

2016-01-18

KVALITETSRAPPORT
Arbets- och företagsenheten

Arbets- och företagsnämnden

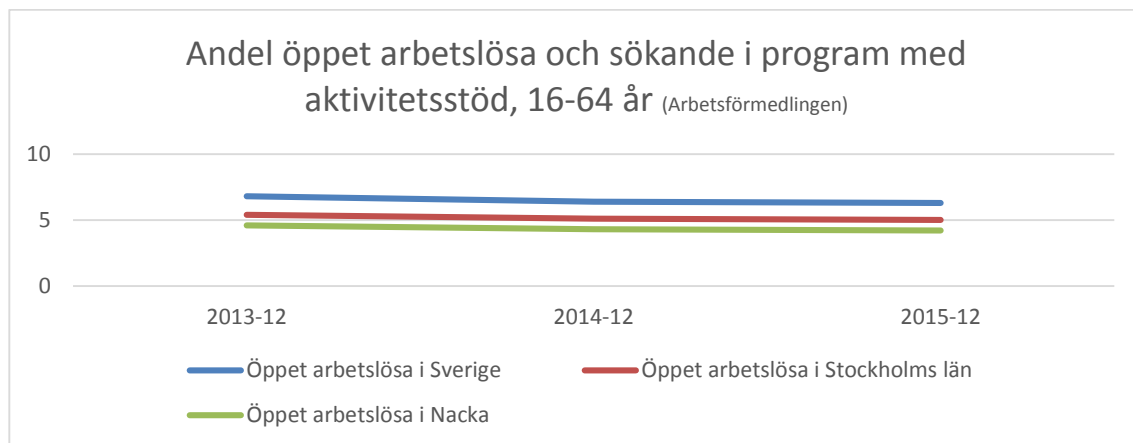
Kvalitetsrapport 2015
för
Arbetsmarknadsinsatser

Kvalitetsrapport arbetsmarknadsinsatser

Nuläget i Nacka kommun

Den växande arbetslösheten är ett stort samhällsproblem

Arbetslösheten i Sverige ligger på 7,0 procent, en bit under EU-genomsnittet på 9,3 procent. Ungdomsarbetslösheten (15-24 år) är ett stort samhällsproblem. I Europa är genomsnittet 20,7 procent och Sverige ligger siffran strax under på 18,8 procent¹.



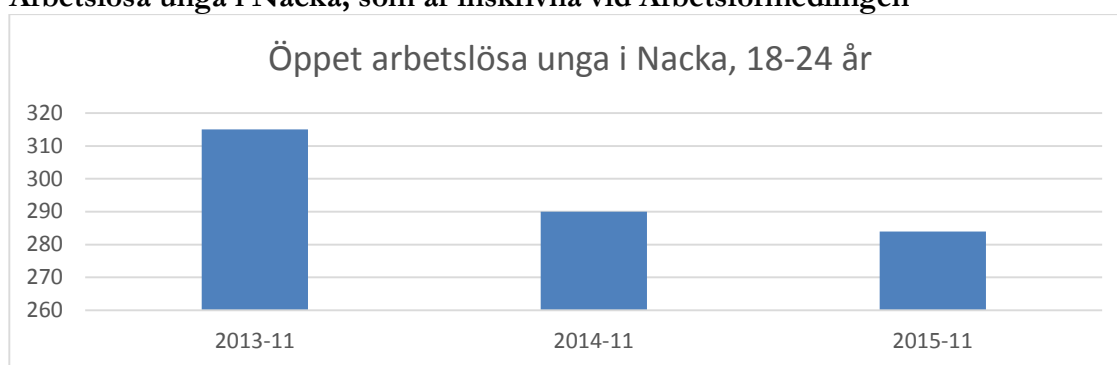
Det alarmerade är att gruppen som vare sig studerar, praktiserar eller arbetar har vuxit och utgör idag var fjärde ungdom. Man brukar skilja på friktionsarbetslöshet, strukturell arbetslöshet och konjunkturell arbetslöshet. Friktionsarbetslöshet innebär att det tar tid att hitta arbeten, att läsa ansökningar och hålla intervjuer. Strukturell arbetslöshet innebär att utbud och efterfrågan inte är i balans, de arbetslösa och de lediga jobben matchar inte varandra. Konjunkturell arbetslöshet innebär att det går sämre för företagen och då anställer de färre personer. Ungdomsarbetslöshet beror mest på strukturella hinder, framför allt att samverkan mellan utbildning och näringsliv behöver utvecklas för att öka ungdomars anställningsbarhet genom kompetensutveckling som motsvarar efterfrågan på arbetsmarknaden. Närmare samarbete mellan skola och näringsliv skulle kunna förbättra matchningen på arbetsmarknaden. I andra länder har satsningar på bland annat lärlingsutbildningar gjort att ungdomsarbetslösheten minskat.

Utbildning har stor betydelse för en ungdoms inträde på arbetsmarknaden, därför sker statliga satsningar på utbildningskontrakt och traineejobb och yrkesutbildningar inom Komvux med flera, för att utbilda mot bristyrken. För att fler unga ska kunna fullfölja sin gymnasieutbildning och lyckas etablera sig i arbetslivet behövs flera insatser. Kön, ålder, funktionsvariationer och födelseland samt utbildningsnivå påverkar individens förutsättningar. De med funktionsvariation, utrikesfödda och de med låg utbildningsnivå tillhör särskilt utsatta grupper.

¹ Ekonomifakta, 2015-11-02

Sysselsättningsgraden bland utrikes födda är lägre än bland inrikes födda. Lägst är den bland lågutbildade och personer som nyligen kommit till Sverige. Sysselsättningsgraden ökar när vistelsetiden i Sverige ökar men når aldrig upp till samma nivå som bland inrikes födda. Mest problematisk är situationen för personer som saknar gymnasieutbildning. Då Sverige har den lägsta andelen enklare jobb i EU finns det få jobb som dessa personer kan utföra. Detta får till följd att personer med kort utbildning ofta helt stängs ute från arbetsmarknaden. Då utrikes födda med förgymnasial utbildning ofta saknar grundskolekompetens är de en speciellt utsatt grupp².

Arbetslösa unga i Nacka, som är inskrivna vid Arbetsförmedlingen



Ungdomsarbetslösheten³ i Nacka kommun är väsentligt lägre än i riket (6,1 procent mot rikets 13,1 procent, registerbaserad arbetskraft). 407 ungdomar som har Nacka som bostadsadress är inskrivna på Arbetsförmedlingen (november 2015). Cirka 12 procent av unga i Nacka uppstår ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet. Drygt 28 procent saknar gymnasial utbildning vilket ligger nära rikets snitt på 27 procent. Närmare en tredjedel, 32 procent av ungdomarna som är inskrivna vid Arbetsförmedlingen, har dokumenterade funktionshinder som medför nedsatt arbetsförmåga vilket är klart högre än rikets 18 procent.

