


STYRELSEN OCH KASSAFÖRESTÅNDAREN  
AVGER FÖLJANDE ÅRSREDOVISNING

# 2021

---

Året med  
Kommunals a-kassa

ORG.NR 802005-4881



Vi finns till  
för våra medlemmar.

# Innehåll

<b>Förvaltningsberättelse</b>			
<b>Ordförande har ordet</b>	5		
<b>Vi är Kommunals a-kassa</b>			
<b>Vår vision och värdegrund</b>	8		
<b>Vår organisation</b>	9		
Vår ledning	10		
<b>Året som gått</b>			
<b>Väsentliga händelser</b>	12		
Utbildning och kompetens	12		
Vi säkrar att vi har och behåller rätt kompetens	13		
Vad tycker handläggarna om den digitala utbildningsformen?	14		
Tre snabba frågor till cheferna	16		
Kommunikationsenheten har haft ett fartfyllt år	19		
Arbetet med att bli en attraktiv arbetsgivare	19		
Vi inför ett nytt handläggarstöd	21		
Vi fortsätter att utveckla vårt kvalitetsarbete	21		
Medlemmarna ger oss något lägre betyg i år	22		
HR fortsätter att bygga upp sin verksamhet	23		
Vi stärker vår säkerhet ytterligare	23		
Nytt telefonisystem för bättre service	23		
Robotar hjälper oss i handläggningen	24		
Pandemin har gjort det svårt att få datautrustning	24		
Lag och rätt	24		
<b>Hållbarhetsrapport</b>			
<b>Hållbarhet i fokus</b>	26		
Fortsatt pandemi	26		
Krisledning och riskhantering	26		
<b>Vår verksamhet</b>	27		
Vårt uppdrag och hållbarhetsansvar	27		
En a-kassa med hållbarhetsarbete i framkant	27		
Verksamhetsmodellen	27		
Styrdokument	28		
		Uppföljning och utvärdering	29
		Medlemmen i fokus	29
		<b>Globala målen</b>	30
		<b>Social hållbarhet</b>	31
		Vårt uppdrag och pandemin	31
		Mänskliga rättigheter	31
		Attraktiv arbetsgivare	31
		Kollektivavtal	32
		Hälsa och hemarbete	32
		Jämställdhet och diskriminering	34
		Hållbart arbetsliv	35
		Kompetensutveckling och utbildning	35
		<b>Miljömässig hållbarhet</b>	36
		Miljöpolicy	36
		Utsläpp och avfall	36
		Resor och möten	37
		Digitalisering	37
		<b>Ekonomisk hållbarhet</b>	38
		Antikorruption	38
		Medvetna placeringar	38
		Fortsatt hållbarhetsarbete	39
		<b>Verksamheten i siffror</b>	
		<b>Medlemsutveckling under året</b>	42
		<b>Resultat och ställning</b>	43
		<b>Framtida utveckling</b>	44
		Införandet av vårt nya handläggarstöd	44
		Nu finns det möjlighet att jobba en viss tid hemma	44
		Vad händer i vår försäkring?	44
		Förändringar som påverkar oss	45
		<b>Fem år i sammandrag</b>	46
		<b>Resultaträkning</b>	48
		<b>Balansräkning</b>	49
		<b>Noter</b>	50–55
		<b>Revisionsberättelse</b>	57



Tillsammans jobbar  
vi hela tiden för att  
utveckla och förbättra  
verksamheten.





## Ordförande har ordet

Året 2021 var ännu ett år vi sent kommer att glömma. Många av medlemmarna i Kommunals a-kassa står i fronten av pandemin och arbetar fortfarande under stora påfrestningar.

Vi fick dock känna hoppet om att en tillvaro efter pandemin var nära då restriktioner lättade, vaccinationerna kom igång på allvar och smittspridningen minskade. Livet kunde så smått återgå till någon sorts normalitet. Under hösten gick vi från distansarbete till arbete på plats tillsammans med kollegorna, som vi har längtat!

Dessvärre blev det kortvarigt eftersom smittspridningen ökade i slutet av året. Strikta restriktioner återinfördes och året fick avslutas som det började, med hemarbete för de som kunde.

A-kassans anställda har imponerat, är professionella och som alltid serviceinriktade. Det ser vi i styrelsen och det märks också i vårt ökande antal medlemmar.

Tillsammans jobbar vi hela tiden för att utveckla och förbättra verksamheten.

Jag ser fram emot att fortsätta det arbetet och vi gör det vi kan för att följa de restriktioner som finns - med hopp om att kunna träffas fysiskt 2022!

Tillsammans med styrelsen vill jag rikta ett stort tack till alla medarbetare för ett väldigt bra verksamhetsår, som återigen har utmanat oss men som också har gett oss nya insikter och erfarenheter.

Malin Ragnegård  
*Styrelseordförande*  
Kommunals a-kassa

Vår vision är att vi ska utföra  
vårt uppdrag så bra att ingen kan  
göra det bättre. Vi strävar efter att  
vara professionella, engagerade,  
empatiska och trovärdiga.



# Vi är Kommunals a-kassa



## Vår vision och värdegrund

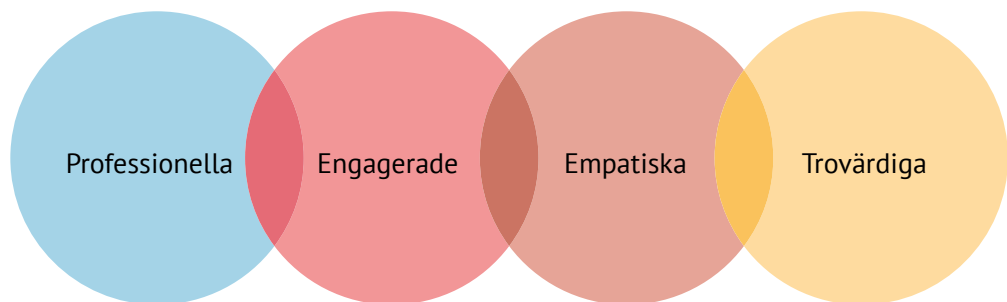
*”Vår vision är att vi ska utföra vårt uppdrag så bra att ingen kan göra det bättre. Vi strävar efter att vara professionella, engagerade, empatiska och trovärdiga.”*

A-kassorna växte fram ur fackföreningsrörelsen för att ge medlemmarna trygghet vid arbetslöshet. Vi är Kommunals a-kassa och har vårt ursprung i fackförbundet Kommunal. Vi finns till för att våra medlemmar har gett oss ett förtroende. Det förtroendet vill vi förvalta.

Vi har ett professionellt förhållningssätt och våra chefer har stark tilltro till sina medarbetare. Som chef och ledare förväntas du skapa förutsättningar för kontinuerlig utveckling genom lagarbete byggt på samspel, trovärdighet och ett engagerat medarbetarskap. Som medarbetare förväntas du bidra till en arbetsplats som präglas av ett aktivt, ansvarsfullt och empatiskt förhållningssätt i varje situation.

Kommunals a-kassa har fyra värdeord som är centrala för vårt arbete. De kommer till konkret uttryck i vår attityd, vårt arbetssätt och våra mål.

Vi strävar efter att vara:





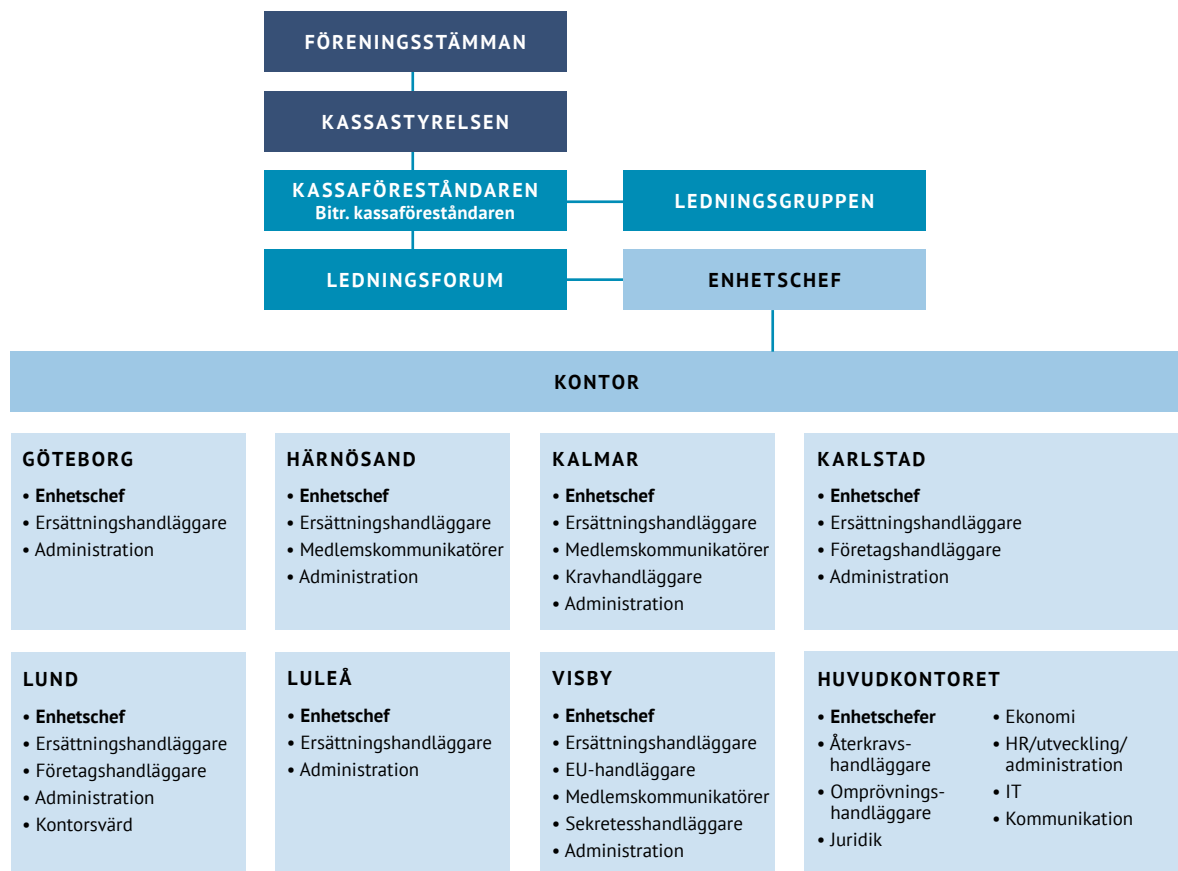
## Vår organisation

Vi har ett huvudkontor och sju lokala kontor. På våra lokala kontor arbetar främst ersättningshandläggare och medlemskommunikatörer. På huvudkontoret har vi funktioner som IT, juridik, kommunikation, Utvecklings- och HR-enheten och specialisthandläggare.

Vi är del av Sveriges a-kassor som är en service- och intresseorganisation för Sveriges alla a-kassor. Sveriges a-kassor hjälper alla a-kassor med IT-utveckling, utbildning samt opinionsbildning.

Vår verksamhet granskas bland annat av Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF).

För hela 2021 har vi i snitt haft 271 anställda varav 195 kvinnor och 76 män. I antalet anställda ingår även sommarpersonal, personal vi delar med facket Kommunal och personer som slutat under året.



Digital  
föreningsstämma  
den 15 juni.

### Vår ordinarie förenings- stämma hölls digitalt den 15 juni.

Stämman fastställde  
förslaget till medlems-  
avgift och rambudget  
för 2022.

På sitt sammanträde i  
december gav styrelsen  
i uppdrag att utifrån  
rambudgeten fastställa  
verksamhetsplan och  
detaljbudget för 2022.

