

Digitale samtaler kan spare danskerne milliarder – men lovkrav står i vejen

Krav om fysisk fremmøde til samtaler med ledige forhindrer en omfattende digitalisering af arbejdsløshedsforsikringssystemets kontaktforløb med ledige dagpengemodtagere. Den politiske modvilje mod digitalisering i den kommende beskæftigelsesreform koster borgerne ca. 4 milliarder kroner over de næste ti år, viser ny Krifa-beregning.

I kommunerne er der ingen krav om samtaler med fysisk fremmøde med de ledige dagpengemodtagere. Men a-kasserne derimod skal stadig holde obligatoriske fysiske samtaler jf. regeringens udspil til ny beskæftigelsesreform, der er blevet lækket og omtalt vidt og bredt.

Det politisk bestemte lovkrav forhindrer a-kasserne i at effektivisere driften via centralisering og digitalisering af beskæftigelsesindsatsen til gavn for de over to millioner medlemmer og deres kontingent.

Når politikerne holder fast i de fysiske samtaler, så pålægger de massive ekstra omkostninger på op mod 400 mio. kr. årligt for de danske a-kasser, svarende til ca. 4 mia. kr. over beskæftigelsesreformens forventede levetid på ti år.

A-kasserne vil centralisere – men lovgivningen forhindrer det

En optælling af alle danske a-kassers lokationer viser, at der er 273 lokationer fordelt på 98 kommuner¹. En centralisering som følge af muligheden for oprettelse af digitale kontaktforløb vil i yderste konsekvens kunne reducere antallet af lokationer til et enkelt kundeservicecenter pr. a-kasse.

Med udgangspunkt i ovenstående antagelse vil ca. 2,2 mio. danske forsikringsaktive a-kasemedlemmer potentielt kunne spare op til 180 kr. årligt på deres kontingent.

Beregningerne tager udgangspunkt i, at ca. 34 pct.² af indtægterne i de danske a-kasser går til IT og husleje. Heraf antages det, at ca. 30-35 pct. går specifikt til husleje og administration af lokationer.

Skøn over årligt effektivitetstab ved krav om et fysiske kontaktforløb med dagpengemodtagere, 2025, mio. kr.


Emne: Gevinst ved digitalisering af fysiske kontaktforløb

Centralisering af a-kasselokationer fra 273 til 21.	353-412 mio. kr.
---	------------------

Produktivitetstab af samtaletiden.	15 mio. kr.
------------------------------------	-------------

Total	368 – 427 mio. kr.
--------------	---------------------------

Note 1: A-kasse nær dig - se a-kasse oversigt for alle byer, a-kasser.dk 

Note 2: Kortlægning af tids- og ressourceforbrug i jobcentre, Ekspertgruppen for Fremtidens beskæftigelsesindsats 

Digitale samtaler er mere effektive

Erfaringer fra corona-perioden viser, at et fuldt digitalt kontaktføreløb med dagpengemodtagerne sagtens kan lade sig gøre, bliver taget godt imod, og er mere effektive end fysiske samtaler.

Evalueringen af de digitale kontaktføreløb viste, at varigheden af en samtale med en dagpengemodtager i gennemsnit var 28 min ved digital kontakt mod 36 min ved fysisk kontakt. Den kortere samtale skyldes primært en reduktion i tiden brugt på såkaldt 'small talk'.

Samtidig viste evalueringen, at der var stor tilfredshed med digitale samtaler, hvoraf hele 86 pct. ønsker at holde digitale samtaler³.

Krifa foreslår indførelse af fuldt digitale kontaktføreløb med ledige dagpengemodtagere.

Dog skal det altid være muligt for a-kassen at indkalde det ledige medlem til samtaler med fysisk fremmøde, hvis det anses for mest fremmende for indsatsens jobfokus, ligesom mistanke om snyd og manglende rådighed også vil kræve fysisk fremmøde.

På samme måde skal det altid være muligt for medlemmet at bede om kontaktføreløb med fysisk fremmøde, hvis det foretrækkes.

Note 3: Erfaringsopsamling – digitale samtaler under suspensions- og genåbningsperioden, Beskæftigelsesministeriet [🔗](#)