Unga som inte påbörjar gymnasiet, hoppar av eller inte fullföljer gymnasieutbildningen löper stor risk för återkommande arbetslöshet. I Nacka utgjorde den gruppen cirka 6 procent 2014⁴. Det är angeläget att tidigt uppmärksamma denna grupp i syfte att förebygga risken för utanförskap och arbetslöshet på grund av lägre utbildningsnivå. Cirka 20-25 procent unga lämnar gymnasieskolan utan slutbetyg sedan flera år tillbaka⁵. Det innebär att det varje år är ett stort antal unga som lämnar utbildningssystemet utan att ha uppfyllt minimikraven vad gäller utbildningsnivå på svensk arbetsmarknad. Studier visar att det är ungdomar utan fullständig gymnasieutbildning som löper störst risk att bli långvarigt arbetslösa. Åtgärder har vidtagits i landet för att motverka avhoppet från gymnasieskolan

² Ekonomifakta, <http://www.ekonomifakta.se/Fakta/Arbetsmarknad>

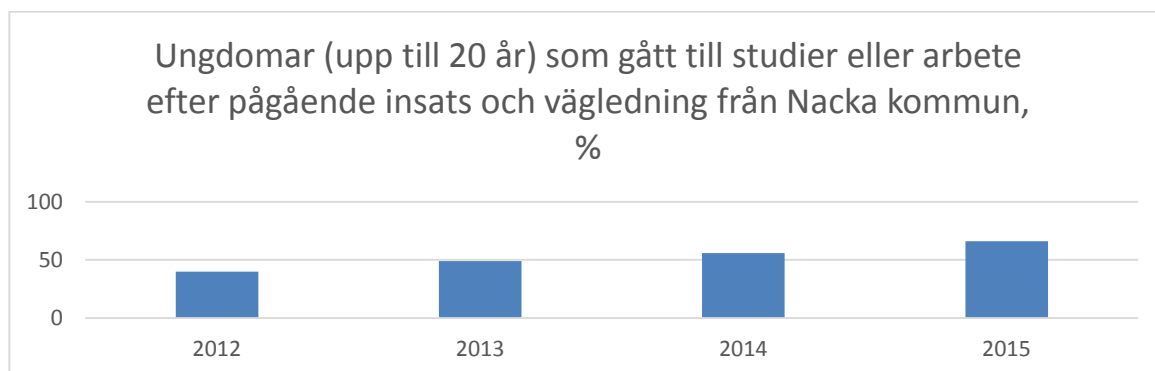
³ 16-24 år, Statistik från Arbetsförmedlingen, 2015-11

⁴ Källa: Siris databas, 2014

⁵ SKL



och stödja kunder att fullfölja sin utbildning. De åtgärder och insatser som givit bäst resultat i landet, är att först utreda vad det är som hindrar kunden från att komma till skolan och därefter sätta in tidiga stödinsatser, ge kunderna möjligheten att läsa kurser i en annan ordning, samt ett positivt förhållningssätt gentemot kunderna och systematisk uppföljning. Uppföljning vid arbets- och företagsenheten visar att majoriteten av kunderna i gymnasial vuxenutbildning i Nacka, är i åldern 20-29 år, och därför kommer nästan direkt från gymnasieskolan, varför åtgärder för att stödja kunder att fullfölja sina gymnasiestudier behöver intensifieras.



Kommentar: Kommunen har genom aktivitetsansvaret, ett särskilt ansvar för ungdomar under 20 år som hoppar av gymnasiet. Vi kan konstatera en positiv trend när det gäller unga som hoppat av gymnasiet men som gått vidare till studier eller arbete efter insats och vägledning från Nacka kommun. Anledningen till detta är bra vägledning till studier och studieförberedande praktik. Några jobb- och utbildningsexperterna med god kompetens och framgångsrika metoder att arbeta med unga med funktionsvariationer och psykisk ohälsa ger effekt i utfallet. Kommunen arbetar även förebyggande för att hindra kunders avhopp från skolan. Ett gott samarbete har byggts upp mellan olika enheter i kommuner, föräldrar, skolor, vårdgivare och andra som tar kontakt när behov av stöd och vägledning finns hos enskild kund. Ett individorienterat bemötande är väsentlig för att fler ska komma ut i till exempel studier, där möjlighet till kursstarter mitt i terminen och utökade platser för introduktionsprogram behöver utvecklas.

Från och med 2015 redovisas endast resultat efter avslutade insatser, det vill säga andelen unga som gått vidare till studier och arbete efter avslutad insats, varför resultatet 2015 uppgår till 80 procent.



Systematiskt kvalitetsarbete

Enligt auktorisationsvillkoren ska det systematiska kvalitetsarbetet inriktas mot att uppfylla Nacka kommuns mål. Kravet innebär att jobb- och utbildningsexperter ska tillämpa ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Där anges bland annat krav på dokumenterade och lättillgängliga rutiner för att dokumentera, utreda och avhjälpa eller undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden, för att ta emot och utreda synpunkter och klagomål samt för att dokumentera och åtgärda fel och brister.

Kvalitetsarbete vid arbets- och företagsenheten

Det är kunden som i första hand avgör kvaliteten. En kund som inte är nöjd kan byta jobb- och utbildningsexpert. Nackaborna är beroende av att insatser och processer ständigt förbättras. Ett framgångsrikt kvalitetsarbete förutsätter en förmåga att effektivt leda och vidareutveckla verksamheten för att rätt förutsättningar och stöd ska ges nackabon för att snabbt komma i egen försörjning. Detta sker i samverkan mellan kommunen och dess jobb- och utbildningsexperter. Genom ett systematiskt kvalitetsarbete med utgångspunkt från tillgängliga resultat och kunduppföljningar som gemensamt analyseras av Nacka kommun och jobb- och utbildningsexperterna, kan utveckling drivas gemensamt, och därmed bidra till ökad måluppfyllelse och högre kvalitet.

Uppföljningsarbetet ska även stimulera och utveckla verksamheten och därmed bidra till en ökad måluppfyllelse och högre kvalitet.

Uppföljning och kontroll omfattar flera delar:

- Uppföljning av att individen som omfattas av insatserna erhåller de insatser som beslutats och dokumenterats i genomförandeplan
- Uppföljning och kontroll av ställda krav i auktorisationsvillkoren
- Uppföljning av att Nacka kommuns strategiska mål uppfylls inom arbets- och företagsnämnden, med nyckeltal och målvärden.

Enligt dessa villkor ska jobb- och utbildningsexperterna delta i kommunens kvalitetsarbete.

Kvalitetsanalys av arbetsmarknadsinsatser, är en samlad analys av måluppfyllelsen för arbets- och företagsnämnden. Analysen utgår från resultat och utfall på nämndens indikatorer, som grundas på Nacka kommuns mål och lokala prioriteringar och nöjdhetsuppföljningar. Analysen genomförs av arbets- och företagsenheten i dialog med jobb- och utbildningsexperterna, samt uppföljning av officiell statistik. Kommunen följer även upp klagomål från enskilda kunder.

Åtgärder vid brister

Brister och avvikelser ger anordnare och kommun möjlighet att förbättra verksamheten, åtgärder ska genast vidtas för att inte brister ska upprepas och eskalera. När brister påvisas ska Jobb- och utbildningsexperterna vidta åtgärder och presentera dessa i en åtgärdsplan.



