningskoncept blev præsenteret for alle vejledere fra job/vejledning på en fælles konference den 27. oktober 2016. På konferencen fik deltagerne mulighed for at deltage i workshops om motiverende samtaler, energi på møder og servicedesign.

Endvidere fik de enkelte job- og vejledningsafdelingers mulighed for at drøfte, hvilke udfordringer der er lokalt, og hvilken inspiration de ville tage med sig hjem.

Konceptet blev besluttet gradvist implementeret samtidig med, at der skete uddannelse og senere coaching af medarbejdere og ledere lokalt.

HKA fik senere mulighed for også at trække ressourcer fra STAR til uddannelsesaktiviteter på området til de lokale vejledere, hvilket også har bidraget til en god proces.

Vejledningskonceptet skal naturligvis løbende udvikle sig, og allerede nu sættes der gang i projekt, hvor der i forhold til de nyledige sker en forandring. Her skal der som et forsøg ikke længere være en fælles del i vejledningen ved CV-samtale efter 14 dages ledighed på 3 HK-lokationer.

Her vil der udelukkende ske individuel vejledning. I processen vil medlemmerne naturligvis blive spurgt om deres oplevelser, ligesom også medarbejdere og ledere er inddraget. Forsøget sættes i værk i november 2017, og finder sted på HK-kontorerne i Slagelse, Fredericia og Hobro.



Forbedret og mere medlemsvenlig joblog (med MinPlan)

Administrative rådighedsvurderinger er en administrativ tung opgave og samtidig kan medlemsoplevelse ved brug af tydeligere hjemmeside med joblogs m.v.. Her kan også bruges elementer fra nudging til at hjælpe medlemmer ved deres brug af siden.

Der er alene i de første 8 måneder af 2017 udsendt 2.200 mails om administrativ rådighedsvurdering til ledige medlemmer. De handler om muligt manglende joblogs (registrerede ansøgning om jobs på HK.DK).

I mange tilfælde har det vist sig, at være overflødige mails, da medlemmer rent faktisk har søgt jobs, men har enten glemt at få registreret og/eller savner vejledning om korrekt registrering på HK.DK. Det vil også betyde bedre medlemsoplevelser, da medlemmer rådgives automatisk og således ikke får oplevelse af, at HKA har større fokus på administrative regler end på den konkrete vejledning af den enkelte ledige.

For HKA vil det betyde, at der kan flyttes midler fra bagudrettet administration til fremadrettet jobrettet medlemsservice.

Samtidig skal det også nævnes, at ud af HKA's 8.500 ledige, da viser udtræk i april, maj og juni måned følgende:

- 339 medlemmer, som er registreret til ikke at have joblogget i april måned: 3,9 % af vores ledige
- Samme medlemmer er reduceret til 74 medlemmer i maj måned: 0,9 % af vores ledige
- Og kun 29 medlemmer i juni måned: 0,3 % af vores ledige

Så over 96 % joblogger korrekt, og når der ses på udviklingen i månederne efter, så er vi nede i promiller. Altså registrere HKA's medlemmer næsten 100 % korrekt i jobloggen efter dialog med HKA om dette, hvilket må anses som meget itlfredsstillende.

Set i lyset af den megen debat om ledige nu også står til rådighed for arbejdsmarkedet, da er denne analyse med til at dokumentere, at HKA og andre a-kasser faktisk gør et godt arbejde, så de ledige er opmærksomme på at få registreret deres jobsøgninger m.v. korrekt.

Både antallet af medlemmer vi skal kontakte og antallet af sager, der falder negativt ud i STAR-målinger kan nedbringes yderligere gennem automatisk rådgivning og vejledning/nudging på HK.DK, således at medlemmerne får advis om råd om brug af hjemmesiden. Dermed sikres det, at manglende joblogs registreres korrekt. Ny HK Joblog introduceres med Min Plan på HK.DK delvis inden for kort tid til medlemmerne, og inden sommeren 2018 er helt nyt design med medlemsvenlig opsætning på plads.

Øget indsats for at fastholde medlemmer og for at gøre rene a-kassemedlemmer opmærksomme på HK fordele

I samarbejde med Medlemskommunikation & Markedsføring (M&M) er der udarbejdet oversigt til hjælp ved telefonsamtaler i AKC, ligesom der via tiltag og dilaogmetoder fra den Den Organiserende Fagforening (DOF) er fokus på dette.

Brug af MOS-værktøjer igangsat, så der kan ske kontakt til andre i HK, således at medarbejdere i HKA straks har et beredskab, ligesom der også kan henvises til kolleger i HK, som har kompetencer omkring fastholdelse og kendskab til de enkelte HK fordele.