## Vår ledning

### Vår styrelse

Per Holmström, *ordförande t.o.m. 15 juni*  
Malin Ragnegård, *ordförande fr.o.m. 15 juni*  
Tobias Baudin, *vice ordförande, t.o.m. 15 november*  
Barbro Andersson, *vice ordförande fr.o.m. 15 november*  
Mahlin Bergman  
Carina Lenngren  
Maria Blomgren  
Zara Leghissa  
Catarina Eriksson  
Göran Lundahl, *statens representant*

### Suppleanter

Malin Ragnegård, *t.o.m. 15 juni*  
Mona Törnqvist Larsson, *fr.o.m. 15 juni*  
Anette Schierbeck, *statens representant*

### Styrelsens sammanträden under 2021

A-kassans styrelse har under året genomfört  
12 protokollförda styrelsesammanträden.

### Ledningsgruppen

Helena Wågberg, *kassaföreståndare*  
Alexander Löfgren, *biträdande kassaföreståndare*  
Anna-Katarina Hammarberg, *försäkringschef*  
Lars Randerz, *ekonomiansvarig*  
Yesinde Aluko, *kommunikationschef*  
Malin Sjöman, *enhetschef för Utvecklings- och HR-enheten*

### A-kassans revisorer

Jörgen Olsson, *vald revisor*  
Jeanette Nordström, *vald revisor*  
PwC, auktoriserad revisionsbyrå  
*auktoriserad revisor Christine Wikström*


### Revisorssuppleanter

Per Brännström, *vald revisor*  
Helen Persson, *vald revisor*  
PwC, auktoriserad revisionsbyrå

# Året som gått



## Väsentliga händelser



Just nu har vi 20 olika e-kurser.

Under året har de flesta av oss jobbat på distans vilket har gjort att i princip all kontakt och utbildning har skett digitalt. I den här årsredovisningen har vi därför fokuserat på just utbildning och kompetens. Vi har även jobbat med att vårt nya handläggarsystem ska införas på rätt sätt.

### Utbildning och kompetens

---

Vi jobbar för att se till att alla våra medarbetare har rätt utbildning och rätt kompetens. Vi gör många egna skräddarsydda utbildningar för att tillgodose vår organisations behov. Vårt mål är att effektivisera medarbetarnas lärande genom att erbjuda digitala utbildningar och ge dem möjligheten att ta ett eget ansvar för sin kompetensutveckling.

#### Vi skapar digitala utbildningar

Redan innan pandemin skapade vi digitala utbildningar, men på grund av distansarbetet ökade efterfrågan för distansutbildningar. Medarbetarna har ett behov av att kunna repetera eller gå tillbaka till en utbildning för att förbättra sin kunskap, därför passar de digitala kurserna perfekt. Fördelen med dessa är även flexibiliteten och att de inte är lika resurskrävande. Våra e-kurser används också som en del av utbildningsprogrammet för nya handläggare och medlemskommunikatörer.

#### Kompetensportalen – navet för våra e-kurser

Våra digitala utbildningar finns i Kompetensportalen. Här kan vi lägga upp kurser och tester som är tillgängliga för alla medarbetare. Just nu har vi 20 olika e-kurser som riktar sig till olika roller som till exempel handläggare eller medlemskommunikatörer. Men vi har även kurser i klarspråk och informationsfilmer om vår organisation.

#### Det bästa från 2021 och det här fortsätter vi med under 2022

Vi frågade Utbildningsförvaltningen vad de är mest nöjda med under 2021. De svarade att eftersom de redan hade börjat göra digitala utbildningar så låg de steget före efterfrågan. De tog fram flera enkla flödesscheman för sommarpersonal så att de snabbt kunde sätta in sig i arbetet. Under året har Utbildningsförvaltningen även tagit fram ett flertal e-kurser, däribland en uppskattad kurs om hur vi handlägger studieärenden.

Vi undrade vad Utbildningsförvaltningen tar med sig från året som gått och vad de kommer fortsätta att utveckla. De svarade att de kommer fortsätta göra e-kurser. Fördelen med dessa utbildningar är nämligen att medarbetaren alltid kan ta del av dem när de behöver. Det fungerar också som en bra repetition för en medarbetare som varit borta ett tag.

## Vi säkrar att vi har och behåller rätt kompetens

En arbetsgrupp tillsammans med alla enhetschefer har arbetat med att ta fram en kompetensförsörjningsprocess och ett årshjul för kompetensutvecklingsarbetet. Vår strategiska målbild kring kompetensutveckling 2022 är att vi är proaktiva i vår kompetensutveckling och att vi har en god kunskap om vilken kompetens vår organisation har.

Införandet av en kompetensförsörjningsprocess kommer bland annat leda till att vi just har god kunskap om vilken kompetens våra medarbetare har. Kompetensförsörjningsprocessen kommer också att ge oss underlag på vilka kompetenser vi behöver utveckla och skapa en tydlighet kring vilka kompetenser medarbetarna ska prioritera i sin egen kompetensutveckling.





## Vad tycker handläggarna om den digitala utbildningsformen?

För att se vad handläggarna själva tycker om årets utbildningar har vi valt att fråga två nyanställda och två mer erfarna handläggare. De nyanställda handläggarna har bara fått utbildning digitalt medan de två mer erfarna handläggarna dessutom har fått en vanlig fysisk utbildning. Vi frågade dem hur de har upplevt de digitala utbildningarna samt om de saknat något.

1. Hur upplever du att de digitala utbildningarna har fungerat?
2. Har du saknat något?



Alexandra

### Alexandra, nyanställd handläggare i Lund:

1. Jag tycker att det har fungerat väldigt väl under rådande omständigheter. Majoriteten av kursledarna har varit engagerade, lyhörda och inbjudande. En del har varit noga med täta pauser och andra har haft lite längre pass. Jag föredrar dock fysisk undervisning på plats eftersom jag då tillgodogör mig informationen lättare. Det blir också naturligare att till exempel ställa frågor och föra längre resonemang, det blir lite stelare att ställa frågor i ett digitalt forum. Att ha diskussioner och föra resonemang tillsammans är guld värt, vilket tyvärr går lite förlorat när man inte interagerar i ett klassrum. Jag tror även att koncentrationsförmågan påverkas när man spenderar en hel dag med att lyssna framför en skärm.

2. Det jag har saknat är att ha telefonutbildningen före utbildningen på Sveriges a-kassor. Jag tror att mycket under utbildningen hade fallit bättre på plats om vi hade haft den förkunskap som kommer med till exempel telefonutbildningen. Jag hade gärna gått om utbildningen, för att komma åt den här fantastiska aha-upplevelsen som man nu skulle få med insikten i ÄGA och den djupare förståelsen för handläggningen och försäkringen. En digital demomiljö i ÄGA som är tillgänglig för alla hade också varit väldigt bra.



Andreas

### Andreas, nyanställd handläggare i Göteborg:

1. Jag tycker att digitala utbildningar har fungerat mestadels väldigt bra. Jag var rädd att det skulle bli tufft att lära sig på distans, men eftersom tekniken fungerat så pass bra anser jag att det inte har medfört några större problem. Med det sagt anser jag att det hade varit roligare om det hade varit på plats. Jag hade jättebra genomgångar och handledning online, men det är svårt att få exakt samma effekt som när man träffas på riktigt.

2. Jag vill egentligen inte säga att jag saknar något från utbildningen här hos oss. Jag tycker att jag fick en fantastisk handledning av min handledare Cornelia och Jenny som är utbildningsansvarig här i Göteborg. Men jag tycker ändå att tempot var lite lågt. Jag tror att jag hade kunnat komma igång snabbare med handläggningen om jag bara fått möjligheten. Det kan bero på att jag var väldigt van vid att plugga när jag började här, då jag kom direkt från min tidigare utbildning.

– Lite ovant med digitalt i början, men man vande sig efter ett tag.

– Jag har saknat just den sociala biten.

– Flexibiliteten är värdefull tycker jag.

#### **Caroline, erfaren handläggare i Karlstad:**

1. Jag har genomfört företagshandläggareutbildningen via Teams och upplever att det har fungerat bra. Det var lite ovant för mig i början då jag gick hem på föräldraledighet när pandemin precis startade och kom tillbaka till en helt digitaliserad mötesvärld. Även om jag har vant mig förvånansvärt bra så tycker jag om den fysiska formen mest, om jag jämför med den utbildning jag fick på plats i Stockholm när jag skulle bli ersättningshandläggare. Jag tycker att det blir mycket enklare när man får ses live, men såklart funkar det med digitala också.

2. Jag har saknat just den sociala biten, man pratar ju med andra om annat än utbildning när man ses fysiskt. Jag tror att jag har enklare att ta plats när den är fysisk och inte digital, men det kanske också är en vanesak.



Caroline

#### **Ida, erfaren handläggare i Karlstad:**

1. Jag tycker att de digitala utbildningarna har fungerat bra utifrån rådande omständigheter under 2021. För de utbildningar som inte haft ett specifikt datum utan varit av typen att de ska genomföras inom en viss tid, har jag som handläggare kunnat styra och planera in själv utifrån produktionsläget. Den flexibiliteten är värdefull tycker jag. Möjligheten att kunna vara på plats på "hemmakontoret" och genomföra utbildningar som annars skulle ha varit i grupp på annan ort eller exempelvis hos Sveriges a-kassor har såklart också underlättat när det gäller resande, planering med frånvaro och familjen etc.

2. Dock har jag upplevt att det är svårt att få till diskussioner under de digitala utbildningarna jämfört med när de hålls i klassrum/grupp. Just diskussioner och övningsuppgifter i grupp är något som, för min del, har varit viktiga moment i tidigare utbildningar. Det blir inte på samma sätt digitalt, enligt min mening. Möjligheten att få träffa kollegor från andra kontor, få ett ansikte, utbyta erfarenheter eller bara lära känna varandra bättre tycker jag är en viktig del sett till att vi är "en a-kassa". Framför allt för mig som efter två år fortfarande känner mig relativt ny. Rent tekniskt har de utbildningar som jag deltagit på fungerat bra och det har varit enkelt att ta del av utbildningsmaterialet.



Ida

– Att bara ses digitalt har fungerat över förväntan.

## Tre snabba frågor till cheferna

---

Vi frågade enhetscheferna hur det har fungerat för dem att endast möta sina medarbetare digitalt, om deras ledarskap förändrats under pandemin och vad de i så fall kan ta med sig. Till sist ville vi veta vad de tror blir viktigast under 2022.

### 1. Hur har det fungerat för er att endast möta era medarbetare via digitala kanaler?

Att bara ses digitalt har fungerat över förväntan. För att behålla en tät kontakt med alla medarbetare har vi sett till att ha avstämningar ofta, vilket har bidragit till att vi faktiskt har kommit närmare varandra jämfört med innan pandemin. Vi vet nu att tekniken fungerar som den ska och att digitala möten är precis lika effektiva som fysiska.

Trots det är vi nog många som saknar kraften i ses fysiskt. Dynamiken blir inte lika naturlig, det kan vara svårt att läsa ansiktsuttryck och dialogen kan utebli när vi pratar i en större grupp. När vi inte är på kontoret går vi också miste om snacket i kafferummet, det spontana utbytet av erfarenheter och det sociala samspelet. Å andra sidan ger distansarbetet större chans till fler samtal på tu man hand, om vi bara ser till att planera ordentligt.

Vi har välkomnat många nya medarbetare som har kommit igång tack vare ett gott samarbete med våra teamledare och försäkringssamordnare. Vi har fortsatt att fokusera på arbetsmiljön i hemmet så att ingen hamnar utanför och för att säkerställa produktionen. Alla medarbetare har hanterat omställningen som pandemin orsakat på ett fantastiskt sätt och vi kan konstatera att med rätt fokus och prioriteringar hanterar vi det mesta i den rådande situationen.

### 2. Har ert ledarskap förändrats under pandemin och vad kan ni ta med er från det?

Att varje medarbetare ska känna sig sedd är något som har varit särskilt viktigt under 2021 och det tar vi med oss in i 2022. Vi har många nya medarbetare och det har varit utmanande att säkerställa att de tagit till sig kunskap i de digitala utbildningarna, men ett bra ledarskap bygger på förtroende. Det här förtroendet har vuxit sig ännu större under pandemin och vi litar på att våra medarbetare både kan och vill ta ansvar, oavsett varifrån vi arbetar.