Nacka kommun följer upp förbättringsarbetet och dess effekter. Kvarstår allvarliga brister kan avauktorisering ske.

Under hösten 2015 genomförde arbets- och företagsenheten kvalitets- och verksamhetsdialoger med företrädare för 19 auktoriserade företag, jobb- och utbildningsexperter som haft fler än fem kunder under året. Dialogerna fördes utifrån ett strukturerat underlag, lika för alla.

Nacka kommuns mål och ansvar

Arbets- och företagsnämnden ansvarar bland annat för den kommunala vuxenutbildningen samt arbetsmarknadsinsatser. För dessa verksamheter ansvarar nämnden för finansiering, mål och uppföljning. I ansvaret ingår att verka för ett varierat och allsidigt utbud med hög kvalitet som tillgodoser kundens önskemål. Arbetslösheten i Nacka kommun ska väsentligt minska och kund ska komma ut i egen försörjning genom:

- en högkvalitativ vuxenutbildning som möter den enskildes och företagets kompetensbehov
- ett ökat innanförskap
- genom aktiv samverkan med arbetsmarknadens olika aktörer i syfte att öka tillväxt, integration och fler arbetstillfällen
- en mångfald av flexibla lösningar

Den enskilda individen bör kunna kombinera arbete, studier och svenska för invandrare vid behov. Samarbete med arbetslivet, Arbetsförmedlingen och arbetsmarknadens parter är av betydelse för insatsernas kvalitet och för individens fortsatta etablering på arbetsmarknaden. Jobb- och utbildningsexperterna ska därför sträva efter flexibla lösningar när det gäller organisation, arbetssätt och arbetsformer med utgångspunkt från individens behov och förutsättningar.

Det operativa ansvaret för arbetsmarknadsinsatser svarar kommunens auktoriserade jobb- och utbildningsexperter för. Under läsåret 2014-2015 har cirka 26 auktoriserade jobb- och utbildningsexperter svarat för arbetsmarknadsinsatser i Nacka kommun.

Nacka kommun skapar goda förutsättningar

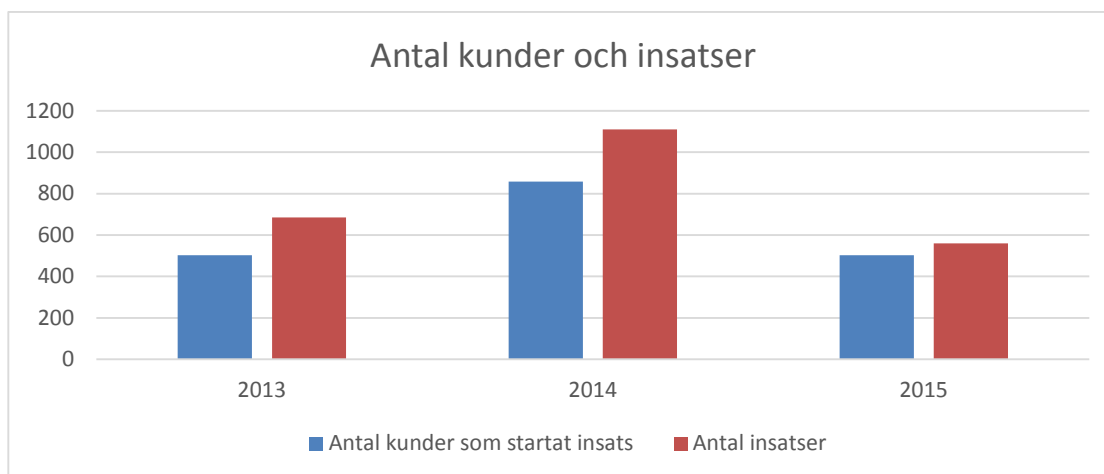
Nacka kommun skapar goda förutsättningar för arbetslösa nackabor att öka sin anställningsbarhet genom en mångfald av flexibla lösningar, olika former av insatser som ska matcha kompetensutveckling med arbetsmarknadskrav, och ett stort utbud av jobb- och utbildningsexperter. Rätt stöd ges till individen genom:

- individuella lösningar som passar individens behov
- ett stort utbud av auktoriserade jobb- och utbildningsexperter med olika profil att välja mellan, matchas kundens behov av insatser för att komma ut i egen försörjning.
- Närhet till arbetslösa kommuninnevånare genom öppen karriärvägledning ute i kommundelarna Fisksätra, Orminge, Älta och centrala delar av Nacka.
- den årliga sommarjobbsmessa som anordnas för ungdomar - JobbEtt, där både kommunen och privata arbetsgivare ställer ut och rekryterar unga till sommararbete. Under sommaren 2015 anställdes drygt 500 unga i kommun och privata verksamhet.
- en god samverkan mellan olika myndigheter (kommun, Försäkringskassa och Arbetsförmedling) och andra aktörer (Samordningsförbund) för att underlätta individens kontakter med myndigheter och samordna insatser för att komma ut i arbete.

Målgrupp och jobb- och utbildningsexperter

Målgruppsprofil för insatser arbete 2014-2015

503 personer erhöll insats från jobb- och utbildningsexperter i Nacka kommun. Cirka 44 procent av kunderna var kvinnor under 2015 (38,6 procent 2014), Cirka 18 procent är i åldern 16-24 år (23 procent 2014).



Utbudprofil för vuxenutbildning och svenska för invandrare under 2014-2015

Nackas medborgare har ett unikt utbud av insatser, som levereras av cirka 26 jobb- och utbildningsexperter i kundvalssystemet *arbetsmarknadsinsatser*.



Jobb- och utbildningsexperterna har utvecklat coachning, stöd och insatser för att bättre matcha individuella behov till krav på arbetsmarknaden, och erbjöd under 2015, totalt cirka 560 insatser, vilket innebär att varje individ i genomsnitt erhöi drygt 1 insats.

Resultat och måluppfyllelse

Nedan följer en redovisning och analys av resultat och bedömning av måluppfyllelse av Nacka kommuns och arbets- och företagsnämndens mål 2015. Arbets- och företagsenheten har tillsammans med de jobb- och utbildningsexperter med fler kunder än 5, genomfört en verksamhets- och kvalitetsdialog för 2014-2015.

Måluppfyllelse, värdegrund

Nackas värdegrund *"Förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga samt för deras vilja att ta ansvar."*

Jobb- och utbildningsexperternas värdegrund och likabehandlingsplaner

Samtliga jobb- och utbildningsexperter har en värdegrund, en egen för företaget eller så tillämpas Nacka kommuns värdegrund. Några av jobb- och utbildningsexperterna har utarbetat likabehandlingsplaner, och flera publicerar dem tillgängligt på webbsidor.

Värdegrund och likabehandlingsplaner följs upp årligen av flera jobb- och utbildningsexperter.

Analys

Arbets- och företagsenheten följer upp kundnöjdhet fyra veckor efter att insatsen startat, samt när insatsen avslutats. Då tillfrågas kunderna om ett totalomdöme av Nacka kommuns insats, (utan differentiering av frågor), varför en redovisning av kundernas uppfattning om dels bemötande, dels insatsernas nytta för deras anställningsbarhet, inte kan redovisas.