Blandt fordelene kan nævnes Kvikstart, Jobbørs og Karrieretelefon, som har tæt sammenhæng med indsatsen på a-kasseområdet, ikke mindst i job/vejledning i afdelingerne.

Indsats for større fagligt fokus ved lokale møder for ledige

Medlemmerne har i MSI anført, at de har et stort ønske om større fagligt islæt på lokale møder for ledige i job/vejledning. Det har a-kassens følgegruppe vurderet bedt gøres ved en lokalt tilpasset indsats afhængig af den interne organisering m.v.

I nogle afdelinger deltager faglige kolleger eller kolleger med indsats på særlige faglige områder fast ved møder for ledige, og i andre sker der intern vidensdeling i afdelingen om faglige forhold ved personalemøder e.l.

Ligeledes er der i de senere år etableret et tæt samarbejde mellem job/vejledning og faglige enheder omkring Kvikstart, jobbørs og andre tiltag.

Effekt af strategisk indsats

De 7 strategiske indsatsområder vurderes både enkeltvis og samlet at ville have en positiv effekt på medlemmernes oplevelser ved mødet med HKA, både centralt og lokalt i job/vejledning. Dette forventes at udmønte sig allerede i MSI for 2018, men også i de efterfølgende år.

Det er således målsætningen, at langtidsledigheden både +50 årige og dimittender nedbringes med 50 % frem til 2020.

Konjunkturerne kan ændre sig, men det er med denne målsætning medarbejdere i både HKA og job/vejledning har givet i kast med de strategiske indsatsområder.

Bud på et fremtidigt meningsfuldt fælles kontaktførløb

Beskæftigelsesministeren åbnede i 2017 op for, at organisationer m.fl. kom med bud på et fremtidigt fælles kontaktførløb for ledige i a-kasser og jobcentre.

HKA har i samarbejde med Politik & Presse i HK med baggrund i de strategiske tiltag og overvejelser i bestyrelsen udarbejdet bud, som også senere er gået igen i samlede forslag fra både LO og Danske A-kasser (tidligere AK-Samvirke).

Her kunne i kombination indgå HKA-løsninger og HK-løsninger som HK Kvikstart (tidlig indsats), HK Jobbørs (hurtig og effektiv jobformidling) og HK Karriere & Uddannelse.

Principper for et meningsfuldt fælles kontaktførløb:

- Forenklinger for jobcentre og arbejdsløse. En del af de mange samtaler i jobcenteret i starten af ledighedsforløbet fjernes – som erstatning opjusteres kontakten og indsatsen hos a-kasserne, og de arbejdsløse slipper for et forvirrende forløb hos to forskellige aktører. Hermed spares der ressourcer i forhold til det dobbeltarbejde, som foregår i dag mellem jobcentre og a-kasser, som kan anvendes til en bedre indsats.
- En individuel og meningsfuld indsats over for de forsikrede arbejdsløse, hvor deres kontakt primært er i a-kassen i den tidlige fase af ledighedsforløbet, hvor rigtig mange finder arbejde.
- A-kasserne overtager kontakten med henblik på at udnytte deres særlige brancheekspertise til at understøtte den aktive jobsøgning på a-kassens jobområder samt tidligt igangsætte en særlig indsats over for de medlemmer, der er i risiko for langtidsledighed.
- Fælles samtale efter 10 måneder, som også er fremgået af HKA's analyser, at ledige på vej mod langtidsledighed ønsker
- De personer, der vurderes i risiko for langtidsledighed, som er mellem 30 og 50 år, bør allerede ved 1. fællessamtale få igangsat et ret- og pligt-tilbud

Tabel 17, kontaktførløbet de første 3 måneder

Måned	Opsigelsesperiode	½ måned	1 måned	2 måneder	3 måneder
A-kasse	Tidlig indsats	CV-samtale	Samtale		1. fælles samtale a-kasse og JC (10-11 uge)
Jobcenter					
Jobrettet indsats/Rådighed i a-kasse			Jobrettet samtale		

Kontaktførløbet herefter (4-24 måneder.):

- Ret og pligt-tilbud ved 13 uger
- Fortsat samtaler i jobcenteret som i dag
- Fortsat fællessamtale ved 5/6 måneder
- En ny fællessamtale efter 10 måneder
- Fortsat fællessamtale efter 16 måneder
- Fortsat rådighedssamtaler efter behov.



Økonomi og administrationsbidrag

Årligt tilbagevendende analyse af a-kasseområdet

Bestyrelsen besluttede i 2012, at der hvert år skulle udarbejdes analyse på a-kasseområdet af den samlede medlemsservice og opgaveportefølje på a-kasseområdet i HK. Denne proces er gentaget hvert år siden da, og der er skabt et stadig bedre analyseberedskab og der er klarhed over så at sige alle processer, der kompleksitet og det heraf følgende ressourcetræk.