– Att varje medarbetare ska känna sig sedd, det tar vi med oss in i 2022.

Vi har alla behövt vara flexibla, lösningsorienterade och ödmjuka inför situationen vi befunnit oss i. Det har varit utmanande att hålla ihop gruppen, men vi provar nya sätt att ta oss an uppgifter och ser till att sätta tydliga mål. Att vara ledare kräver mycket tid och det har inte alltid varit lätt att få den att räcka till. I grunden är ledarskapets filosofi densamma, men vi har behövt tänka ut nya sätt för att skapa interaktion på kontoren.

### 3. Vad tror ni blir viktigast att fokusera på för år 2022?

Med två år av pandemi i ryggen kommer det bli viktigt att vi anpassar organisationen till en ny typ av normal tillvaro, med en kombination av kontors- och hemarbete. Vi ser till att vara fortsatt flexibla och att alla tar sitt ansvar. Delaktighet, inflytande och tydliga mål är en förutsättning för att vi ska lyckas.

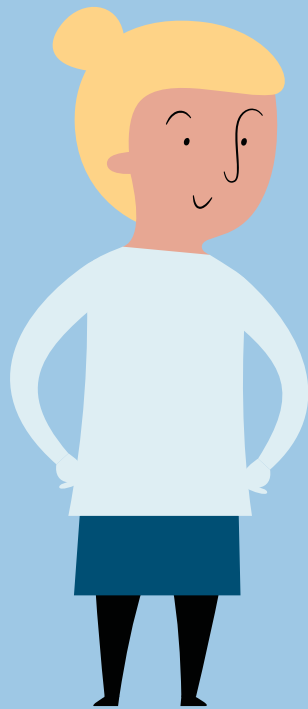
Vi behöver också se till att hela organisationen samarbetar för att möta de förändringar som kommer i samband med införandet av vårt nya handläggarstöd *Våra sidor*. Det är inte bara viktigt att vi håller ihop produktionen utan också att vi prioriterar en god inställning till ett nytt arbetssätt och servicen till medlemmarna.

Sammantaget kommer det nya året ställa krav på både ledarskapet, medarbetarna och tekniken. Därför är det viktigt att vi lyckas hitta en samverkan mellan dessa.



Medlemmarna upplever  
att vi kan svara på deras frågor,  
att *Mina sidor* fungerar  
bra och att vi ger ett bra  
bemötande.

Ja heja oss,  
vi har faktiskt blivit grymma  
på kommunikation i år.





## Kommunikationsenheten har haft ett fartfyllt år

---

Trots pågående pandemi, med allt vad det innebär, har kommunikationsteamet haft ett händelserikt år.

I vanlig ordning har kommunikatörerna varit aktiva i flera projekt och uppdrag. På egen front har vi drivit två stora projekt som att utveckla Kommunals a-kassas grafiska profil och externa webbplats, ett intensivt arbete som löper in i 2022. Eftersom införandet av vårt nya handläggarstöd Våra sidor står runt hörnet har vi även stöttat det interna projektets kommunikation, något som kommer pågå till införandet är klart och våra handläggare är trygga i det nya systemet.

Förutom våra projekt och uppdrag har vi med stor hjälp av handläggare och medlemskommunikatörer drivit vår a-kassas chattbot framåt med stort engagemang.

Vi avslutade 2021 med en ny rekrytering som kommer att förstärka vårt team med spetskompetens inom rörlig bild och grafisk formgivning.

### Vi är grymma på kommunikation

Går det att mäta hur bra en organisation är på kommunikation? Vi gjorde ett försök och vi fick ett spännande resultat. Mätningen vi gjorde heter KIX (kommunikationsindex) och mäter en organisations kommunikationsmognad. Vårt resultat visade att vi har hög kommunikationsmognad vilket innebär att:

- kommunikation används som ett strategiskt ledningsverktyg
- kommunikationsansvaret är tydligt fördelat det finns en
- kommunikationsfunktion som stöttar organisationens behov.

Vårt betyg var bland de högsta betygen som hittills uppmätts.  
Heja Kommunals a-kassa!

## Arbetet med att bli en attraktiv arbetsgivare

---

Att vara en attraktiv arbetsgivare är en viktig del av vår vision - vi ska utföra vårt uppdrag så bra så att ingen kan göra det bättre. Under våren undersökte vi därför vad våra medarbetare värderar högst hos en arbetsgivare och vad de anser att vi som arbetsgivare är bäst på. Undersökningen visade att ledarskap, lön och flexibilitet är viktigt för de som jobbar här. Att ibland kunna arbeta hemma är också något som majoriteten vill. På det stora hela fick vi höga betyg, till exempel skulle nio av tio rekommendera oss som arbetsgivare.

Ledarskap, lön och flexibilitet är viktigt för de som jobbar hos oss.

**Vad medarbetarna värderar**

1. Bra ledarskap
2. Lön/omväxlande och intressanta arbetsuppgifter
3. Delaktighet, påverka beslut och din arbetssituation
4. Anställningstrygghet
5. Förmåner
6. Balans mellan jobb och fritid
7. Kunna arbeta hemma
8. Utvecklings/karriärmöjligheter
9. Samhällsnyttigt och meningsfullt arbete
10. Antal semesterdagar

**Vad medarbetarna anser att vi är bäst på**

1. Förmåner (till exempel friskvård, fridagar och flexitid)
2. Anställningstrygghet
3. Antal semesterdagar
4. 37,5 timmars arbetstid
5. Bra lokaler
6. Omväxlande och intressanta arbetsuppgifter
7. Bra ledarskap
8. Kunna arbeta hemma
9. Tilltalande värdegrund
10. Delaktighet, påverka beslut och din arbetssituation



## Vi inför ett nytt handläggarsöd

---

En av de största förändringar som skulle ske under 2021 men som nu är framflyttat till 2022, var ett byte till ett nytt handläggarsöd för att beräkna och betala ut ersättning.

Sveriges a-kassor utvecklar systemet tillsammans med a-kassorna men vi ansvarar själva för införandet hos oss. Vi har därför skapat ett internt projekt, Införande Våra sidor. Pilotinförandet har skjutits upp två gånger under 2021 vilket har gjort att vi fått göra omtag i vårt egna interna projekt. Att starta om är alltid en utmaning men det har gett oss bättre förutsättningar att förbereda medarbetarna inför förändringen och att vi får en stabilare produkt.

Bytet av handläggarsöd påverkar alla medarbetare i någon utsträckning och det krävs omfattande utbildning och förändringsaktiviteter. Under året har projektet framför allt arbetat tillsammans med utsedda expertanvändare på kontoren för att få kunskap och förståelse för hur nya Våra sidor kommer påverka medarbetarnas vardag. Projektet har involverat många medarbetare med olika kompetenser för att ge organisationen de bästa förutsättningarna till ett lyckat införande och fortsätter detta arbete under 2022.

## Vi fortsätter att utveckla vårt kvalitetsarbete


---

### Synpunkter och klagomål har minskat under år 2021

Under 2021 har vi registrerat hälften så många synpunkter och klagomål som under 2020. Under året har vi arbetat fram lösningar som kommer att göra det lättare för våra medlemmar att lämna dessa. Lösningarna kommer att lanseras under inledningen av 2022. Vi har dessutom blivit tydligare i vår kommunikation och tagit bort det gamla begreppet "reklamationer", som nu alltså ersätts med "synpunkter och klagomål".

### Vi kvalitetssäkrar hela organisationen

Sedan några år tillbaka bestämde vi att införa en kvalitetsmodell SIQ (Swedish Institute of Quality) som ska hjälpa oss säkra kvalitén i allt vi gör. Vi har arbetat fram en verksamhetsbeskrivning där vi redovisar att vi gör det vi sagt att vi ska göra. Under 2021 har vi tittat på vad vi gör bra och vad vi behöver förbättra. Under 2022 genomför vi nästa etapp och skapar ett fundament för en stabilare och säkrare service till våra medlemmar och medarbetare.



Nya Våra sidor  
förenklar  
arbets-  
vardagen.

### Vi har förbättrat vår inkassoverksamhet

Vi har sedan flera år tillbaka en egen intern verksamhet som driver in skulder som våra medlemmar har hos oss (kravverksamheten). Syftet har varit att förbättra kontakten mellan kravverksamheten och andra delar av vår verksamhet.

Vi har dessutom tagit itu med ett antal tidigare olösta frågor som rör kravverksamheten. I utvecklingsarbetet har vi bland annat skapat en processkarta över kravprocessen och tagit fram en handlingsplan för att hantera en större mängd äldre och ohanterade skulder. Vi har även utrett orsaken till att det under vissa förhållanden kan skilja i skuldbelopp mellan olika IT-system.

### Medlemmarna ger oss något lägre betyg i år

Medlemsundersökningen 2021, som vi gör med hjälp av verktyget NKI (Nöjd Kund Index), gav ett NKI-värde på 66. Det är en sänkning jämfört med de senaste åren, där undersökningen 2020 gav ett värde på 71 och 2019 gav ett värde på 69.

### Våra styrkor

Det vi behöver bevara handlar om både bemötande och kompetens. Medlemmarna upplever att vi kan svara på deras frågor och att Mina sidor fungerar bra. Det är dock bara drygt hälften av de tillfrågade medlemmarna som är nöjda med bemötandet. Överlag upplever medlemmarna att de får ett bra bemötande och bra svar på sina frågor när de väl når fram, men att det är svårt att både nå oss och att komma fram till rätt person. Vi behöver därför fortsätta arbeta med service och bemötandefrågor och undersöka hur vi kan göra tillgängligheten bättre för medlemmarna.

### Det här behöver vi bli bättre på

Vi behöver bli bättre på att skriva tydliga motiveringar och förklaringar i våra beslut och andra brev. Färre än hälften av medlemmarna är nöjda med detta område, och det är frågor som har en stor påverkan på medlemmarnas totala nöjdhet.



## HR fortsätter att bygga upp sin verksamhet

Utvecklings- och HR-enheten bildades i slutet av 2020, för att i början av 2021 anställa ytterligare en HR-generalist. Detta för att stärka upp och skapa förutsättningar för att kunna utveckla en välfungerande HR-enhet.

Genom att samordna HR-processerna under en enhet blir det tydligt vad HR står för och vilka dess arbetsområden är. Samtidigt stärker vi hela organisationsstrukturen och möjligheterna att utvecklas som en attraktiv arbetsgivare.

Under 2021 har HR på Kommunals a-kassa skapat en välfungerande enhet. I rutan här bredvid visar vi ett axplock från vad HR har gjort under sitt första år som egen enhet.

## Vi stärker vår säkerhet ytterligare

Under året har vi arbetat vidare med att stärka driftsäkerheten i våra system. Ett allt tydligare krav från medlemmar och verksamheten är att informationen i våra system ska finnas tillgänglig under fler timmar på dygnet. Vi har därför infört nya övervakningsverktyg och ställt nya krav i avtal kring öppettider.

Hoten mot IT- och informationssäkerheten ökar i hela samhället. Under året har vi infört nya övervakningsverktyg och inlett ett samarbete med ytterligare en leverantör specialiserad på övervakning och rapportering.

Under året har vi arbetat med att färdigställa och påbörja utrullningen av vårt ledningssystem för informationssäkerhet. Ledningssystemet består av metoder och arbetssätt för att systematiskt kunna planera, genomföra, utvärdera och förbättra hur vi arbetar med att hålla information tillgänglig, riktig och skyddad.

## Nytt telefonisystem för bättre service

Under våren införde vi vårt nya telefonisystem. Möjligheterna med det nya systemet är stora och det är snarare ett kontaktcenter än en ren telefonlösning som är på plats. Vi vill på sikt kunna samla kontakterna med medlemmen på ett och samma ställe. På så sätt gör vi det enkelt för våra medarbetare att ge medlemmarna bästa möjliga service.