Genomsnittet för andelen mycket nöjda eller nöjda kunder, är 74 procent. Omdömen har redovisats från kunder som erhöi insatser från 20 av de 26 jobb- och utbildningsexperterna (vid övriga sex jobb- och utbildningsexperter har inga svar inkommit). Tre jobb- och utbildningsexperter har fått 100 procents nöjdhet, de har alla få kunder. Utmärkande är att de jobb- och utbildningsexperter som fått högst nöjdhet arbetar systematisk i ledningssystem med uppdragen. Två jobb- och utbildningsexperter har fått lägre nöjdhetsomdömen än 40 procent. Kunderna synpunkter avseende den största leverantören handlar om vilseledande marknadsföring, de utlovas insatser som sedan inte infrias. Nacka kommun kommer att följa upp dessa företag mer frekvent.

Måluppfyllelse

Genomsnittligt omdöme som ges är 74 procent, vilket visar en utvecklingspotential. Eftersom omdömet inte kan identifieras till någon specifik fråga, är det svårt att dra slutsatser. Men avseende värdegrund och bemötande har inga negativa synpunkter eller klagomål lämnats. Samtliga jobb- och utbildningsexperter är angelägna om att få synpunkter från kunderna, för att omedelbart kunna åtgärda dem. Alla jobb- och utbildningsexperter

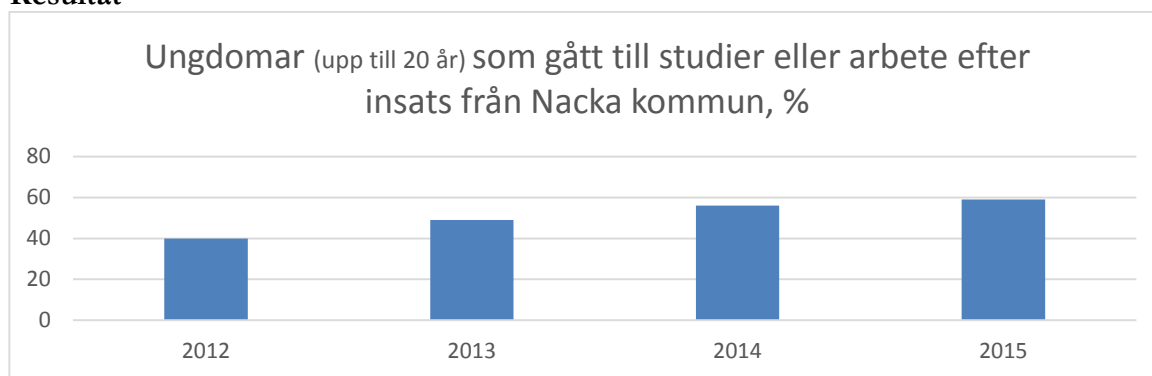


redovisade hur synpunkter och klagomål åtgärdades snabbt, i syfte att rätta till eventuella missförstånd och avvikelser, för att med fortsatt förtroende vägleda kunden vidare i sin utveckling mot arbetsmarknaden.

God livsmiljö och långsiktigt hållbar utveckling

Strategiskt mål: Vi är den ledande arbetsmarknadsaktören i Sverige som leder till ett ökat innanförskap och en väsentligt lägre arbetslöshet.

Resultat



Kommentar: 84 unga, 7 procent av alla unga i Nacka kommun, fullföljde inte sin gymnasieutbildning 2013-2014. Andel av ungdomar, 16-18 år som hoppat av gymnasiet, och under vägledning och insats från Nacka kommun återgått till studier eller börjat arbeta är 66 procent, vilket är bättre än målet om ca 50 procent. I Nacka kommun är andelen arbetslösa unga lägre, 6,1 procent mot rikets 13,1 procent. Från och med 2015 kommer endast avslutade insatser mätas, vilket visar ett positivt resultat, att 80 procent av de unga som avslutat vägledning och insats från Nacka kommun kommer ut i arbete eller studier.

Analys

Kommunen har ett aktivitetsansvar som innebär uppsökande verksamhet av unga som avbryter sin skolgång. Dessa ungdomar, och även ungdomar som fortfarande går i skolan men har tankar på att hoppa av, har möjlighet till vägledning av kommunens karriär- vägledare. Kommunen får även kontakt med ungdomar genom föräldrar, skola, annan enhet i kommunen eller på drop-in. En stor andel unga återgår till studier efter vägledning. Nacka kommun erbjuder studieförberedande praktik till unga i åldern 16-18 år, i syfte att de ska återgå till studier eller erhålla jobb. Studieförberedande praktik är en ungdomspraktik för målgruppen 16 – 18 år i tre månader där målet är att återgå till studier eller erhålla jobb. En framgångsfaktor för att så många återgår till studier anges vara det nära samarbetet med föräldrarna. För den äldre åldersgruppen 18-19 år är det ofta svårare att engagera föräldrar eftersom kunderna är myndiga. Flera av ungdomarna är skoltrötta och några kan ha utvecklat missbruk.

Åtgärder

Genom att fortsätta kommunens uppsökande verksamhet, vägledning och studieförberedande praktik samt ett gott samarbete med den unges föräldrar, återgår många unga till studier. Detta arbete fortsätter.

Genom utvecklat samarbete med skolans företrädare förväntas en minskning av antalet elever som hoppar av skolan. Studier visar att det är ungdomar utan fullständig gymnasieutbildning som löper störst risk att bli långvarigt arbetslösa.

Kommunens kommer att utveckla och förfina metoder och verktyg för uppföljning av unga som hoppat av gymnasiet, detta kommer att ske i samverkan med Arbetsförmedlingen och utbildningsenheten i Nacka kommun.

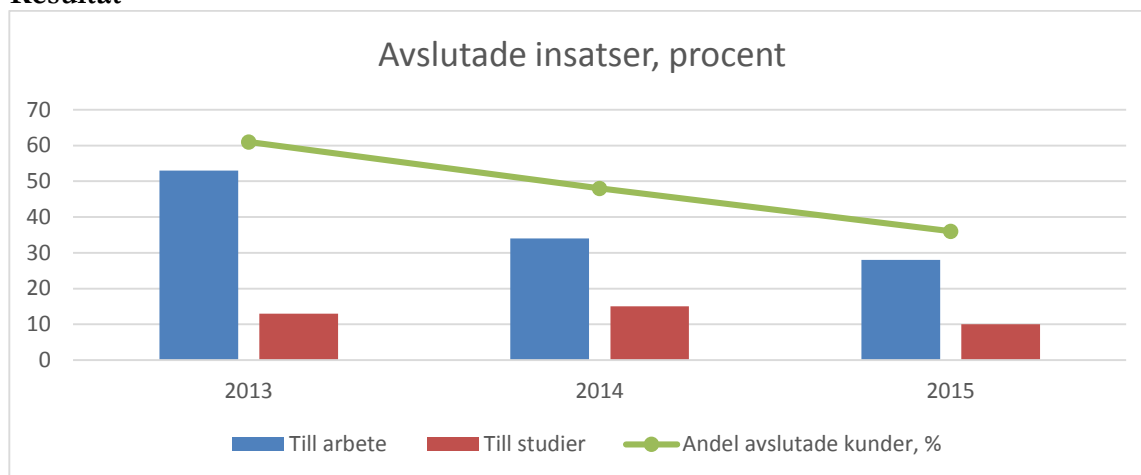
Måluppfyllelse

En bättre måluppfyllelse redovisas än beslutat målvärde, och trenden visar en positiv utveckling, där Nacka kommun i över tre år redovisat allt bättre resultat. Men, unga utan fullständig utbildning riskerar att etablera ett tidigt utanförskap, varför arbetet med att stödja de som riskerar att avbryta sin grundskole- eller gymnasieutbildning behöver intensifieras. Ingen ung människa ska riskera ett utanförskap.