Baggrunden for analysebehovet er en fortsat presset økonomi, hvor det kunne forudses, at der også i de næste mange år vil være økonomiske udfordring på a-kasseområdet, hvor de målsætninger der fastsat i lovgivning og i politiske beslutninger i HKA også skal kunne føres ud i livet.

Direktøren fremlægger i fortsættelse af de årlige analyser af ressourcebehovet også planer for udviklingen i HKA's egenkapital.

Målsætningen er, at HKA løbende og år for år:

- Har præcist overblik over den nuværende opgaveporteføljes omfang, ressourceanvendelse og normeringer
- Vurderer forventninger til opgavedrivere til fremtidens medlemsservice i HKA
- Analyserer og beskriver den mest hensigtsmæssige fordeling af opgaver og ressourcer, ud fra en økonomisk betragtning, med hensyntagen til krav om samme eller helst bedre medlemsservice og medlemsoplevelser
- Udarbejder økonomiske estimater på mulige forandringer og eventuelle personalemæssige konsekvenser for løsningsscenariet
- Vurderer egenkapitalens udvikling og kommer med eventuelle forslag til regulering heraf
- Udarbejder samlet rapport og indstilling til politiske beslutninger

Frem til 2016 har konsulentfirmaet Implement varetaget konsulentopgaven, men fra 2017 er opgaven hjemtaget af HK Administration/Økonomi.

Opgaven er organiseret under direktøren i HKA med en styregruppe med repræsentanter fra afdelingernes Job/Vejledningssenheder og fra HKA, ligesom en arbejdsgruppe også var sammensat med deltagere fra både afdelinger og HKA.

Den årlige analyse har følgende grundprincipper, som udgangspunkt:

- Færrest mulige fysiske henvendelser til A-kassen lokalt gennem fortsat udbygning af digitaliseringsstrategi
- Enstregt myndighedsudøvelse
- Færrest mulige og helst ingen brudte arbejdsprocesser
- Minimering af kontrolforanstaltninger

- A-kassen har ansvaret for administrationsgrundlaget
- Ansvar for myndighedsudøvelse og administrationsgrundlag er fortsat placeret centralt i HKA.
- Alle økonomiske konsekvenser ved fejlagtig rådgivning og/eller omgørelser af afgørelser m.v. finansieres centralt af HKA som hidtil. Der vil ske afrapportering om udviklingen halvårligt
- Ansvar for valg af antal lokationer i den enkelte afdeling er fortsat placeret decentralt i afdelingerne

Regnskaber, egenkapital og administrationsbidrag

HKA's bestyrelse følger den økonomiske udvikling i HKA meget nøje med henvisning til, at HKA skal levere lovpligtige ydelser og økonomien skal afspejle dette, ligesom også medlemmernes administrationsbidrag til HKA skal afspejles her i.

HKA's omkostninger og administrationsbidragets udvikling reguleres således i takt med ny/ændret lovgivning og medlemsønsker /-behov implementeres og kommer i drift i HKA, også formuleret som en behovsreguleret økonomisk udvikling af HKA.



HKA's bestyrelse har herudover besluttet, at HKA's egenkapital bør være af begrænset omfang set i forhold til den årlige omsætning, men dog ikke negativ. Bestyrelsen har besluttet, at et niveau på mellem 15 og 20 mio. kroner er en fornuftig størrelse for egenkapitalen. Dermed sikres det, at ekstraordinært opståede omkostninger, fx grundet ny lovgivning kan løses, uden pludselige ændringer i administrationsbidraget.

Det er netop sket i 2016 og 2017, som følge af behovet for IT-teknisk at tilrette systemer. Her var HKA's andel i ekstraregningen for HK til MOS/Modulus og Dagpengereform 2017 således alene i 2016 ca. 10 mio.kr., som er modregnet i HKA's budget for 2017 og dermed i egenkapitalen.

HKA's bestyrelse og ledelse har igennem en årrække haft en ambition om, at sikre at medlemmernes administrationsbidrag til HKA holdes på et fornuftigt niveau, hvilket vil sige under niveauet fra 2005 (131 kr. pr. måned) og tæt ved andre konkurrerende a-kassers administrationsbidrag.

HKA's bestyrelse besluttede i forlængelse af flerårig økonomiaftale i HK, at sænke administrationsbidraget til HKA fra 1. september 2016 med 8 kr. fra 130 kr. til 122 kr.

Administrationsbidraget vurderes løbende i bestyrelsen.