### Allt detta har vi på HR gjort under året för att skapa en välfungerande enhet:

- Samordnat och professionaliserat rekryteringsprocessen.
- Återinfört ett konsekvent samarbete med CFG (centrala fackliga klubben).
- Stärkt samarbetet med löneavdelningen på Kommunal.
- Skapat en ny modell för utvecklingssamtal och tillhörande utbildningsmaterial, i samarbete med arbetsgruppen för kompetensförsörjningsprocessen.
- Uppdaterat HR:s policys och riktlinjer.
- Skrivit ett flertal utredningar och rapporter som utgör beslutsunderlag för ledningsgruppen.



## Robotar hjälper oss i handläggningen

---

Under året har vi också infört ett antal robotar som ska avlasta medarbetarna med enklare arbetsuppgifter. Införandet har gått över förväntan och robotarna gör det vi vill, när vi vill.

## Pandemin har gjort det svårt att få datautrustning

---

Den ökande bristen på komponenter märktes tydligt under året med väldigt långa leveranstider för en del hårdvara, till exempel datorer, skärmar och dockningsstationer. Detta ställer nya krav på upphandling av utrustning och vi har förändrat vårt synsätt på just in time-leveranser, det vill säga att leveransen kommer med rätt varor, rätt mängd och i rätt tid.

## Lag och rätt

---

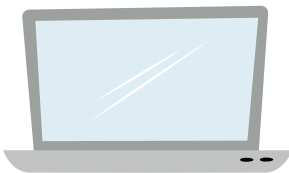
Det har varit få regeländringar under året som direkt påverkat försäkringen. En nyhet är att ett undantag vid beräkning av a-kassan infördes för kommunala deltidssbrandmän. När vi beräknar ersättning ska vi undanta beredskap och övning. Det innebär att medlemmen inte behöver fylla i detta på tidrapporten och det påverkar därför inte storleken på ersättningen.

Året har däremot inneburit ett ökat fokus på kontroller eftersom a-kassorna har fått ett riktat bidrag för att stärka kontrollarbetet och motverka felaktiga utbetalningar. Under året har a-kassan utökat situationerna där vi kontrollerar att arbetsgivarintygen stämmer överens med individuppgifter från Skatteverket. Arbetet med att utöka kontroller kommer fortsätta även under 2022.

Kommunals a-kassa fick under året kritik från Justitieombudsmannen, som har lett till flertalet förändringar. Vårt största fokus har varit på att förbättra våra beslutsmotiveringar och alla handläggare har därför gått en internutbildning.

### **Vi förbättrar våra rutiner enligt GDPR**

Kommunals a-kassa har under året bland annat utvecklat rutinerna för rätten till begränsning och personuppgiftsincidenter. Vi har påbörjat ett arbete med en revisionsplan för leverantörers behandling av personuppgifter och efterlevnaden av GDPR hos dem. Vi har också utfört en undersökning hos a-kassans anställda som kommer att ligga till grund för kommande utbildning.



# Hållbarhetsrapport



## Hållbarhet i fokus

Betydelsen för hållbarhet har ökat under 2021 och det finns nu fler områden som hamnar under begreppet. Även i år har vi ställt oss frågan om pandemin kommer ta slut eller om detta är vår nya normala tillvaro. Vi har blivit utmanade och omvärderat vår situation men alltid prioriterat våra medlemmar och medarbetare.

### Fortsatt pandemi

---

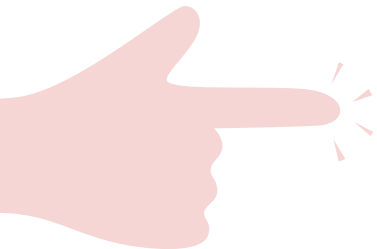
Under 2020 drabbades hela världen av pandemin, vi hade alla förhoppningar om att vi under 2021 skulle ha bekämpat den och åter igen börja leva som vanligt. Tyvärr blev det inte så och vi vet nu att även 2021 var ett år av pandemiläge med alla dess utmaningar. Alla våra medarbetare har helt eller näst intill arbetat hemifrån på heltid under hela året. Det har varit viktigt att kunna erbjuda personalen så enkla lösningar som möjligt i form av att vi skickat hem stolar, bord och all tänkbar teknik. Det har varit möjligt för varje medarbetare att ge önskemål om vad de behöver för att kunna göra ett så bra arbete som möjligt.

Som tidigare hållbarhetsrapport tog upp så har vi inte vetat vilka konsekvenser hemarbetet skulle kunna medföra. Därför har det varit viktigt att lyfta den fysiska och såväl som psykiska påverkan som isolerat arbete utanför kontoren kan resultera i. Mer om det kommer senare i rapporten.

### Krisledning och riskhantering

---

Under 2020 tillsattes en krisledningsgrupp som samordnade läget internt i samband med pandemin. Den gruppen arbetade vidare under 2021 för att kunna bedöma hur vi som organisation ska möta omvärlden, våra medlemmar och medarbetare på bästa möjliga vis.



## Vår verksamhet

Kommunals a-kassa är en medlemsorganisation där våra medlemmar arbetar, eller har arbetat, i Sveriges kommuner, regioner, församlingar och andra arbetsgivare som i huvudsak bedriver skatte- och avgiftsfinansierad samhällsservice samt anställda inom naturbruksområdet.

### Vårt uppdrag och hållbarhetsansvar

---

Vi arbetar aktivt med att ge trygghet under arbetslösheten och vid arbetsbyte, under vilka vårt uppdrag är att betala ut ersättning till våra arbetslösa medlemmar. Uppdraget är reglerat enligt lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor och förordningen (1997:836) om arbetslöshetskassor.

### En a-kassa med hållbarhetsarbete i framkant

---

Vår vision är att vi ska utföra vårt uppdrag så bra att ingen annan kan göra det bättre. Det innebär att vi utgår från våra förutsättningar och anpassar vår verksamhet så att det blir så bra som möjligt för medlemmar samt medarbetare. Genom att vi involverar våra medarbetare i hållbarhetsarbetet tar vi vara på all kunskap och alla idéer som finns inom våra väggar.

### Remissyttranden

---

Vi lämnar synpunkter på flera remisser varje år. Oftast fungerar Sveriges a-kassor som remissinstans. Alla a-kassor kan då lämna sina synpunkter till Sveriges a-kassor som sedan sammanställer ett gemensamt svar med varje a-kassas yttrande som bilaga. Ibland är dock Kommunals a-kassa en egen remissinstans och vi svarar då direkt till Regeringskansliet eller den myndighet som lämnat förslaget.

### Verksamhetsmodellen

---

Föreningsstämman är a-kassans högsta beslutande organ och tillsätter a-kassans styrelse och revisorer. Stämman beslutar också om a-kassans stadgar, medlemsavgifter, fastställer årsredovisning samt beslutar om ansvarsfrihet för styrelsen och kassaföreståndare. Föreningsstämman består av 30 ombud utsedda av a-kassans medlemmar genom elektor. Föreningsstämman sammanträder en gång per år och mellan föreningsstämmorna är det styrelsen som fattar beslut. Det är styrelsen som utser kassaföreståndare samt fastställer budget för kommande året.



Vår ledning består av en ledningsgrupp och ett ledningsforum. I ledningsgruppen ingår kassaföreståndare, biträdande kassaföreståndare, försäkringschef, kommunikationschef, enhetschef för Utvecklings- och HR-enheten och ekonomi-ansvarig. Ledningsgruppen verkställer styrelsens beslut och driver verksamheten på strategisk nivå. Ledningsforum, som består av ledningsgruppen samt alla övriga enhetschefer, är ett rådgivande forum åt kassaföreståndare och ledningsgrupp. Där förankrar vi beslut och säkerställer den operativa driften av verksamheten.

## Styrdokument

---

På Kommunals a-kassa har vi olika riktlinjer och policys som vi följer i det vardagliga arbetet. Det är styrelsen som beslutar kring policys och ledningsgruppen bestämmer över riktlinjerna. Följande riktlinjer och policys påverkar de olika hållbarhetsområdena:

### Social hållbarhet

- Alkohol, droger och spel
- Arbetsmiljö
- Friskvård
- Diskriminering, trakasserier och kränkande särbehandling

### Miljömässig hållbarhet

- Resor och möten
- Inköp och upphandling

### Ekonomisk hållbarhet

- Jävspolicy
- Inköp och upphandling
- Representation, gåvor och förmåner
- Placeringspolicy

Vi behöver kontinuerligt kontrollera att vi följer våra policys samt säkerställa att innehållet i dokumenten är relevanta för verksamheten. Det är viktigt att alla policys och riktlinjer finns till hands för alla anställda och är utformade så att alla kan förstå dess innebörd och hur man arbetar utefter dem.



## Uppföljning och utvärdering

---

Vi har arbetat med införandet av SIQ-modellen (Swedish Institute for Quality) som startade 2019. Modellen förespråkar att organisationen ständigt ska utvärdera sitt eget arbete. Vi stämmer av med jämna mellanrum hur väl vi uppfyller våra mål och vision. SIQ modellen har också ett hållbart fokus på organisationen.

Med hjälp av NKI (Nöjd Kund Index) mätte vi under 2021 hur våra medlemmar ser oss och identifierar förbättringsmöjligheter. Genom att ställa frågor till våra medlemmar kan vi se om vi sköter vårt uppdrag så som det förväntas av oss. Medlemsundersökningen 2021 gav ett NKI-värde på 66. Det är en sänkning jämfört med de senaste åren, där undersökningen 2020 gav ett värde på 71 och 2019 gav ett värde på 69. Detta är en utveckling som vi kommer arbeta vidare med för att kommande NKI ska ge ett bättre resultat.

## Medlemmen i fokus

---

Vi arbetar med människor och därför är det viktigt att vi tar vårt ansvar i samhället. Vi vill att alla medlemmar ska vara nöjda med deras medlemskap hos oss. Därför strävar vi efter att deras upplevelse av kontakten med oss är trevlig, trygg och tydlig.

Alla medlemmar har möjlighet att pröva sitt beslut på nytt. På så sätt kan vi upptäcka om det finns fel i beslutet och därmed förbättra våra rutiner. Omprövningar är något vi måste erbjuda enligt lag men vi genomför även egna granskningar för att säkerställa att vi handlägger rätt.

Alla medlemmar har möjlighet att komma i kontakt med sin handläggare om sitt ärende. Vi har även medlemskommunikatörer (medlemsservice) som ger service via telefon och stöttar medlemmar som behöver hjälp eller har funderingar. Utöver vår medlemsservice har vi flera kanaler som medlemmarna kan nå oss på. De kan kontakta oss via mejl, en chattbot, Facebook samt e-tjänsten Mina sidor. Alla dessa kanaler finns för att öka tillgängligheten och medlemmen kan på så sätt välja den kanal som passar hen bäst.



## Globala målen

Sedan 2015 arbetar FN:s utvecklingsprogram (UNDP) med att nå 17 globala mål till år 2030, "Agenda 2030". Dessa mål är en överenskommelse mellan FN:s medlemsländer och innefattar 169 delmål och 230 globala indikatorer. De områden som innefattas av målen är social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet. Mer detaljerat om vad dessa mål innebär kan du läsa på [www.globalamalen.se](http://www.globalamalen.se).

Kommunals a-kassa kan vara med och påverka dessa mål genom att ta medvetna val. Vår kärnverksamhet är att betala ut ersättning till medlemmar som har hamnat utanför arbetsmarknaden. Denna trygghet finns långt ifrån i alla länder. I löpande text kommer det att hänvisas till vilka mål som är kopplade till vår verksamhet och våra arbetsområden.