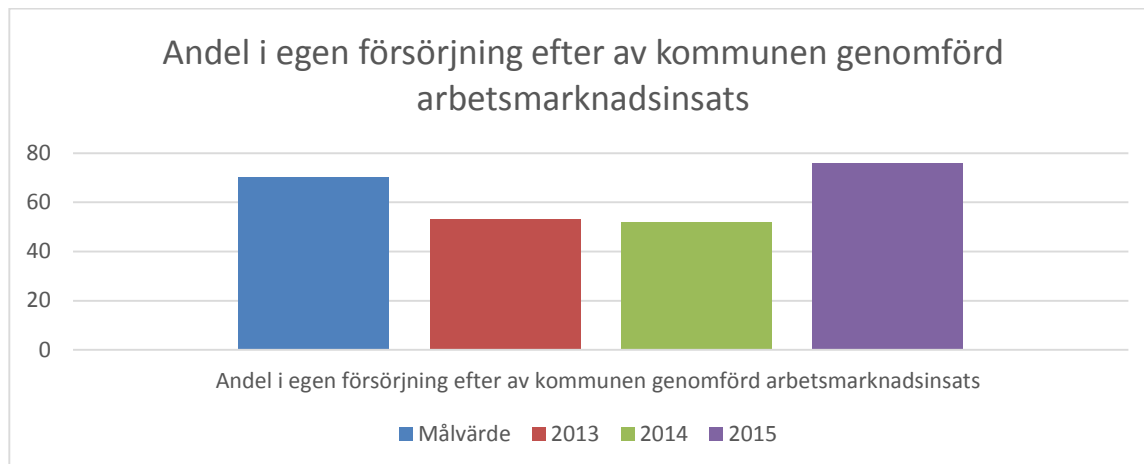
God livsmiljö och långsiktigt hållbar utveckling

Strategiskt mål: Vi är den ledande arbetsmarknadsaktören i Sverige som bidrar till tillväxt, integration och fler arbetstillfällen

Resultat



Kommentar: Antal kunder som startat insats har minskat från 858 personer 2014, till 503 personer 2015. Fler kunder går till arbete än studier. Totalt sett har andelen som avslutat sina insatser minskat. Att fler avslutat insatsen, än de som gått till arbete och studier, beror på att de flyttat, fått barn, blivit sjukskrivna med mera.



Kommentar: Andelen kunder i egen försörjning uppgår till 76 procent 2015, och uppnår därmed målvärdet om 70 procent. Tidigare har utfallet legat på mellan 50-55 procent för 2014-2015.

Analys

Trots en ökad befolkning i Nacka kommun på 1,9 procent 2015, kan vi se en volymminskning av antalet kunder. Främsta orsaken är att kommunen tidigare redovisat insatser från arbetsförmedlingen som riktats till personer som uppbär ekonomiskt bistånd. En annan förklaring kan vara att elever i grundskola och gymnasium i Nacka har förbättrat sina resultat så fler gick ut skolan 2015 med fullständiga betyg, vilket innebär ett minskat behov av arbetsmarknadsinsatser. Nacka kommun har haft en ökad invandring under 2015, som ännu inte visas fullt ut i volymökning. Andelen individer som erhåller jobb eller studier efter insatser från Nacka kommun är 76 procent.

Jobb- och utbildningsexperternas förmedlar att måluppfyllelsen är svårare nu än tidigare på grund av att många kunder har omfattande behov av insatser. På grund av avsaknad av den utbildningsnivå som arbetsmarknaden efterfrågar, eller krav på att kunna prata svenska, liksom psykosociala behov eller funktionsvarianter, behöver kunden omfattande och långa insatser för att öka sin anställningsbarhet. Även kundernas behov av stöd med att koordinera insatser från flera myndigheter har ökat.

Åtgärder

Nacka kommun har breddat utbudet bland sina lärlingsutbildningar och jobb- och utbildningsexperterna har ökat ambitionerna att samverka närmare med branscher och företag som har behov av arbetskraft.

För att skapa tillväxt och fler arbetstillfällen i Nacka kommun tillämpas nu social hänsyn vid upphandling (CSR) av tekniska tjänster som drift och underhåll av mark, grönytor och lekplatser, i syfte att tillgodose företagets behov av arbetskraft och kompetensförsörjning och stärka personers möjligheter att få ett arbete eller påbörja studier. De som erbjuds praktik- eller lärlingsplatser genom detta är personer som har svårt att erhålla arbete i konkurrens på den öppna arbetsmarknaden, till exempel ungdomar och utlandsfödda.



Utlandsfödda akademiker har erhållit praktikinsatser genom Nacka kommun och Samordningsförbundet Valfärd i Nacka, och därmed fått stöd att etablera sig på arbetsmarknaden.

Varje år anordnar Nacka och Värmdö kommun välbesökta företags- och rekryteringsmässor i syfte att tillgodose företagets behov av arbetskraft och individers behov av arbete. Sammanlagt brukar cirka 50 företag och 500 besökare delta.

Jobb- och utbildningsexperterna anger att den individuella coachningen och stödet, i kombination med tydligt strukturerade insatser och praktikmöjligheter ger goda resultat. Kontinuerligt stöd och återkoppling är väsentligt för att motivera kunderna till fortsatta aktiviteter, när de blir avvisade från sökta jobb. Goda språkkunskaper är därutöver, oftast en förutsättning för ett långsiktigt arbete och övergången från skola till arbetsliv.

Flera jobb- och utbildningsexperter erbjuder praktik och eller arbete inom den egna verksamheten och i företaget, eller i företag och organisationer som man tecknat samverkansavtal med. De erbjuder då utbildning och handledning både till kunden som till personalen på dessa arbetsplatser för att underlätta för både dem och kunden att samarbeta under gemensamma villkor. I några fall har kunden fått arbete i organisationen och möjlighet att förbättra sitt CV. Några jobb- och utbildningsexperter anger att de har hållbarhetsmål där de arbetar systematiskt med strukturerade metoder för att kunden ska vara kvar på arbetsplatsen efter insatsens slut.

Måluppfyllelse

Målet är att 70 procent av kunderna ska komma ut i egen försörjning efter insats från Nacka kommun, resultatet är 76 procent för 2015.