I regnskabsoversigten for 2013-2016, som også indgår i andet materialet til delegeretmødet, der kan det ses, at:

- Indtægter fra medlemskontingent har været faldende, hvilket skyldes dels faldende medlemstal og dels faldende administrationsbidrag
- Medlemsbidrag til staten følger medlemsudviklingen
- ATP-regulering følger medlemsudviklingen, dog er der en ekstraordinær stor udbetaling i 2012, jf. tilbagetrækningsreformen

- Lønoms-kostninger har været faldende grundet automatiseringen, digitaliseringer og effektivisering af processer (bl.a. gennem LEAN). I 2016 dog stigende grundet stort ressourceforbrug både ved overgang til MOS/Modulus og med dagpengereformen
- Administrationsudgifter er reduceret, herunder brug af eksterne konsulenter, og overgangen til digital a-kasse, som betyder fald i porto og blodomkostninger
- Administrationsbidrag til Forbund, HK Administration og afdelinger er reduceret både grundet præcis prissætning af ydelser og gennem digitalisering og effektivisering
- Fejludbetalinger har haft et særligt fokus i HKA, og der er sket reduktion. Dette hænger også sammen med målsætningen og arbejdet i HKA for at "sikre rigtige penge til tiden" til medlemmerne
- Renteudgifter er nedbragt i takt med den forbedrede egenkapital, således at HKA ikke har skulle låne midler i HK

Det er vigtigt at understrege, at regnskabsårene 2016 og 2017 ses som sammenhængende grundet store enkelt stående økonomiske udfordringer ved overgangen til MOS/Modulus og med Dagpengereform 2017.

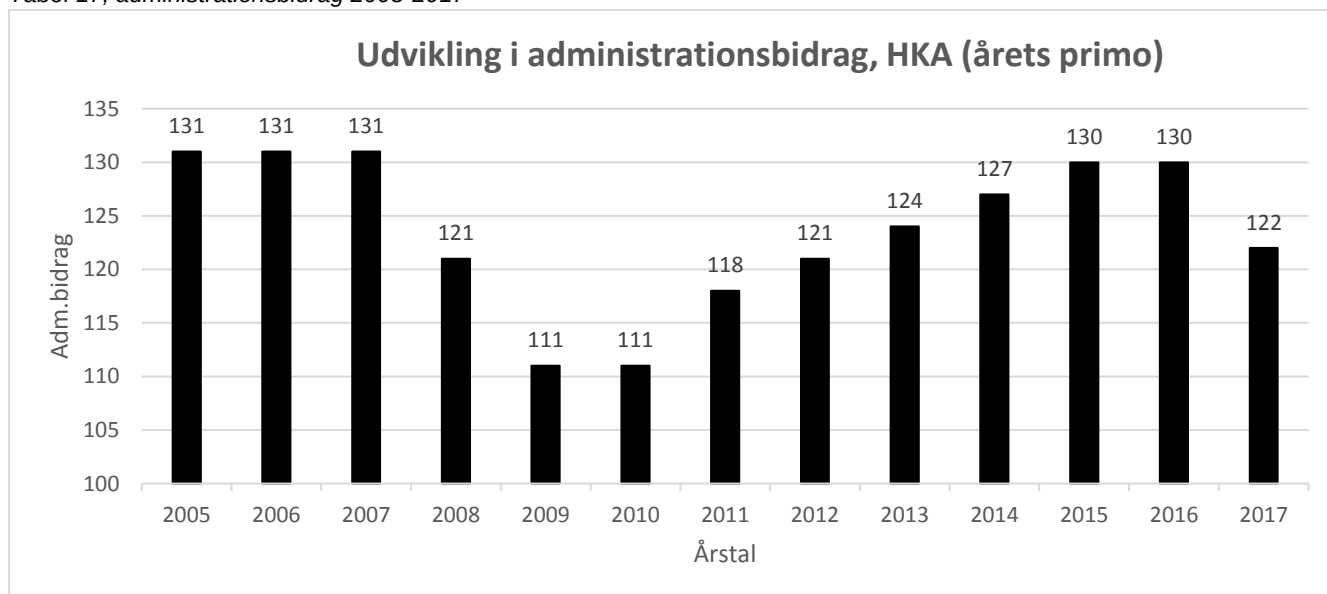
Derfor vigtigt, at notere sig, at der budgetteres med et driftsunderskud i 2017 på 22,2 mio.kr., bl.a. jf. ovennævnte om ekstraordinære IT-omkostninger.

Samtidig blev det besluttet, at administrationsbidraget til HKA fremover vil afspejle de udfordringer HKA møder i form af lovgivning og nye initiativer, og det heraf følgende ressourcebehov (IT og medarbejdere). Det er med andre ord beløb, som kun kan finansieres et sted, nemlig hos medlemmerne. For der følger ingen statslig kompensation med den nye lovgivning og de nye krav til IT-understøttelse af disse. Dette har også fået en række a-kasser til at overveje, at hæve administrationsbidraget ekstraordinært.