### De globala målen:

1. Ingen fattigdom
2. Ingen hunger
3. God hälsa och välbefinnande
4. God utbildning för alla
5. Jämställdhet
6. Rent vatten och sanitet för alla
7. Hållbar energi för alla
8. Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
9. Hållbar industri, innovationer och infrastruktur
10. Minskad ojämlikhet
11. Hållbara städer och samhällen
12. Hållbar konsumtion och produktion
13. Bekämpa klimatförändringarna
14. Hav och marina resurser
15. Ekosystem och biologisk mångfald
16. Fredliga och inkluderade samhällen
17. Genomförande av globalt partnerskap



## Social hållbarhet

Globalt mål: 1, 3, 5, 8, 10 och 16

Vi vill vara en attraktiv arbetsgivare där alla ska trivas, känna sig sedda och ges möjlighet till utveckling. Utöver att vara en ansvarsfull arbetsgivare har vi även ett ansvar för våra medlemmar.

### Vårt uppdrag och pandemin

---

Under de senaste åren har vårt medlemsantal ökat och fler personer har påverkats ekonomiskt i pandemins fotspår. Med fler medlemmar ökar sannolikheten att fler ansöker om och får ersättning från oss. Därför är det viktigt att vi alltid har täckning för att kunna betala ut den och vi räknar med att alltid ha tre månaders täckning för utbetalning i form av stadsbidrag samt två månaders kostnadstäckning för organisationen i stort.

Vi behöver också ha möjlighet att handlägga de ersättningsansökningar som kommer in till vår a-kassa. Regeringen har gett oss uppgiften att hantera arbetslöshetsförsäkringen och det ställer nämligen krav på oss. Med ett ökat tryck på inkommande ansökningar har vi därmed behövt se över vår bemanning.

### Mänskliga rättigheter

---

Hos oss är de mänskliga rättigheterna en självklar del av våra värderingar. Alla människor ska mötas med samma respekt. Genom att arbeta med hållbarhet gör vi aktiva val för att förbättra möjligheterna för våra medlemmar, medarbetare, samhället och världen.


### Attraktiv arbetsgivare

---

Under hösten 2020 startade vi ett projekt för att analysera och förbättra oss som arbetsgivare. 2021 var året som vi tog de första stegen till att kartlägga vad som gör oss till en attraktiv arbetsgivare och vilka förbättringsområden som finns. Utfallet av projektet var att vi kunde se vilka områden vi behöver utvecklas inom. Vi erbjuder nu våra medarbetare att arbeta hemifrån som var något som kom högt upp i svaren i enkäten. Det kom även fram att våra medarbetare vill ha ett tydligare ledarskap. Detta har resulterat i att vi har tagit fram en ledarskapsfilosofi.

Det finns även fler områden vi kommer fokusera på framåt.

Att arbeta aktivt med sin attraktionskraft som arbetsgivare syftar till att skapa en hållbar organisation som fungerar effektivt där medarbetare trivs, gör ett bra jobb och vill stanna kvar. Det handlar också om att stärka vårt varumärke externt



Vårt mål är att öka frisktalet under året.

hos potentiella medarbetare men även samhället i stort. Om vi har ett starkt varumärke och om externa aktörer har en positiv bild av oss, underlättar det för att hitta rätt kompetens vid rekrytering. Det bidrar även till positiva effekter internt för att det helt enkelt är roligare att arbeta hos en arbetsgivare som är bra och som har ett gott rykte.

## Kollektivavtal

---

Alla anställda omfattas av ett kollektivavtal med fackförbundet Handels. Kollektivavtalet gäller mellan den 1 november 2019 till den 31 oktober 2022.

## Hälsa och hemarbete

---

För oss är det viktigt att ge bra förutsättningar till en god fysisk och psykisk hälsa, något som kan påverkas av hemarbete. Eftersom de flesta av oss arbetar hemifrån under olika förhållanden så minskar arbetsgivarens möjlighet att säkerställa att varje medarbetare får en bra miljö att arbeta i. Genom att cheferna har haft kontakt med sina medarbetare så har vi i den mån som det är möjligt gett alla chansen att uttrycka om det är något som kan bli bättre. Vi har även gjort en omfattande medarbetarundersökning för att se hur våra medarbetare vill att det ska se ut i framtiden med oss som sin arbetsgivare.

### Friskvård

Varje anställd har ett friskvårdsbidrag på 3 500 kr per kalenderår som de kan använda till aktiviteter godkända av Skatteverket. Det är bland annat möjligt att använda bidraget till ett gymkort, stresshantering eller rökavvänjning.

Alla anställda har även möjlighet att ta ut en timme friskvård per vecka på betald arbetstid, under förutsättningen att verksamheten tillåter det.

**Risk:** Verksamheten tillåter inte att den anställda tar ut sin friskvård.

**Åtgärd:** När chefer och teamledare räknar på bemanningen så tar de in i beräkningen att alla ska ha möjlighet att utnyttja friskvårdstimmen.

För att uppmuntra till rörelse under dagen har vi skickat ut enklare träningsredskap till alla medarbetare. Det finns även övningar på vårt intranät för att visa hur vi på ett enkelt sätt kan stretcha och hålla igång kroppen. En utmaning med att arbeta hemma är att det är svårt för arbetsgivaren att se om medarbetarna har tagit de pauser som behövs under en vanlig dag. Tanken med övningarna är därför att det ska uppmuntra till paus och att alla ska klara av dem.

### Företagshälsan

Alla anställda har möjlighet att ta del av företagshälsovård för att främja en god psykisk och fysisk hälsa. Detta kan ske i form av samtalsstöd, ergonomi, kontroll av luftkvalité eller en hälsoundersökning.

### Frisktal och sjukskrivningar

Frisktalet i organisationen har minskat under året.

Q1	98,1%
Q2	98,0%
Q3	98,0%
Q4	97,6%

Vårt mål är att öka frisktalet och vi tror att de insatser kring handläggning och arbetsmiljö som genomförts har gett resultat.



## Jämställdhet och diskriminering

---

Vi anser att alla människor är lika värda. Oavsett vad våra medlemmar eller medarbetare har för kön, sexuell läggning, etnisk bakgrund, religiös tillhörighet eller fritidsintressen så ska alla behandlas jämlikt och med respekt.

För att fortsätta vårt arbete med att främja jämställdhet och hur vi behandlar varandra har vi haft en workshop kring vår värdegrund. Vår värdegrund arbetades fram 2015 gemensamt av alla anställda. På varje kontor sitter tavlor med de fyra värdeorden och dess innebörd: professionella, empatiska, trovärdiga och engagerade. Dessa värdeord gäller både mot våra medlemmar och mot varandra som medarbetare.

**Risk:** Det finns en risk att vi inte värnar och tar hand om vår värdegrund.

**Åtgärd:** För att det inte ska hända behöver vi prata och arbeta vidare med vår värdegrund. Genom övningar, workshops och föreläsningar kan vi lära oss mer.



## Hållbart arbetsliv

---

Det är viktigt att alla trivs på jobbet eftersom det är där man spenderar en stor del av sin tid. Alla anställda har utvecklingssamtal med sin närmaste chef för att diskutera arbetsituationen, arbetsuppgifterna och ens mående. Det är ett effektivt sätt för cheferna att se hur stämningen är i teamen och vad som behöver göras för att främja en god arbetsmiljö.

Vår huvudverksamhet är handläggning och under det senaste året har vi haft utmaningar i att nå våra handläggningsmål. För att komma ikapp med handläggningstiderna har handläggare behövt arbeta övertid. Vi är medvetna om att detta inte är ett hållbart arbetssätt utan har under året diskuterat olika lösningar för detta. Vi påbörjade därför 2020 ett projekt som ser över arbetsbelastningen kontra effektiv arbetad tid.

Ett verktyg som vi använder oss av för att säkerställa att vi är en arbetsgivare som skapar ett hållbart arbetsliv är medarbetarundersökningar. I undersökningarna är det möjligt att ta upp alla delar av vad det innebär att vara anställd på Kommunals a-kassa och vad som behöver bli bättre. Mer om 2021 års undersökning kan du läsa om under Attraktiv arbetsgivare på sidan 31 i årsredovisningen.

**Risk:** Risken med att inte genomföra en medarbetarundersökning är att vi kan missa att fånga upp arbetsplatsrelaterade frågor som vi skulle behöva adressera.

**Åtgärd:** Lösningen på detta är att ha som standard att genomföra undersökningen varje år och att det sker noggranna uppföljningar.

## Kompetensutveckling och utbildning

---

För oss är det viktigt att alla medarbetare får möjlighet till utbildning och kompetenshöjande aktiviteter. Både nyanställda och de som har varit anställda länge har möjlighet att ta del av utbildningsmaterial i vår kompetensportal. Dessutom kan en medarbetare i samråd med sin chef gå en extern utbildning som gynnar verksamheten. Vi startade i år en förvaltning som arbetar med kompetensutveckling och som gör det möjligt att samordna alla insatser internt.



# Miljömässig hållbarhet

Globalt mål: 3, 7 11, 12, 13

Vi arbetar vidare med att göra det möjligt för oss att ta medvetna val. Genom att lära oss mer om klimatpåverkan och vad som är klimatsmart kan vi ta bättre beslut. Vi fortsätter arbetet med att gå igenom organisationen för att se vad vi kan göra bättre, hur vi kan påverka miljön mindre och klimatkompensera för de val vi gör.

Under den rådande situationen med pandemin gjorde vi inga specifika insatser inom miljömässig hållbarhet under 2021. En av utmaningarna är att vi kommer att behöva ställa klimatsmarta val mot användandet av medlemmarnas pengar.

## Miljöpolicy

---

Denna policy blev inte klar under 2021, men med blicken framåt så kommer vi satsa mer av våra resurser på detta. Miljöpolicyen kommer att finnas som stöd när vi gör inköp, resor och i valet av leverantörer. På grund av pandemin pausades arbetet med miljöpolicyen.

**Risk:** Om vi sedan inte gör det vi säger att vi ska göra så kan detta komma att ses som greenwashing, vilket kan skada vårt anseende. Greenwashing är när man försöker framställa något som mer miljövänligt än vad det faktiskt är. Om vi inte gör det vi lovar kan vi inte vara en a-kassa i framkant i hållbarhetsfrågor.

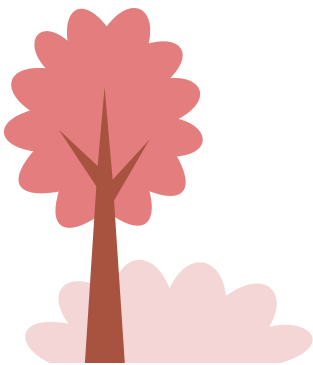
**Åtgärd:** Vi kan minimera den risken genom att ta välgrundade beslut med stöd av policyen.

## Utsläpp och avfall

---

Ett enkelt sätt för oss att bli mer miljöpositiva som organisation är att ta hand om vårt avfall. På varje kontor finns det källsortering vilket gör det möjligt att sortera sitt avfall i olika kategorier. Hemarbetet minskade mängden avfall på kontoren och vi använde betydligt mindre kontorsmaterial.

Alla anställda använder datorer i sitt arbete och vi behöver ibland byta ut vår teknik. Vi gör vårt bästa för att förlänga livstiden på all teknik, men i de fall vi behöver köpa in nytt ser vi till att återvinna det gamla.



## Resor och möten

Vi har åtta kontor spridda över hela Sverige och det medför ett visst resande för våra anställda, eftersom vi behöver träffas för att tillsammans kunna utveckla verksamheten. I vår resepolicy står det att vi i första hand ska välja tåg som färdmedel. Vi har sett över om möten behöver ske fysiskt eller om vi istället kan ha fler digitala möten.

Under 2020 och 2021 minskade resorna som en följd av pandemin. Vi insåg att det mesta kunde ske digitalt. Risker kring resande kvarstår i väntan på att världsläget ska gå tillbaka till det normala. Vi kan då stå inför samma utmaning som innan pandemin.