Flera jobb- och utbildningsexperter anger att de kan redovisa en högre måluppfyllelse än vad Nacka kommun redovisar, vilket indikerar att vi mäter på olika sätt och därför behöver se över mätmetoder och underlag. Nacka kommun införde ett nytt digitalt uppföljningssystem från och med oktober 2015, med utgångspunkt från individen. Detta innebär att uppföljning av insatser och dess nytta, relaterat till kundens mål, sker minst en gång per månad utifrån ett strukturerat underlag. Avsikten är att snabbt och systematiskt följa kundens utveckling och säkerställa att rätt insats ges över tid. Uppföljningen sker mellan kund och jobb- och utbildningsexpert, och utgår från kundens genomförandeplan, och rapporteras in digitalt i Nackas datastöd som underlag till utbetalning. Nacka kommun kommer att kunna följa varje kunds progress, varje jobb- och utbildningsexperts aktiviteter och vilka aktiviteter som ger bäst resultat och framgång för kunderna, samt erhålla aggregerad information om aktiviteter och utfall per kund och jobb- och utbildningsexpert.



God livsmiljö och långsiktigt hållbar utveckling

Strategiskt mål: Vi är den ledande arbetsmarknadsaktören i Sverige som leder till tillväxt, integration och fler arbetstillfällen genom aktiv samverkan arbetsmarknadens olika aktörer

För att bli jobb- och utbildningsexpert i Nacka kommun, ställs krav på branschkunskap och kontaktnät med arbetsgivare, i syfte att skapa goda förutsättningar för kunderna att etablera egna arbetsgivarkontakter och professionella nätverk. Alla insatser syftar till att kunden ska utveckla sin kompetens för en anställning och självförsörjning, varför samverkan med arbetsgivare, i synnerhet inom sektorer med hög efterfrågan på arbetskraft, är av stor vikt.

Analys

Nacka kommun följer i dialog upp jobb- och utbildningsexperternas bransch- och nätverkskontakter som verktyg till att kunderna ökar sin anställningsbarhet, men har inga mätmetoder för i hur hög grad dessa förmedlas till kunderna, vilket därför är ett förbättringsområde.

Åtgärder

Kunderna bör ges goda möjligheter att interagera med arbetslivet under utbildning och arbetsmarknadsinsats för att underlätta en kommande anställning. Flera jobb- och utbildningsexperter har systematiskt och strukturerade metoder för arbetsmarknadskontakter i form av praktik, anställning under en viss tidsperiod, nätverkskontakter och deltagande i mässor och arenor där potentiella arbetsgivare finns representerade. De uttrycker att den träning i sociala kontakter liksom att utföra arbete och få ersättning och lön för detta ger goda resultat, både avseende arbetslivserfarenhet som vikten av att ingå i ett yrkesprofessionellt sammanhang.

Fler jobb- och utbildningsexperter rekommenderas utveckla strategier och metoder för att etablera goda bransch- och arbetslivskontakter i syfte att förmedla dessa till kunderna. Nacka kommun har att prioritera denna fråga i vidare kontakt med jobb- och utbildningsexperterna.

Måluppfyllelse

Målet är att 70 procent av kunderna ska bli självförsörjande genom insatser från Nacka kommun, och för 2015 redovisas en måluppfyllelsegrad på 76 procent. Flera jobb- och utbildningsexperter har ett systematiskt samarbete med arbetsmarknaden och erbjuder en succesiv övergång från arbetslöshet till arbete, först internt i organisationen och därefter med stöd till öppna arbetsmarknaden. Detta kan vara en bra modell för kunder som behöver en succesiv övergång från arbetslöshet till anställning, som kan spridas till alla jobb- och utbildningsexperter.



Sammanfattning av kvalitetsrapporten och bedömning av måluppfyllnadsgrad 2015

Målet att 70 procent av kunderna ska ut i arbete och studier överträffades för 2015, med en måluppfyllelsegrad om 76 procent. Kundgruppen har för 2015 reducerats med de individer som avbrutit insatserna på grund av flytt, graviditet, pension, föräldraledighet, dödsfall med mera, varför utfallet inte är fullt jämförbart med tidigare år.

Nackas befolkning har ökat med 1,9 procent 2015 och elever i nackaskolor som går ut med godkända betyg har ökat, Nacka kommun har under 2015 tagit emot många nyanlända (116 personer, 51 vuxna och 65 barn), vilket antas påverka efterfrågan av arbetsmarknadsinsatser. Arbetslösheten ökat marginellt från 4,5 procent av arbetskraften 2014, till 4,6 procent 2015. 2015 visas en minskad efterfrågan på arbetsmarknadsinsatser, men prognosen är att volymen kommer öka med nyanländas behov av insatser för att bli självförsörjande.

Nacka kommun erbjuder en mångfald av insatser för att matcha kunders varierade behov av stöd och träning för att öka sin anställningsbarhet. Alla jobb- och utbildningsexperter har individualiserade insatser, men uttrycker att kundernas behov av stöd, utbildning, praktik, svenskt språk och eget tempo för att komma ut i egen försörjning, har ökat.

Nacka kommun bidrar till måluppfyllelse avseende god livsmiljö och långsiktig hållbar utveckling genom att stimulera företagandet med auktorisation. Många företag kan etablera sig som jobb- och utbildningsexperter i Nacka kommun. Dock uttrycker nästan samtliga jobb- och utbildningsexperter att de har kapacitet att ta emot fler kunder, vilket signalerar att marknaden kan vara överetablerad.

Trots god måluppfyllelsegrad fortsätter utvecklingsarbetet med att öka möjligheterna till studier och arbete för individer utanför arbetsmarknaden.

Starka sidor

- Nacka har ett unikt stort utbud av insatser och olika former av coachning och stöd som väl kan tillgodose individers unika behov, för att öka anställningsbarheten.
- Samtliga jobb- och utbildningsexperter har värdegrund och likabehandlingsplan.
- Några jobb- och utbildningsexperter har etablerat systematiskt kvalitetsarbete, med tillämpade kvalitetsverktyg, och några få har påbörjat sitt systematiska kvalitetsarbete.
- Jobb- och utbildningsexperterna är flexibla och utvecklar coachning och insats för att kunna matcha individens behov och arbetsmarknadens efterfrågan.
- Jobb- och utbildningsexperternas stöd och coachning är individorienterad.

Förbättringsområden

- Kommunen behöver hitta metoder i hur följa upp jobb- och utbildningsexperters samarbete med branscher och arbetsmarknaden och hur de systematiskt skapar strukturer och nätverk för kunders kontakt med presumtiv arbetsmarknad.