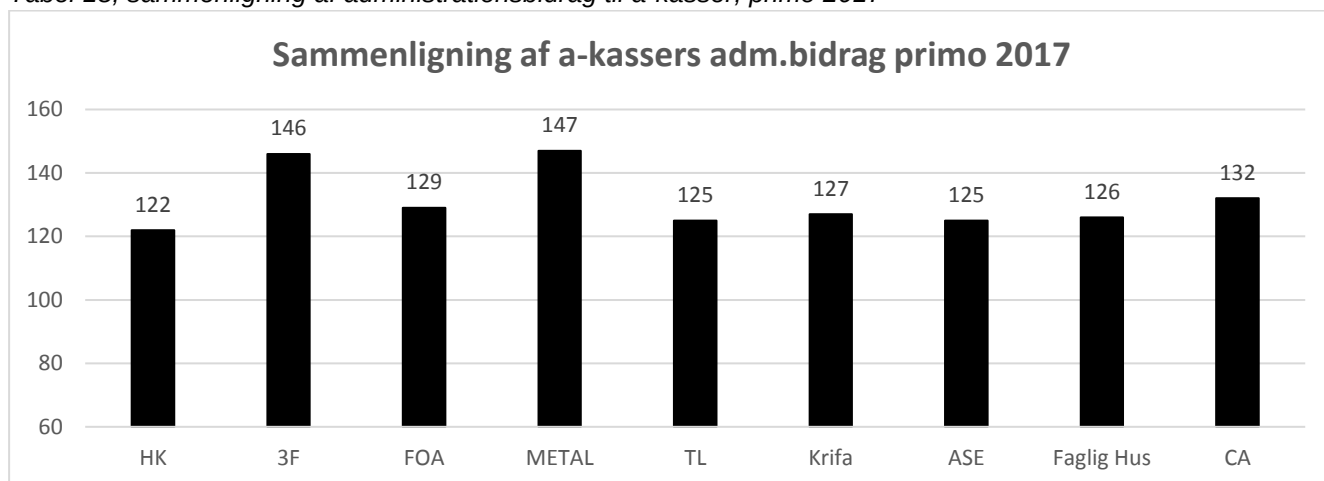
Til delegeretmødet er der udarbejdet særskilt økonominotat med regnskabsresultater 2013-2016.

I tabel 17 ses udvikling i medlemmernes administrationsbidrag i perioden 2005-2018, hvor det fremgår, at bidraget p.t. er lavere end tilbage i 2005, hvilket også tegner et billede af en effektiv a-kasse. I tabel 18 er der opstillet sammenligning af administrationsbidrag med en række andre a-kasser.

Tabel 17, administrationsbidrag 2005-2017



Tabel 18, sammenligning af administrationsbidrag til a-kasser, primo 2017



IT-systemer, MOS/MODULUS

Udbud og valg af nyt IT-system

En af de helt store indsatsområder i den forløbne delegeretperiode var på IT-området.

HKA's aftale med KMD om brug af a-kassesystemet Winnie udløb i 2015. Bestyrelsen besluttede, at der inden udgangen af 2013 skulle være udarbejdet en samlet analyse, som kunne danne udgangspunkt for politisk beslutning om valg af nyt system i 2014.

Ved analyse og udbud undersøgtes følgende 3 mulige systemer (leverandør i parentes):

- Facilia (3F og DSA)
- Modulus (Netcompany)
- Nyt Winnie (KMD)

Ud fra parametre om økonomi, kvalitet, udviklingsmuligheder og fremdriftsmæssige vurderinger, da blev Modulus fra Netcompany valgt. Systemet ville også dække medlemsskabsområdet på en god måde.

Samtidig havde HK og HKA allerede et CRM-system (MOS) fra Netcompany, hvor der var gode integrationsmuligheder, således at Modulus blev en del af MOS.

Så udgangspunktet for implementeringsprocessen var god. Men udvikling, test og implementering forløb langt fra så gnidningsfrit, som ønsket.

For hurtigt viste det sig desværre, at Netcompany ikke kunne levere testcases og løsninger i den takt, som det var forudsat. Derfor blev et nyt tidspunkt for idriftsættelse aftalt, nemlig den 15. februar 2016.

I bygge- og implementeringsperioden har medarbejdere fra alle dele af HK deltaget, ligesom der har været medarbejdere med i den efterfølgende proces for at få rettet fejl og mangler.

Straks efter ibrugtagning 15. februar 2016 blev der konstateret mange fejl, trods langt flere tests end forudsat før ibrugtagning.

Dette betød bl.a. at HKA i månederne februar til maj var nød til at lave aconto udbetalinger til ledige og efterlønnere, hvilket igen betød stor usikkerhed hos medlemmerne og stor indsats for genopretning i systemerne, samtidig med at daglig drift også skulle køre.