**Risk:** Det finns en risk i att det är enklare att välja flyg istället för tåg, då det ofta går snabbare.

**Åtgärd:** Vi kommer fortsätta att uppmuntra alla anställda att ta tåget i den mån verksamheten tillåter det. Vi ser även över när möten kan ske digitalt istället.

## Digitalisering

Vi utvecklar ständigt arbetet med e-tjänsten Mina sidor för att minska pappersanvändningen i kommunikationen med våra medlemmar. Mina sidor är ett verktyg som gör det möjligt för medlemmen att ladda upp dokument, ställa frågor och få sitt ärende handlagt digitalt.

På grund av pandemin stängde vi våra kontor för besök från medlemmar vilket medförde att all kontakt med medlemmar skedde digitalt eller via telefon. Vi har arbetat aktivt med utvecklingen av vår chattbot och nya ärendehanteringssystemet från Sveriges a-kassor under året. Det hoppas vi kommer medföra mer hjälp och smidigare processer för våra medarbetare samt medlemmar.



### Siffror och våra medlemmar

Andel arbetslösa medlemmar som använder våra e-tjänster: I snitt 96 % över året, 98 % vid årets slut.

Andel digitala ansökningar om ersättning 97 %

Andel digitala arbetsgivarintyg 49 %

**Risk:** En risk med mer digitalisering är att det kan uppstå ett digitalt utanförskap för de medlemmar som inte har kunskapen eller tekniken för att hantera sina ärenden digitalt.

**Åtgärd:** För att detta inte ska ske ger vi möjligheten att skicka in och sköta sitt ärende via post eller besöka våra kontor.

## Ekonomisk hållbarhet

Eftersom en stor del av vårt kapital kommer från medlemsavgifter har vi ett stort ansvar för hur detta hanteras. Medlemmarnas pengar hanterar vi varsamt och ansvarsfullt.

### Antikorruption

---

Vår kärnverksamhet hanterar känslig information samt fattar beslut kring ersättning och vi har därför inrättat en jävsrutin. En risk för jäv skulle kunna vara om en handläggare handlägger ett ärende åt någon den känner och då ger ersättning på grunder som inte är i linje med de lagar som vi arbetar efter. Genom vår jävs-policy adresserar vi de riskerna och förklarar hur vi arbetar för att undvika sådana situationer. Vi har under 2021 inte gjort några specifika insatser.

### Medvetna placeringar

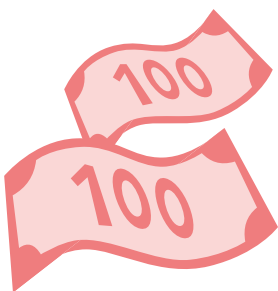
---

För att långsiktigt kunna säkra vårt överskottskapital har vi en kapitalförvaltning som arbetar utefter placeringspolicyn. I den policyn har vi tagit ställningen att välja att investera i företag som aktivt tar ett miljömässigt och socialt ansvar.

Som tidigare nämnt i denna rapport stödjer Kommunal a-kassa Agenda 2030 och dess normer för mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, miljö och antikorruption. Företagen ska även ha en god etisk verksamhet och organisation. Med god etik avses en generell uppfattning att vapen, tobak, spel, alkohol och pornografi är oetiska produkter.

**Risk:** Vi har inte full insyn i vilka investeringar vi gör och placeringarna är inte i linje med god etik.

**Åtgärd:** För att minimera risken att investera i företag som inte följer våra värderingar har vi en aktiv arbetsprocess via våra förvaltare. På så sätt kan vi få information i valet av företag till vår portfölj. Det är viktigt att de vi väljer att investera i delar den gemensamma målsättningen med Agenda 2030. Allt detta går via ett placeringsutskott som är utsedd av styrelsen.



## Fortsatt hållbarhetsarbete

---

Under den senaste övergripande verksamhetsplaneringen där kommande års mål sattes var det tydligt att det fanns ett genomgående och framträdande tema: *hållbarhet*.

Vi förstår bättre och bättre hur vi ska kunna utveckla vår organisation för att ha ett aktivt och givande hållbarhetsarbete. Det är tydligt att det genomsyrar alla de mål och löften vi gör internt men även till våra medlemmar. Med den grund som vi har idag kan vi få en ordentlig start på det stora arbetet och ta hjälp av alla delar av organisationen.

Vi ser fram emot att presentera denna rapport nästa år och berätta om hur arbetet har gått.



Medlemsutvecklingen  
har gett en ökning med  
120 medlemmar 2021 så att vi  
vid årsskiftet 2021/22 har  
608 603 medlemmar i a-kassan.



# Verksamheten i siffror

Om inte annat särskilt anges, redovisas alla belopp i tusental kronor.  
Uppgifter inom parentes avser föregående år.



## Medlemsutveckling under året

Medlemsutvecklingen har gett en ökning med 120 medlemmar 2021 så att vi vid årsskiftet 2021/22 har 608 603 medlemmar i a-kassan. Tre fjärdedelar av medlemmarna är kvinnor och den fördelningen har varit konstant de senaste åren. Av medlemmarna är 72 % också medlemmar i fackförbundet Kommunal, en andel som minskat över tid.

Vi tror på en positiv medlemsutveckling under 2022. Vi bedömer att när Corona-pandemin lättar så kommer det att vara ett fortsatt stort behov av våra medlemmars tjänster och efterfrågan på personal kommer att öka.

<b>Medlemsutveckling</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Medlemmar även anslutna till fackförbundet Kommunal	437 118	447 184
Medlemmar enbart anslutna till Kommunals a-kassa	<u>171 485</u>	<u>161 299</u>
<b>Medlemmar totalt</b>	<b>608 603</b>	<b>608 483</b>
<b>Förändringar under året</b>		
<b>Medlemmar 1 januari</b>	<b>608 483</b>	<b>576 020</b>
– Under året tillkommande medlemmar	69 084	76 656
– Medlemmar som begärt och beviljats utträde	-35 387	-26 009
– Medlemmar som utträtt på grund av bristande betalning	-25 473	-10 806
– Medlemmar som uteslutits av A-kassan	-320	-394
– Avlidna medlemmar	-904	-859
– Pensionerade medlemmar	<u>-6 880</u>	<u>-6 125</u>
<b>Medlemmar 31 december</b>	<b>608 603</b>	<b>608 483</b>
Medlemsomsättning i procent*	11,4	12,6
Kvinnor	453 670	455 802
Män	<u>154 933</u>	<u>152 681</u>
<b>Summa</b>	<b>608 603</b>	<b>608 483</b>

\* Mätt som nya medlemmar under året i förhållande till totala antalet medlemmar vid årets slut



## Resultat och ställning

Även under 2021 påverkades ekonomin av Coronaepidemin. Förändringarna av ersättningsnivåer och den stora medlemstillströmningen under 2020 gav för 2021 en full helårseffekt på kostnader och intäkter. I likhet med föregående år hade vi låga kostnader för resor och konferenser då det flesta aktiviteter av detta slag ställdes in eller ersattes av digitala möten.

Intäkterna från medlemsavgifterna 878,5 mnkr (838,4) är 40,1 mnkr högre än föregående år, vilket är en följd av den höjda medlemsavgiften 1 juni 2020 som under 2021 ger en helårseffekt samt en helårseffekt av föregående års medlemsökning. Utöver detta har vi fått bidrag på 1,1 (8,1) mnkr i statligt stöd till a-kassan och 1,0 (1,5) mnkr i ersättning för sjuklönekostnader. Totalt uppgick övriga intäkter till 3,5 mnkr (11,8).

A-kassans personalkostnader har ökat med 17,3 mnkr under 2021 beroende på nyanställningar. Övriga verksamhetskostnader ökade med 9,4 mnkr 2021, detta främst beroende på kostnadsökningar. Avskrivningarna ökade med 0,1 mnkr. Totalt blev administrationskostnaden 288,8 mnkr (261,9) vilket är en ökning med 26,9 mnkr jämfört med föregående år.

Kostnaderna för finansieringsavgiften 578,4 mnkr (541,0) blev 37,4 mnkr högre än föregående år. Orsaken till detta är höjningen av ersättningen under 2020 samt det ökade medlemsantalet som gett en helårseffekt 2021.

Resultatet från de finansiella posterna blev 4,5 mnkr (2,6). Intäkten är till största delen hänförlig till utdelningar och vinster vid försäljning av värdepappersinnehav.

Utbetalningarna för arbetslöshetsersättningen blev efter periodiseringar 3 089,0 mnkr (3 650,7) vilket är en minskning med 15 % jämfört med tidigare år som i sin tur är en följd av färre arbetslösa under 2021. För dessa utbetalningar erhöll a-kassan statsbidrag med samma belopp.

A-kassan har återbetalt statsbidrag med 0,8 mnkr (0,9) till Arbetsförmedlingen för sådana utbetalningar som inte varit statsbidragsberättigade.

Totalt gjorde Kommunals a-kassa ett positivt resultat 18,4 mnkr (48,9). Resultatet var 8,4 mnkr bättre än budgeterat.

A-kassan har vid utgången av 2021 ett eget kapital på 176,2 mnkr vilket motsvarar en kapitaltäckning för 2,4 månaders administrationskostnader. A-kassans långsiktiga mål är att kapitaltäckningen ska uppgå till 2 månaders administrationskostnader.

# Framtida utveckling

## Införandet av vårt nya handläggarstöd

---

Införandet av vårt nya handläggningsstöd Våra sidor är planerat till hösten 2022. Förberedelser som förändringsarbete, anpassningar av rutiner och utbildning pågår under hela året fram till införandet.

## Nu finns det möjlighet att jobba en viss tid hemma

---

Då pandemin är över har vi helt säkert en situation där hybridarbete är det som gäller för de allra flesta medarbetare. Med hybridarbete menar vi ett läge där medarbetarna visserligen har kontoret som sin utgångspunkt men kommer troligen att arbeta hemifrån i stor utsträckning.

Hybridarbetet ställer nya krav på oss i allt från ledarskap till medarbetarskap. Det utmanar oss också i hur vi arbetar med teamutveckling och hur vi löser tekniska frågor, samtidigt som det kan leda till att vi behöver utforma våra lokaler på ett helt annat sätt i framtiden.

## Vad händer i vår försäkring?

---

Pandemin har fortsatt påverka försäkringen och under 2022 kommer därför karensvillkoret sänkas från sex till två dagar. Dessutom fortsätter de tillfälliga lättnaderna för företagare, de högre ersättningsnivåerna och det lägre arbetsvillkoret att gälla även under 2022.

Regeringen har också föreslagit en skattereduktion med 25 % av avgiften till en a-kassa. Reduktionen ska gälla från 1 juli 2022.

Flexibilitet, omställningsförmåga och otrygghet på arbetsmarknaden har kommit med tre utredningar som ska påverka a-kassan under 2022 enligt förslaget. Den största påverkan lär en reformerad arbetsrätt skapa, där det finns ett förslag som innebär att den som säger upp sig själv genom överenskommelse inte blir avstängd från a-kassan.

Utöver det väntar vi fortfarande på att utredningen om en ny arbetslöshetsförsäkring ska gå vidare och vi följer utvecklingen noga. Förhoppningen är att ett betänkande kommer under 2022 men något införande den första januari 2023 förefaller inte vara aktuellt. Ett tillägg till det ursprungliga förslaget kom under året, då det föreslogs att förvaltningslagen ska tillämpas för handläggningen hos en a-kassa av ärenden enligt lagen om arbetslöshetsförsäkring. Förslaget föreslås träda ikraft samtidigt som den nya försäkringen.

När beslutet kommer om en ny försäkring blir det en stor omställning för organisationen i allt från kompetens till arbetssätt.

Vi följer också utredningsarbetet kring en kollektivavtalsbaserad arbetslöshetsförsäkring och vad den kan komma att innebära på kort och lång sikt.

## Förändringar som påverkar oss

---

### Läget i pandemin har gett en mer stabil arbetslöshet

Efter den kraftiga ökningen av arbetslösheten då pandemin började har antalet medlemmar som får ersättning från a-kassan nu stabiliserats. I nuläget betalar vi ut ersättning till cirka 22 000 medlemmar per månad vilket kan jämföras med 26 000 medlemmar i början av pandemin.