- Personer med behov av att utveckla svenska språket, behöver undervisning i svenska, i kombination med andra jobbnära insatser för att öka anställningsbarheten.
- Jobb- och utbildningsexperterna har att utveckla sitt systematiska kvalitetsarbete genom att tillämpa kvalitetsledningssystem SOSFs 2011:9, i syfte att mer systematiskt identifiera sina processer och framgångsmetoder för att kunderna ska komma ut i egen försörjning.
- Jobb- och utbildningsexperterna har olika profiler. Fler av dem har samverkansavtal som innebär att deras samlade kompetens och nätverk kan komma en kund tillgodo vid behov. Samverkan mellan flera jobb- och utbildningsexperter kan utvecklas i syfte att ge individen olika former av stöd för att öka anställningsbarheten.
- Nacka kommun behöver utveckla metodik för att bättre följa insatser och nöjdhet samt utveckla tekniskt stöd för detta.
- Nacka kommun behöver utveckla uppföljningsmetoder för jobb- och utbildningsexperternas bransch- och arbetsmarknadskontakter.

Sammanfattning från kvalitets- och verksamhetsdialog med jobb- och utbildningsexperterna

Cirka 42 procent av jobb- och utbildningsexperterna för arbetsmarknadsinsatser, är fåmansbolag, med färre än 5 anställda, men med möjlighet till att anlita underkonsulter vid behov. Företagen har framför allt aktiva kontaktnät som nyttjas för att öka kundens möjlighet att komma ut i arbete och egen försörjning. Samtliga jobb- och utbildningsexperter anger att de gärna tar emot fler kunder, och uttrycker behov av att utveckla sin marknadsföring och exponering externt.

Profilerna på jobb- och utbildningsexperterna är olika. De flesta jobb- och utbildningsexperter ger utbildning i intervjuteknik, hur man kommunicerar och publicerar sin kapacitet på arbetsmarknaden genom framträdande, dokument som brev och CV, kontakter på sociala medier med mera. Några ger psykosocialt stöd till kunder med långvarigt utanförskap och träning i arbetsmarknadens stil- och uppförandekoder. Andras aktiviteter omfattar bland annat aktiviteter i kundens befintliga sammanhang och nätverk, med ambition att utvidga närverket i syfte att öka individens kontaktytor och anställningschanser. Alla arbetar målinriktat och ofta tillsammans med arbetsgivare, för att individen ska komma ut i anställning. Endast en anordnare verkar inom kultursektorn, i samarbete med ideella krafter.

Ledning och medarbetarskap

Verksamheternas ledningar visar ett öppet och engagerat ledarskap. Flera lyfter medarbetarnas delaktighet i verksamhetens drift, utveckling och förbättringsarbete som framgångsfaktorer för att individen ska etableras på arbetsmarknaden, då alla gemensamt kan verka för individens framgång.

Systematiskt kvalitetsarbete

Nästan alla jobb- och utbildningsexperter har en värdegrund, eller tillämpar Nacka kommuns värdegrund.

De flesta jobb- och utbildningsexperterna tillämpar inte Socialstyrelsens riktlinjer för systematiskt kvalitetsarbete⁶. Någon jobb- och utbildningsexpert följer intentionerna i ISO 26000 för Miljö, men kan inte redovisa någon dokumentation av detta. De flesta jobb- och utbildningsexperterna har utvecklat egna systematiska och strukturerade styrmodeller för att insatserna ska leda till att kund kommer ut i egen försörjning.

Några jobb- och utbildningsexperter visar en klar profil och affärsidé, med en kvalitetskultur med systematiska och beprövade angreppssätt och strukturerade metoder, god planering och individualiserat stöd till kund för en hållbar lösning. Flöden och processer är definierade både för kund och anställda liksom de organisationer de samverkar

⁶ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. SOSFs 2011:9



med, vilket underlättar analys av resultat och effekter. Vidmakthållande och förebyggande-arbetet - insatsernas och aktiviteternas hållbarhet för kund, säkerställs genom kontinuerlig utbildning, handledning och coaching till både chefer och anställda hos samverkanspartners och kunderna. Ett medvetet systematiskt kvalitetsarbete finns i hela organisationen hos dem. De redovisar också hur de utvecklar sitt systematiska kvalitetsarbete i syfte att värdegrund, aktiviteter och verksamhet ska vara väl implementerat i organisationen, de kan redovisa positiva resultat och effekter för kunden. Dessa företag redovisar högre nöjdhetsgrad, över 80 procent. Dessa organisationers resultat, det vill säga hur många kunder som kommit ut i arbete, studier eller eget företagande varierar, vilket beror på målgruppens sammansättning, flera av dessa jobb- och utbildningsexperter tar emot kunder i behov av komplexa insatser.

Hos några jobb- och utbildningsexperter finns ett kvalitetsmedvetande, där daglig kontakt och uppföljning anges vara en framgångsfaktor för målet egen försörjning. Genom detta förebyggande angreppssätt identifierar företaget tidigt hinder för måluppfyllelse och vidtar genast åtgärder vid behov. Det positiva och lösningsorienterade synsättet präglar företagets samverkan med alla olika aktörer, där inga misslyckanden finns, utan alla aktiviteter och insatser ger erfarenheter till nytta för alla. En annan faktor för framgång anges vara utökning av nätverk och kontakter och delaktighet på sociala medier, för att öka chanserna att komma i arbete.

Flera av jobb- och utbildningsexperterna visar en början på ett kvalitetsmedvetande, där ändamålsenliga angreppssätt är införda på vissa områden, men där samband mellan redovisade resultat och tillämpade angreppssätt kan utvecklas. Någon hade dokumenterade strukturer i en pärm, för olika aktiviteter och rutiner i företaget, där uppföljning av nöjdhet och resultat sker löpande. Någon jobb- och utbildningsexperter har kontinuerliga uppföljning av insatserna tillsammans med kund, men redovisar ingen dokumentation av denna process, metoder och uppnådda resultat och om resultaten kan härledas till metoderna, och vilka förbättringar detta lett till.

Några jobb- och utbildningsexperter redovisar ingen dokumentation av företagets profil, metoder och uppnådda resultat eller framgångsfaktorer.

Få jobb- och utbildningsexperter anger hur man arbetar för att nyttja kundernas synpunkter i utvecklingsarbetet. Flera jobb- och utbildningsexperter uttrycker behov av att utveckla samverkan med andra partners. Alla uttryckte att kvalitetsarbetet kommer att utvecklas.

Fokus på kunden

Jobb- och utbildningsexperter redogör för ett kundorienterat synsätt där kvalitetskrav ställs på både arbetets utförande som handledningsinsatser. Coaching, stöd och insatser utgår från varje kunds specifika behov och önskemål och varierar i bredd och djup, och kan ofta omfatta koordinering av resurser till nytta för kunden, där stöd och insatser utifrån varje kunds behov och önskemål. Några jobb- och utbildningsexperter redovisar strukturerade



insats- och aktivitetsmodeller för kundens arbete till eget arbete eller studier, där uppföljning av nöjdhet och resultat sker löpande.

Några jobb- och utbildningsexperter redovisar en hög grad av kundorientering, där coachen nyttjar all egen och omgivande kompetens och medier i syfte att coacha kunden till utbildning, arbete och egen försörjning, med hög tillgängligheten och dagliga kontakter. Tiden utnyttjas optimalt för att processen ska vara snabb för att komma i egen försörjning, med motivering att utanförskapet ska brytas så snabbt som möjligt. Andra jobb- och utbildningsexperter anger att en kontakt per vecka eller när kunden efterfrågar kontakt, är tillräckligt. Några anger att en framgångsfaktor är att coachning och insatser matchar kundens erfarenhet och tempo.