HK har således været udfordret i hele perioden fra start til i dag. Siden overgangen i 2016 er der også kommet væsentlige lovændringer til, og dette har også været en økonomisk- og mandskabsmæssig meget stor udfordring.

Siden HKA's valg, da er grundsystemet i Facilia kommet i drift. Facilia har siden truffet aftale med KMD om udvikling, men i skrivende stund er der ikke et nyt færdigt system fra Facilia/KMD. Nyt Winnie fra KMD har ikke vidst sig funktionsdygtigt endnu, som det ellers blev lovet i 2014, og det har fået FTF-A, som ellers var en af drivkræfter omkring et Nyt Winnie, til at fravælge KMD og gå videre med en Modulus løsning.

Så selvom det er en ringe trøst, så må det konstateres, at selvom vi i HKA har haft store udfordringer under og efter overgangen til Modulus/MOS, så har de mulige alternativer i 2014 vist sig ringere og som omkostningstunge muligheder.

Lovgivningsmæssige ændringer med IT-konsekvenser

Ikke alene HKA, men også alle andre a-kasser, har over de sidste år skullet implementere og forandre IT-mulighederne for medlemmer og medarbejdere helt grundlæggende. Bl.a. grundet helt ny måde at tælle og registrere på i Dagpengereform 2017 (DP17).

Det har fået stor betydning for alle a-kasser, og der er kamp om de ressourcer, som kan bibringe gode løsninger for både medlemmer og medarbejdere.

I a-kassemæssig henseende har vi pt. udfordringer på følgende punkter grundet implementering af DP17:

- Ydelsesområdet i HKA:
 - Korrekte udbetalinger fejler eller er misvisende i ca. 8 % af udbetalinger
 - Problemer med samkøring af registre, bl.a. e-indkomst, som også lider under mangelfulde arbejdsgiveroplysninger
 - Automatiseringsgrad på ledighedserklæringer er på 8 %, hvor det forudsættes i normeringsberegning, at være på 28 %
- Bookingområdet:
 - Der er problemer med at kunne booke egne møder (for medlemmerne)
 - Forkerte bookingfrister, beregning af ledighedsdage og start af forløb
- Medlemsskabsområdet:
 - Manglende overblik på status på udestående rettelser
 - Mange enkeltstående fejl, som kræver tid til afklaring og genopretning
- Økonomi:
 - Manglende lister til afstemning
 - Fejl i registreringer og dermed indberetninger til STAR (refusion) og andre, herunder SKAT og ATP

Alle i HK, herunder i særlig grad IT-afdelingen arbejder hårdt for, at komme til bunds i problemerne, men det sker selvfølgelig kun, hvis også leverandører og her specielt Netcompany kan leverer ressourcer til at bistå i disse processer.

Det sidste er en udfordring, da problemerne har været og er gennemgående for de fleste a-kasser og da nye ressourcer er svære at finde.

Vi har dog i HKA et håb om, at vi i 1. kvartal 2018 kan komme godt med, men helt på plads kommer vi nok først hen mod sommeren 2018.

ORGANISATIONEN HKA

Bestyrelse, formandskab og daglig ledelse

Bestyrelsen består af formand, næstformand, formændene for HK's 4 faglige sektorer og fællesformanden for hver HK afdeling. Formanden og næstformanden udgør formandskabet.

A-kassens almindelige ekspeditions-mæssige forretning og administration varetages af en, af bestyrelsen, ansat direktør. Direktøren deltager i bestyrelsens og formandskabets møder, uden stemmeret.

Tillidsrepræsentant fra HK-Klubben i HKA deltager i bestyrelsesmøder uden stemmeret.

Organisation og medarbejdere

HKA's organisation bliver løbende vurderet og tilpasset. Senest den 1. april 2017, hvor organisationen ændredes således at der blev etableret nye teams ud fra medlemmerne indgang til HKA. Team-opbygning blev forstærket med faste teamkoordinatorer.

På den vis sker der samtidig med en tværgående koordinering også en større fokusering på medlemmernes udfordringer, alt efter om det handler om udbetaling, godkendelse af dagpengeret eller særlige forhold selvstændige og atypisk ansatte.

Med denne organisationsændringen i 2017 besluttede ledelsen også, at gå fra 4 til 3 ledere i HKA. Til sammenligning var der i 2010 i alt 10 ledere i HKA.

Set i lyset af, at medarbejderne i HKA har taget stort ansvar og at de enkelte teams både før og nu løser opgaverne godt, da har denne udvikling været naturlig for HKA.