### Större fokus på kontrollarbete och korrekta utbetalningar

Vi märker av ett större fokus från politiskt håll på ökat kontrollarbete och korrekta utbetalningar från välfärdssystemet. Detta kommer att leda till förändringar i vårt arbetssätt och nya tekniska lösningar, för att om möjligt automatisera flera kontroller så att arbetet blir mer effektivt.

### Medlemsavgifter framöver

Om reglerna inte förändras tillbaka till det ursprungliga regelverket kommer vi antagligen att behöva höja medlemsavgiften med cirka tre-fyra procent, vilket motsvarar cirka fem kronor.



## Fem år i sammandrag (Tkr)

	2021	2020	2019	2018	2017
<b>Resultaträkning</b>					
Medlemsavgifter	878 494	838 411	760 998	721 597	688 396
Statliga bidrag	3 091 225	3 660 333	2 628 740	2 354 873	2 045 693
Övriga intäkter	1 368	2 193	853	699	6 973
Finansiella poster	4 481	2 605	2 070	2 396	6 876
Summa intäkter	3 975 568	4 503 542	3 392 661	3 079 565	2 747 938
Försäkringskostnader	3 668 308	4 192 662	3 132 910	2 846 965	2 520 842
Administrationskostnader	288 834	261 945	254 639	222 120	231 909
Årets resultat	18 423	48 936	5 111	10 480	-4 813
<b>Balansräkning</b>					
Anläggningstillgångar	151 219	123 962	87 351	82 169	76 940
Omsättningstillgångar	437 349	565 042	404 775	340 706	324 223
Eget kapital	176 223	157 800	108 864	103 753	93 273
Avsättningar och kortfristiga skulder	412 345	531 204	383 262	319 122	345 529
Balansomslutning	588 568	689 004	492 126	422 875	438 802
<b>Nyckeltal</b>					
Kostnadstäckning (månader)	2,44	2,36	1,73	1,75	1,59
Personalkostnadens del av medlemsintäkten (%)	19,5	18,4	18,8	17,6	18,8
Antal helårsarbetare	271	259	242	227	240
Löner och sociala avgifter	155 871	138 268	124 702	110 847	114 556
Pensionskostnader	10 950	12 091	11 213	10 946	9 768
Frisktal (%)	97,6	98,3	97,7	93,4	94,6
Antal medlemmar även anslutna till fackförbundet Kommunal per 31 december	437 118	447 184	434 702	442 404	453 376
Antal medlemmar enbart anslutna till Kommunals a-kassa per 31 december	171 485	161 299	141 318	131 310	113 475
Medlemsavgift förbundsansluten per/månad (kr) *	120	120	109	105	102
Medlemsavgift enskild ansluten per/månad (kr) **	120	120	112	108	105
Antal ersättningsdagar	4 553 667	5 364 468	4 087 503	3 741 731	3 269 967
Antal ersättningstagare	56 629	59 152	47 399	45 163	42 284



	2021	2020	2019	2018	2017
Ersättningsdagar/ersättningstagare	80,4	90,7	86,0	83,0	77,3
Utbetald ersättning	3 225 930	3 589 645	2 601 899	2 366 526	2 040 897
Genomsnittlig dagpenning ink. grundbelopp (kr)	708	669	637	632	624
Genomsnittlig dagpenning exkl. grundbelopp (kr)	724	695	666	655	643
Självfinansieringsgrad av försäkringskostnaden (%)	18,7	15,2	19,1	20,8	23,2
Inkomna omprövningar	2 394	2 093	1 622	1 493	1 774
Avgjorda omprövningar	2 489	2 236	1 671	1 260	1 847
- Varav bifall	12 %	12 %	14 %	17 %	18 %
- Varav delvis bifall	2 %	3 %	3 %	4 %	2 %
- Varav vidhållna förstabeslut	81 %	81 %	77 %	75 %	71 %
- Varav avvisade ärenden	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %
- Varav avskrivna ärenden	3 %	2 %	4 %	3 %	8 %
Antal beslut om återkrav av felaktigt utbetald arbetslöshetsersättning	10 105	7 650	7 021	5 438	4 404
Antalet inkomna AF-meddelanden	107 083	91 392	82 380	72 140	59 810
Ej avslutade ärenden	8 590	5 137	4 386	4 383	3 027
Antalet fattade beslut	105 984	92 266	83 864	71 975	60 422
- andel ersättning tillerkänd	0 %	0 %	0 %	2 %	3 %
- andel utan åtgärd	56 %	68 %	72 %	74 %	75 %
- andel sanktion	44 %	31 %	27 %	23 %	22 %
- andel felregistreringar	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Antal överklaganden till förvaltningsrätt	230	174	90	100	167
Antal domar som rör beslut fattade av a-kassan	191	123	69	100	167
Antal polisanmälningar	272	227	187	138	159

\*) Till och med 31/5 2020 113 kr

\*\*) Till och med 31/5 2020 116 kr

# Resultaträkning

	Not	2021	2020
<b>Intäkter</b>			
Medlemsavgifter	2	878 494	838 411
Övriga intäkter	3	<u>3 521</u>	<u>11 836</u>
<b>Summa intäkter</b>		882 015	850 247
<b>Administrationskostnader</b>			
Personalkostnader	4	-171 619	-154 193
Övriga externa kostnader	5	-116 485	-107 099
Avskrivningar enligt plan	6	<u>-730</u>	<u>-653</u>
<b>Summa administrationskostnader</b>		-288 834	-261 945
<b>Resultat före avgifter till staten</b>		<b>593 181</b>	<b>588 302</b>
<b>Avgifter till staten</b>			
Finansieringsavgifter		<u>-578 410</u>	<u>-541 038</u>
<b>Summa avgifter till staten</b>		-578 410	-541 038
<b>Resultat före finansiella poster</b>		<b>14 771</b>	<b>47 264</b>
<b>Finansiella poster</b>			
Resultat från värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar		3 911	2 219
Övriga finansiella intäkter	7	584	401
Finansiella kostnader		<u>-17</u>	<u>-15</u>
<b>Summa finansiella poster</b>		4 478	2 605
<b>Resultat före poster arbetslöshetsförsäkringen</b>		<b>19 249</b>	<b>49 869</b>
<b>Poster arbetslöshetsförsäkringen</b>			
Statliga bidrag till arbetslöshetsersättning	8	3 089 071	3 650 691
Kostnad arbetslöshetsersättning	9	-3 089 071	-3 650 691
Kostnad ej statsbidragsberättigad arbetslöshetsersättning		<u>-826</u>	<u>-933</u>
<b>Summa poster arbetslöshetsförsäkringen</b>		-826	-933
<b>Årets resultat</b>		<b>18 423</b>	<b>48 936</b>

# Balansräkning

Tillgångar	Not	2021-12-31	2020-12-31
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Materiella anläggningstillgångar			
Inventarier	10	3 380	998
Konst		<u>231</u>	<u>231</u>
		3 611	1 229
Finansiella anläggningstillgångar			
Långfristiga värdepappersinnehav	11	147 608	122 733
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>151 219</b>	<b>123 962</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Kortfristiga fordringar			
Fordringar statligt bidrag till arbetslöshetsersättning	12	196 141	300 401
Fordringar felaktig arbetslöshetsersättning	13	63 991	52 397
Fordringar medlemsavgifter		18 452	39 435
Övriga fordringar	14	71 871	89 274
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	15	<u>11 251</u>	<u>5 894</u>
		361 706	487 401
Kassa och bank		75 643	77 641
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>437 349</b>	<b>565 042</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>588 568</b>	<b>689 004</b>
<b>Eget kapital och skulder</b>			
<b>Eget kapital</b>			
Eget kapital vid räkenskapsårets början		157 800	108 864
Årets resultat		<u>18 423</u>	<u>48 936</u>
		176 223	157 800
<b>Avsättningar</b>			
Avsättning felaktig arbetslöshetsersättning	16	63 991	52 397
<b>Skulder</b>			
Skulder arbetslöshetsersättning	12	196 141	300 401
Skulder finansieringsavgift		48 913	48 015
Skulder till närliggande organisationer	17	291	475
Leverantörsskulder		12 101	6 182
Övriga skulder	18	74 119	91 830
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	19	<u>16 789</u>	<u>31 904</u>
		348 353	478 807
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>588 568</b>	<b>689 004</b>



# Noter

## Not 1. Redovisnings- och värderingsprinciper

### Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisnings- och värderingsprinciper överensstämmer med lagen om arbetslöshetskassor, IAF:s föreskrifter samt Årsredovisningslagen i tillämpliga delar. Redovisningsprinciperna är oförändrade jämfört med föregående år.

### Medlemsavgifter:

Medlemsavgifter redovisas enligt bokföringsmässiga redovisningsprinciper.

### Finansieringsavgift:

Finansieringsavgiften hänförs till det räkenskapsår IAF anger att den avser vid faktureringen av densamma.

### Statligt bidrag och kostnader för utbetald arbetslöshetsersättning:

Arbetslöshetsersättning och statsbidrag till arbetslöshetsersättning som är hänförlig till räkenskapsåret redovisas som kostnad respektive intäkt oavsett tidpunkten för betalning i enlighet med IAF:s föreskrifter. En uppskattning av storleken på utestående fordran respektive skuld görs enligt erhållen beräkning från Sveriges a-kassor.

### Fordringar och avsättning felaktig arbetslöshetsersättning

Fordringar felaktig arbetslöshetsersättning redovisas till det belopp som beräknas bli inbetalt.

Avsättning felaktig arbetslöshetsersättning redovisas till motsvarande belopp.

### Fordringar medlemsavgifter och övriga fordringar

Fordringar medlemsavgifter samt övriga fordringar upptas till det belopp som beräknas bli inbetalat.

### Anläggningstillgångar

Anläggningstillgångar avskrivs systematiskt över den bedömda ekonomiska livslängden. Linjär avskrivningstid tillämpas. Tillämpade avskrivningstider redovisas nedan:

Datorutrustning och maskiner	3 år
Övriga inventarier	5 år
Datorprogram	10 år

## Not 2. Medlemsavgifter

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
- avgift från medlemmar även anslutna till fackförbundet Kommunal	635 602	617 598
- avgift från medlemmar enbart anslutna till Kommunals a-kassa	<u>242 892</u>	<u>220 814</u>
<b>Summa medlemsavgift</b>	<b>878 494</b>	<b>838 412</b>

### Not 3. Övriga intäkter

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Annat statligt bidrag	2 154	9 642
Övriga intäkter	<u>1 368</u>	<u>2 193</u>
<b>Summa</b>	<b>3 522</b>	<b>11 835</b>

### Not 4. Löner, andra ersättningar och sociala kostnader

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Kvinnor	195	189
Män	<u>76</u>	<u>70</u>
Totalt	271	259
<b>Löner och andra ersättningar:</b>		
Styrelse och kassaföreståndare	1 850	1 973
Övriga anställda	<u>119 127</u>	<u>104 051</u>
<b>Totala löner och ersättningar</b>	<b>120 977</b>	<b>106 024</b>
<b>Sociala kostnader</b>	<b>34 894</b>	<b>32 243</b>
Pensionskostnader kassaföreståndare	852	724
Pensionskostnader övriga anställda	<u>10 097</u>	<u>11 367</u>
<b>Totala sociala kostnader och pensioner</b>	<b>45 843</b>	<b>44 334</b>
Övriga personalkostnader	4 799	3 834
<b>Summa</b>	<b>171 619</b>	<b>154 192</b>
<b>Styrelseledamöter och ledande befattningshavare</b>		
Antal styrelseledamöter på balansdagen		
Kvinnor	8	6
Män	<u>1</u>	<u>3</u>
<b>Totalt</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Antal ledande befattningshavare		
Kvinnor	1	1
Män	<u>-</u>	<u>-</u>
<b>Totalt</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Not 5. Övriga externa kostnader**