Några jobb- och utbildningsexperter redovisar tydligt en kunddriven verksamhetsutveckling, som med engagemang och väl utvecklade metoder för hållbara insatser över tid visar höga resultatet på nöjdhet. Av 13 jobb- och utbildningsexperter som har mer än 70 procents nöjdhetsgrad, redovisar 9 jobb- och utbildningsexperter en strukturerad metod för insatserna.

Någon jobb- och utbildningsexpert följer upp kundnöjdhet löpande under insatstiden samt efter avslutad insats, men redovisar ej hur man systematiskt analyserade resultaten för att mer säkert kunna härleda vilka insatser och angreppssätt som lett till goda hållbara resultat respektive lägre resultat. Information om framgångsfaktorer och utvecklingsområden är angeläget för både utförare som beställare för att rikta resurserna så rätt som möjligt.

Engagemang och kompetens

Några jobb- och utbildningsexperter söker upp kunder genom att lokalisera sig i bostadsområden där en hög andel människor bor som är svåra att nå, och som kanske aldrig befunnit sig på arbetsmarknaden. Nya grupper som i befinner sig långt från arbetsmarknaden nås genom kompetensutveckling, vilket leder till att de blir mer attraktiva på arbetsmarknaden. Även förtroendefulla samarbeten med arbetsgivare är väsentligt för att kunder ska etablera sig på arbetsmarknaden.

Medarbetarna visar och anger att ett gott bemötande och djupt engagemang för kundens behov och erbjuden verksamhet, leder till bra resultat. Individens framgång för en bättre livskvalitet och egen försörjning beror till viss del av medarbetarnas nära samarbete och coachning av kund i dennes utvecklingsprocess.

Metodutveckling

Några av jobb- och utbildningsexperterna har definierat att en stark framgångsfaktor för att kunden ska lyckas nå sina mål är att ingå och delta i affärs- och andra nätverk, med möjlighet att etablera kontakter och exponera sin kompetens för rekrytering och erbjuder kunderna affärs- och nätverkskontakter, hos leverantörer i Nacka kommun.



Flera jobb- och utbildningsexperter uttrycker att de har kompetens för coachning och handledning men anger att individer behöver mer fördjupad handledning för psykosociala behov.

Flera jobb- och utbildningsexperter anger att kunder ofta behöver stöd i att koordinera samhällets resurser och föreslår att metoder för detta utvecklas i samverkan mellan Nacka kommun och jobb- och utbildningsexperterna.

Jobb- och utbildningsexperternas förslag till förbättringar i samarbetet med Nacka kommun

- De flesta jobb- och utbildningsexperter vill ha fler kunder.

Förbättra insatserna för kund

- Några jobb- och utbildningsexperter vill gärna träffa kunden innan de väljer jobb- och utbildningsexpert, för ett presentationsmöte, en presentationskonferens mellan karriärväglare och anordnare för en bättre övergång för kunden.
- ”Case manager” framkom som önskvärt från någon jobb- och utbildningsexpert som ett stöd till kunden för en bättre överblick och kontroll över olika myndigheters insatser.
- Kunderna efterfrågar utbildning, som t ex projektledarutbildning, säljutbildning, gå med i affärsnätverk, skapa relationer.
- Ett förslag är att inrätta en pott att söka pengar från, för kundens behov, t ex en telefon som inte fungerar och SL-kort. Sådana frågor måste få snabb lösning för att alla parter ska kunna fortsätta framgångsrikt med aktiviteterna.
- Komplettering i nöjdhetsskalan. Varför är man inte nöjd? För att man förväntade sig arbete efter 1 månad eller beror det på dåligt bemötande eller låg kompetens? För att utveckla företaget och insatserna är det viktigt att alla synpunkter kommer fram.

Metodutveckling

- Jobb- och utbildningsexperten bör i sin genomförandeplan göra en initial bedömning av individens svårighetsgrad och sannolikhet för att komma ut i egen försörjning. Cirka 30 procent av individerna i insats just nu prognostiseras ha svårt att komma ut i jobb inom ett år. Långsiktig hållbarhet innebär mer insatser för vissa personer (finansieringen är lika oavsett kundens tyngd). Vissa kunder behöver mer tidskrävande insatser, med konsekvensen att jobb- och utbildningsexperten ej ta emot större volymer, vilket är en ekonomisk risk för företaget. Uppdrag kan vara så olika, det kan finnas kunder som är mycket svåra att uppnå resultat för under endast 1 år. Sannolikhetsbedömning kan behöva göras inför mål- och resultatuppfyllelse.
- Om en kund byter jobb- och utbildningsexpert föreslås en ”överlämning” ske (via karriärväglaren), i syfte att avsluta tidigare åtagande för både kund och jobb- och utbildningsexpert på ett bra sätt och för att det är värdefullt att leverantören får ta



del av skälen till detta. Ge utrymme för alla att komma till tals och göra ett snyggt avslut och en bra överlämning, Det ger alla parter ett lärande.

Förbättra samverkan mellan Nacka kommun och jobb- och utbildningsexperterna

- Några jobb- och utbildningsexperter efterfrågade en dialog med Nacka kommun dels kring bedömningar kring myndighetsbeslut som fattas, till exempel avslutsorsak, dels kring löpande uppföljning av kundnöjdhet, byten av jobb- och utbildningsexpert och avbrottsorsaker. Dialog och återkoppling mellan Nacka kommun och jobb- och utbildningsexperter är väsentligt för jobb- och utbildningsexperternas förbättringar av processer och insatser.
- Bättre dataunderlag till resultat- och nöjdhetuppföljning, och analys av resultaten i dialog mellan jobb- och utbildningsexperter och Nacka kommun
- Tydliggöra de olika rollerna i individärenden mellan Nacka kommun och jobb- och utbildningsexpert, det är idag oklart kring förväntningar avseende t ex koordination och långsiktigt stöd.
- Tydligare definitioner på avslut, kan man till exempel betrakta sjukpension som måluppfyllelse? Jobb- och utbildningsexperter kan ha lagt ner allt arbete för den lösningen.
- Från kommunens auktoriserade jobb- och utbildningsexperter efterfrågas en bättre kontinuitet och framförhållning i uppdragen. Överenskommelser kan plötsligt förändras under pågående avtal, både avseende uppdrag och finansiering. Förändrade förutsättningar mitt i verksamhetsår försvårar planering, finansiering och framförhållning och en kontinuitet i verksamheten, vilket påverkar insatserna för kund.
- I skarven som kan uppstå mellan kommunen och Arbetsförmedlingen, när kunden kommer in i arbetsförmedlingens garantier, utgår ej resultatlön och man bryter en kontinuerlig insats som ej fullföljs. Behöver lösas.
- De utvecklingsseminarium som hålls första fredagen varje månad med olika teman och innehåll såsom information från andra myndigheter, kontakt med arbetsgivare och eller inspirerande föreläsningar upplevs som positivt av jobb- och utbildningsexperterna.