For at understøtte en bedre medlemsservice etablerede HKA i 2016 et A-kasse Kompetence Center (AKC), som besvare alle medlems telefonopkald til HKA. I den forbindelse blev medarbejdere kompetenceafklaret og efteruddannet, således at målsætningen om, at mindst 90 % af alle medlemssamtaler i AKC besvares i første samtale er realiseret – det var forventningen ved etableringen, at der ville være en indkøringsperiode, men straks fra start er målsætningen blevet indfriet.

Medarbejdere i AKC kommer fra relevante teams og indgår i AKC i en turnusordning, så der er afveksling i opgaverne for den enkelte og således at den enkelte stadig er en del af et team.

I andet halvår 2017 gennemføres forløb, således at alle medarbejdere med funktion i AKC får individuel supervision på de samtaler de har med medlemmerne. Det er tanken, at individuel supervision bliver en fast del AKC-organiseringen fra 2018.

Normeringerne på a-kasseområdet er opstillet jf. den årlige analyse og regnskabsopfølgning i HKA. Selvom der er sket digitalisering og automatiseringer på en række områder, så har årsværksantallet været stabilt over de sidste år, da nye opgaver som fællessamtaler i jobcentre er kommet til.

Tabel 19, normeringer på a-kasseområdet 2014-2017

Normeringer på a-kasseområdet			
	HKA	Job/vejledning	Samlet
2014 (Regnskab)	128,3	90,5	218,8
2015 (Regnskab)	118,6	89,4	208,0
2016 (Regnskab)	117,1	96,9	214,0
2017 (Budget)	114,8	107,7	222,5
2018 (Budgetoverslag)	114,8	107,7	222,5

HKA har både i 2016 og 2017 haft et stort og uventet merarbejdsbehov, som rækker langt ud over normeringen. Det skyldes store udfordringer med implementering af ny lovgivning og nye IT-løsninger har været særdeles ressourcekrævende.

HKA har således udover den faste løn til medarbejderne også haft et forbrug til overarbejdsbetaling på 4,4 mio.kr. i 2016 og på årets første 8 måneder af 2017 har det været på mere end 2 mio.kr., og det forventes at blive på omkring 3,5 mio.kr. i 2017. Det finder hverken bestyrelse eller ledelse er holdbart i længden, og derfor er en række initiativer sat i værk.

For at sikre god service, da har HKA også ansat mange nye medarbejdere, således at stress og udbændthed ikke bliver en del af dagligdagen i HKA. Her har HK-Klubben og Arbejdsmiljørepræsentanter været gode sparringspartnere, som har været med til at sikre, at HKA er kommet godt igennem pressede perioder. Det gode sammenhold i HKA har haft stor betydning i en svær tid.

HKA har efter aftale med HK-Klubben, som et pilotprojekt, haft medarbejdere på arbejde på dagpengesøndage (næstsidste søndag i måneden). Det har medlemmerne oplevet positivt, da fejl ved tastning af kort o.a. hurtigt er opdaget og har kunnet rettes. Ligeledes har det sikret godt overblik for driften, når den starter op på dagpengeugen om mandagen. Projekt følges op af i forbindelse med overenskomstforhandlinger mellem HK-Klubben i HKA og ledelsen i 2018.

I 2017 har HKA sammen med HK Administration og Forbundssekretariatene etableret en fælles udviklingsafdeling, således at udvikling, LEAN og kvalitetssikring og –udvikling styrkes både for hver en enhed og på tværs af enhederne.