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Befarade och konstaterade förluster medlemsavgifter	7 016	5 139
Övriga externa kostnader	<u>109 468</u>	<u>101 960</u>
<b>Summa</b>	116 484	107 099

**Not 6. Avskrivningar och nedskrivningar**

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Avskrivning av inventarier	64	327
Avskrivning av datautrustning	<u>666</u>	<u>326</u>
<b>Summa</b>	730	653

**Not 7. Finansiella intäkter**

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Ränta på återkrav felaktig arbetslöshetsersättning	582	401
Övriga ränteintäkter	<u>2</u>	<u>-</u>
<b>Summa</b>	584	401

**Not 8. Statliga bidrag till arbetslöshetsersättningen**

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Statligt bidrag till arbetslöshetsersättning	3 219 800	3 583 721
Periodiserat statligt bidrag till arbetslöshetsersättning	-104 261	90 664
<b>Återbetald arbetslöshetsersättning (från ersättningstagare till Arbetsförmedlingen)</b>	-26 015	-21 450
Förändring värdereglering avsättning felaktig arbetslöshets- ersättning	<u>-454</u>	<u>-2 243</u>
<b>Summa statliga bidrag</b>	3 089 070	3 650 692

**Not 9. Kostnad arbetslöshetsersättning**

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Arbetslöshetsersättning	3 219 800	3 583 721
Periodiserad arbetslöshetsersättning	-104 261	90 664
<b>Återbetald arbetslöshetsersättning (från ersättningstagare)</b>	-26 015	-21 450
Förändring värdereglering fordran felaktig arbetslöshetsersättning	<u>-454</u>	<u>-2 243</u>
<b>Summa utbetald arbetslöshetsersättning</b>	3 089 070	3 650 692

### Not 10. Kostnad arbetslöshetsersättning

	<u>2021-12-31</u>	<u>2020-12-31</u>
Ingående anskaffningsvärden	12 916	12 015
Årets inköp	3 112	902
Försäljningar och utrangeringar	<u>-1 105</u>	<u>-</u>
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>14 923</b>	<b>12 917</b>
Ingående avskrivningar	-11 919	-11 266
Försäljningar och utrangeringar	1 105	-
Årets avskrivningar	<u>-730</u>	<u>-653</u>
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-11 544</b>	<b>-11 919</b>
<b>Utgående restvärde enligt plan</b>	<b>3 379</b>	<b>998</b>

### Not 11. Långfristiga värdepappersinnehav

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Ingående anskaffningsvärde	122 733	86 372
Årets förvärv	111 457	97 673
Årets försäljningar	<u>-86 582</u>	<u>-61 312</u>
<b>Utgående ackumulerat anskaffningsvärde</b>	<b>147 608</b>	<b>122 733</b>
	<u>Marknadsvärde</u>	<u>Bokfört värde</u>
Svenska börsnoterade aktier	27 756 215	19 981 817
Andelar i räntefonder	130 091 423	127 626 581
<b>Summa</b>	<b>157 847 638</b>	<b>147 608 398</b>

### Not 12. Fordringar statligt bidrag till arbetslöshetsersättning respektive skulder arbetslöshetsersättning

	<u>2021-12-31</u>	<u>2020-12-31</u>
Ingående periodiserade fordringar statligt bidrag till arbetslöshetsersättning respektive skulder arbetslöshetsersättning	300 401	209 738
Årets förändring	<u>-104 261</u>	<u>90 664</u>
<b>Utgående periodiserade fordringar statligt bidrag till arbetslöshetsersättning respektive skulder arbetslöshetsersättning</b>	<b>196 140</b>	<b>300 402</b>

**Not 13. Fordringar felaktig arbetslöshetsersättning**

	<u>2021-12-31</u>	<u>2020-12-31</u>
<b>Ingående ackumulerade fordringar</b>	52 397	44 723
Årets förändring		
- Årets tillkommande fordringar	26 345	25 122
- Årets inbetalningar	-13 864	-18 137
- Årets eftergiftsbeslut	-1 340	-1 553
- Osäkra fordringar	<u>454</u>	<u>2 243</u>
<b>Utgående ackumulerade fordringar</b>	63 992	52 398
Åldersfördelning felaktig ersättning		
Fordringar < 1 år	26 345	21 382
Fordringar > 1 år < 5 år	27 430	19 924
Fordringar > 5 år < 10 år	19 049	19 915
Fordringar > 10 år	28 731	28 286
Var av osäkra fordringar	<u>-37 563</u>	<u>-37 109</u>
<b>Utgående ackumulerade fordringar</b>	63 992	52 398

**Not 14. Övriga fordringar**

	<u>2021-12-31</u>	<u>2020-12-31</u>
Källskatt arbetslöshetsersättning	67 023	85 500
Övriga fordringar	<u>4 848</u>	<u>3 774</u>
<b>Summa</b>	71 871	89 274

**Not 15. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter**

	<u>2021-12-31</u>	<u>2020-12-31</u>
Hyrer	5 379	4 491
Övriga poster	<u>5 871</u>	<u>1 403</u>
<b>Summa</b>	11 250	5 894

**Not 16. Avsättning felaktig arbetslöshetsersättning**

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Ingående avsättningar	-52 397	-44 723
- Årets tillkommande avsättningar	<u>-26 345</u>	<u>-25 122</u>
- Årets betalningar	13 864	18 137
- Årets eftergiftsbeslut	1 340	1 553
- Justering till följd av osäkra fordringar	<u>-454</u>	<u>-2 243</u>
<b>Utgående avsättningar</b>	-63 992	-52 398



### Not 17. Skulder till närliggande organisationer

	<u>2021-12-31</u>	<u>2020-12-31</u>
Skulder till Kommunal	291	475
<b>Summa</b>	<b>291</b>	<b>475</b>

### Not 18. Övriga skulder

	<u>2021-12-31</u>	<u>2020-12-31</u>
Källskatt arbetslöshetsersättning	67 023	85 500
Övriga skulder	7 096	6 330
<b>Summa</b>	<b>74 119</b>	<b>91 830</b>

### Not 19. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	<u>2021-12-31</u>	<u>2020-12-31</u>
Skuld för semester och kompedighet	11 086	9 507
Upplupna löner och arvoden	45	1 084
Upplupna sociala avgifter	2 986	2 915
Övriga poster	2 672	18 398
<b>Summa</b>	<b>16 789</b>	<b>31 904</b>

Stockholm den 30 mars 2022.

Malin Ragnegård  
*Ordförande*

Barbro Andersson  
*Vice ordförande*

Mahlin Bergman

Catarina Eriksson

Maria Blomgren

Zara Leghissa

Carina Lenngren

Mona Törnqvist Larsson

Göran Lundahl  
*Statens representant*

Helena Wågberg  
*Kassaföreståndare*

Vår revisionsberättelse har lämnats den 30 mars 2022.

Jörgen Olsson  
*Av stämman vald revisor*

Jeanette Nordström  
*Av stämman vald revisor*

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB  
Christine Wikström  
*Auktoriserad revisor*

# Revisionsberättelse

Till föreningsstämman i Kommunals a-kassa,  
org.nr 802005-4881

## Rapport om årsredovisningen

---

### Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Kommunals a-kassa för år 2021 med undantag för hållbarhetsrapporten på sidorna 25–39.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen, lag om arbetslöshetskassor, Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter om arbetslöshetskassor och arbetslöshetskassans stadgar och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av arbetslöshetskassans finansiella ställning per den 31 december 2021 och av dess finansiella resultat för året enligt årsredovisningslagen, lag om arbetslöshetskassor, Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter om arbetslöshetskassor och arbetslöshetskassans stadgar. Våra uttalanden omfattar inte hållbarhetsrapporten på sidorna 25–39. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker att föreningsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen.

### Grund för uttalande

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Revisorernas ansvar enligt denna sed beskrivs närmare i avsnitten *Den auktoriserade revisorns ansvar* samt *De förtroendevalda revisorernas ansvar*.

Vi är oberoende i förhållande till arbetslöshetskassan enligt god revisorssed i Sverige. Jag som auktoriserad revisor har fullgjort mitt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

### Styrelsens och kassaföreståndarens ansvar

Det är styrelsen och kassaföreståndaren som har ansvaret för att årsredovisningen upprättas och att den ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen, lag om arbetslöshetskassor, Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter om arbetslöshetskassor och arbetslöshetskassans stadgar. Styrelsen och kassaföreståndaren ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på misstag.



Vid upprättandet av årsredovisningen ansvarar styrelsen och kassaföreståndaren för bedömningen av arbetslöshetskassans förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och kassaföreståndaren avser att likvidera arbetslöshetskassan, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

### Den auktoriserade revisorns ansvar

Jag har att utföra revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Mitt mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på misstag. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen.

Som del av en revision enligt ISA använder jag professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen.

Dessutom:

- identifierar och bedömer jag riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för mina uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfälskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar jag mig en förståelse av den del av arbetslöshetskassans interna kontroll som har betydelse för min revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala mig om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar jag lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och kassaföreståndarens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.

- drar jag en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och kassaföreståndaren använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen. Jag drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om huruvida det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om arbetslöshetskassans förmåga att fortsätta verksamheten. Om jag drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste jag i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen. Mina slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att en arbetslöshetskassa inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar jag den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.

Jag måste informera styrelsen om bland annat revisionens planerade omfattning och inriktning samt tidpunkten för den. Jag måste också informera om betydelsefulla iakttagelser under revisionen, däribland eventuella betydande brister i den interna kontrollen som jag identifierat.

#### **De förtroendevalda revisorernas ansvar**

Vi har att utföra en revision enligt revisionslagen och därmed enligt god revisionsred i Sverige. Vårt mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen, lag om arbetslöshetskassor och Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter om arbetslöshetskassor och om årsredovisningen ger en rättvisande bild av arbetslöshetskassans resultat och ställning.



## Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

### Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och kassaföreståndarens förvaltning för Kommunals a-kassa för år 2021.

Vi tillstyrker att föreningsstämman beviljar styrelsens ledamöter och kassaföreståndaren ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

### Grund för uttalande

Vi har utfört revisionen enligt god revisionsssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet *Revisorernas ansvar*. Vi är oberoende i förhållande till arbetslöshetskassans enligt god revisorssed i Sverige. Jag som auktoriserad revisor har i övrigt fullgjort mitt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för vårt uttalande.

### Styrelsens och kassaföreståndarens ansvar

Det är styrelsen och kassaföreståndaren som har ansvaret för förvaltningen.

### Revisorernas ansvar

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller kassaföreståndaren i något väsentligt avseende företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningskyldighet mot arbetslöshetskassan.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionsssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningskyldighet mot arbetslöshetskassan.

Som en del av en revision enligt god revisionsssed i Sverige använder den auktoriserade revisorn professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på den auktoriserade revisorns professionella bedömning och övriga valda revisorers bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att vi fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för arbetslöshetskassans situation. Vi går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för vårt uttalande om ansvarsfrihet.



### **Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten**

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten på sidorna 25–39 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Vår granskning har skett enligt FAR:s uttalande RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 30 mars 2022

Jörgen Olsson  
*Av stämman vald revisor*

Jeanette Nordström  
*Av stämman vald revisor*

*Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB*  
Christine Wikström  
*Auktoriserad revisor*

– Att varje medarbetare  
ska känna sig sedd,  
det tar vi med oss  
in i 2022.

# 2022





Detta dokument är en tryckt version av årsredovisningen och revisionsberättelsen i original som avlämnats den 30 mars 2022. I den tryckta versionen av revisionsberättelsen i detta dokument har sidhänvisningarna redigerats för att stämma överens med rätt sida i den tryckta versionen av årsredovisningen.

KOMMUNALS  
**Akassa.**

[www.kommunalsakassa.se](http://www.kommunalsakassa.se)

---