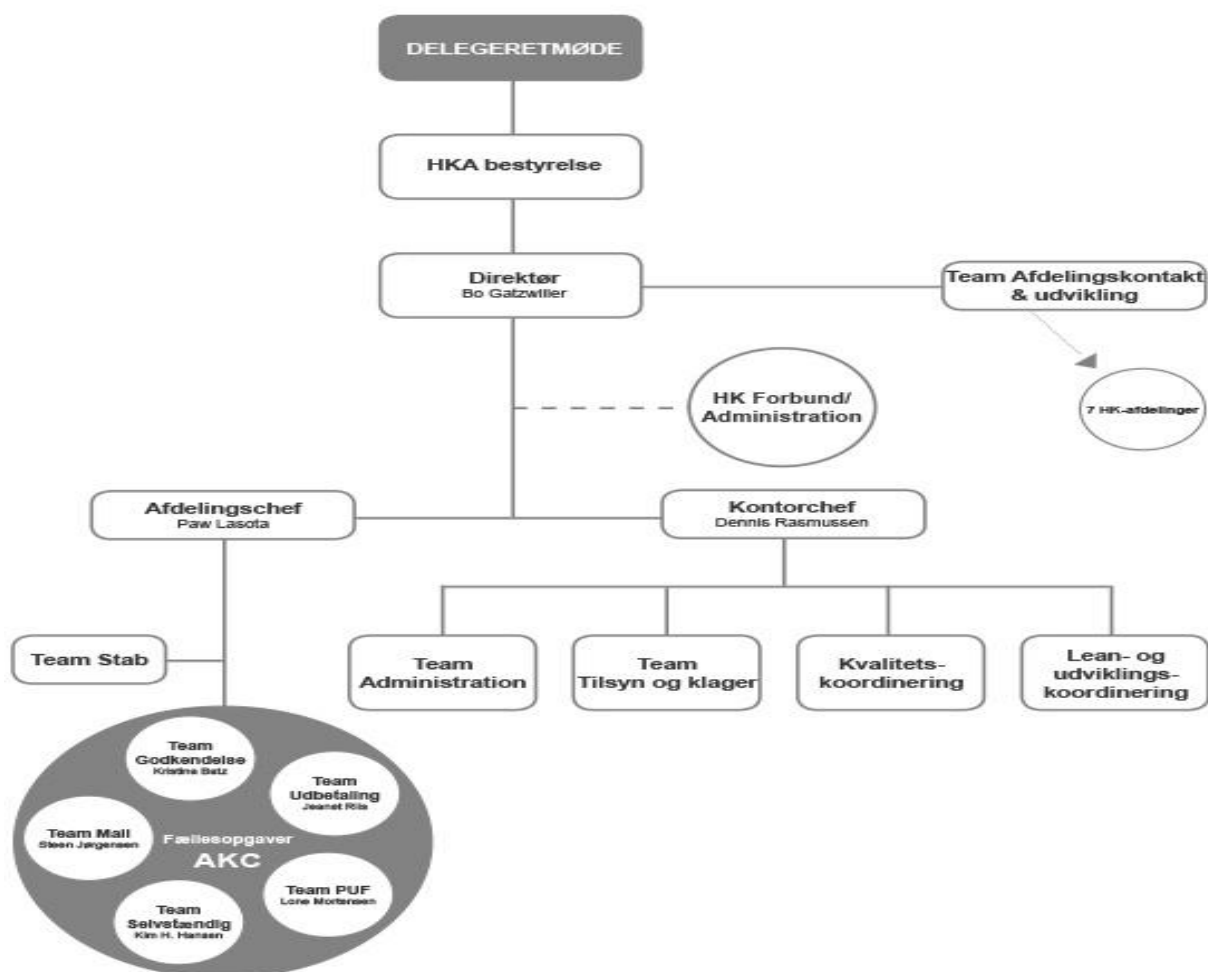
HKA har aftale med HK Administration og Forbundet via administrationsaftale om at få udført både direkte a-kasserelaterede opgaver og forretnings-/serviceorienterede opgaver indenfor områderne: fælles udviklingsafdeling, medlemsservice, IT, a-kassebogholderi og økonomi, løn, HR og intern service. Her har HKA således andre til at udføre opgaver som fx administration økonomifunktioner, hvor fx afdelinger og sektorer i HK, hvor opgaven løses i enheden.

Dette fremgår også af organisationsplanen, tabel 20 (side 35).

I 2017 har HKA sammen med HK Administration og Forbundssekretariatene etableret en fælles udviklingsafdeling, således at udvikling, LEAN og kvalitetssikring og –udvikling styrkes både for hver en enhed og på tværs af enhederne.

Samlet set finansierer HKA i alt 245 årsværk i HKA, afdelinger, forbund og HK Administration.

HKA – ORGANISATIONS DIAGRAM PR. 1. JULI 2017



Afrunding

Det har virkelig været en udfordrende periode for HKA, for medlemmerne, for medarbejderne og for de lokale tillidsfolk.

Implementeringen af de store lovgivningsmæssige forandringer og nyt IT-system har krævet masser af energi og engagement – og ja, også stor tålmodighed, for ikke alt er gået, som vi håbede og forventede.

Derfor har jeg også et stort ønske om, at takke alle tillidsfolk rundt i landet, kollegerne i afdelinger, sektorer, forbund og i HKA for den store indsats og opbakning, der har været lagt for dagen i de sidste 4 år for HKA.

Trods udfordringer har jeg oplevet, at medarbejdere i HKA og job/vejledning har gjort alt hvad der sødt i deres magt for, at sikre medlemmerne god service og jeg oplever også at kontakten mellem medarbejdere og medlemmer har været rigtig god.

Med dette som udgangspunkt og med de strategiske indsatsområder, så er der lagt gode spor ud for den fremtidige medlemsservice i HKA, så vi sikre, at HKA's medlemmer får de bedste betingelser for at udnytte nye muligheder på arbejdsmarkedet, som digitalisering og ny teknologi.

Mette Kindberg
Bestyrelsesformand

