

KVALITETSUPPFÖLJNING

Samhällsorientering

- Våren 2017 (resultatsår 2016)

Joumana Bagdi

Integrationsutvecklare

Arbets- och företagsenheten



POSTADRESS

BESÖKSADRESS

TELEFON

E-POST

SMS

WEBB

ORG.NUMMER

Nacka kommun, 131 81 Nacka

Stadshuset, Granitvägen 15

08-718 80 00

info@nacka.se

716 80

www.nacka.se

212000-0167

Innehållsförteckning

Verksamhetsbesök för kvalitetsuppföljning	3
Syfte och Mål	3
Urval och utförande.....	3
Rapportens upplägg.....	4
Begränsningar	4
Statistik och resultat	5
Verksamhetsbesök Eductus.....	5
Verksamhetsbesök Jobblotsen	6
Verksamhetsbesök Omsorgslyftet Utbildningar.....	7
Verksamhetsbesök DiSara	8
Verksamhetsbesök Strömbergs Coachning	10
Verksamhetsbesök Integra	11
Sammantagen reflektion	Fel! Bokmärket är inte definierat.

VERKSAMHETS BESÖK FÖR KVALITETSUPPFÖLJNING

Som en del av kommunens systematiska kvalitetsarbete utfördes verksamhetsbesök till alla jobb- och utbildningsexperterna (i fortsättningen experter) som erbjöd samhällsorientering under året 2016. Fokus i arbetet med verksamhetsbesöken under våren 2017 och uppföljningen av samhällsorienteringen har varit effektiviteten i antagningsprocessen och utförandet av utbildningen samt nöjdheten med experterna i kombination med avbrottsstatistiken. Därutöver har kraven i auktorisationsvillkoren följts upp.

SYFTE OCH MÅL

Syftet med verksamhetsbesöken är att i dialog med ansvariga följa upp resultaten samt lyfta fram utvecklingsarbetet kring de områdena som påvisat sämre resultat, samt att säkerställa att verksamheten har behövlig handlingsplan för att åtgärda och förbättra det som behöver förbättras.

Utgångspunkten har varit statistiken i kundundersökningen samt de siffror vi utläser i våra system.

Målet är att säkerställa och även uppmuntra till bästa möjliga kvalitet i utförande, kontinuitet och resultat. Detta utifrån de förutsättningar varje expert har.

URVAL OCH UTFÖRANDE

Beslut togs om att besöka alla experter som erbjuder samhällsorientering. Detta för att ta ett helhetsgrepp kring samhällsorienteringen, kommunicera med alla experter om vad som är prioriterat och bör förbättras. Detta för att behovet av att effektivisera intagningen och genomförandetiden för utbildningen.

Följande jobb- och utbildningsexperter besöktes under våren 2017:

1. Eductus
2. Integra
3. Jobblotsen
4. Omsorgslyftet utbildningar
5. Strömbergs jobbcoachning
6. DiSara Coachning AB

Kvalitetsuppföljningen har även som delmål att skapa en dialog mellan anordnarna för att tillsammans samverka för kundens bästa. Under verksamhetsbesöken har även "Best practice" vidareförmedlats där det var behövligt och relevant. Detta har uppskattats av experter som behövde förslag och ett bollplank. De experter som lyckats har även uppmärksammats i dialogen och peppats för att prestera ännu bättre.

Inför besöken har experter fått förbereda sig genom att få två dokument digitalt via e-post.

- Dialogmall som arbetsdokument under mötet (upplägget återspeglas i rapporten för varje expert)
- Checklista

Checklistan har utvecklats för att tydligare kunna följa upp att experten uppfyller kraven som ställs utifrån auktorisationsvillkoren samt följer gällande lagstiftning. I checklistan har jobb- och utbildningsexperterna fyllt i den mall som kommunen har anvisat. Dialogmallen utgör kärnan i verksamhetsbesöken och mötet med de ansvariga på plats. Dialog förs kring de tre prioriterade parametrarna som tas fram utifrån resultat och utvecklingsmöjligheter. Uppfyller inte experten kraven tas en handlingsplan fram utifrån varje parameter. Dialogmallen är ett levande dokument tills experten skickat in sin sista version vid en viss deadline inför rapportskrivningen. Arbetssättet med ny checklista och i dialogform har varit mycket uppskattat hos alla experter och resulterade i ömsesidig transparens, tillit och god relation.

I denna rapport redovisas anteckningar från verksamhetsbesöken och experternas plan för den fortsatta utvecklingen med hjälp av den inkomna dialogmallen, utan större språklig redigering eller analys. I sammanfattningen kommenteras experternas svar och slutsatser dras på aggregerad nivå. Vi nästkommande verksamhetsbesök sker en uppföljning utav vad som har angivits i utvecklingsplanen och kommunen följer upp att experten har genomfört sin utvecklingsplan. Vissa experter gör egna kundenkäter. Kommunen gör en gemensam enkät för samtliga och uppföljningsarbetet bygger i första hand på kommunens kundenkät.

RAPPORTENS UPPLÄGG

Rapporten grundar sig på tre observationsområden eller så kallade prioriterade parametrar som har mätts. Dessa var huvudämnen i diskussionen under verksamhetsbesöken och mötet med de ansvariga. Observationsområdena är en viktig barometer för att mäta hur expertens kärnverksamhet mår och utvecklas. Dessa är:

- **Effektivitet (i antagning och utförande).**
- **Kundnöjdhet**
- **Avbrott**

Redovisningen i denna rapport presenteras för varje enskild expert i ett avsnitt för sig. Först presenteras statistiken för varje parameter för att sedan vid behov diskutera fram en tilltänkt eller redan planerad handlingsplan, som i denna rapport döps till utvecklingsplan då handlingsplan är ett mer internt arbetspråk.

I slutet av rapporten presenteras en sammantagen reflektion på aggregerad nivå. Analysen innefattar helheten i statistiken, dialogen med experten under verksamhetsbesöken och kommunens interna processer och IT system.

BEGRÄNSNINGAR

- Inför varje besök har ett dokument, Dialogmallen, skickats till experten för att gå igenom statistiken och få möjlighet att kommentera eller inkomma med handlingsplaner eller dylikt. Flertalet experter

brister i att återrapportera till kommunen i god tid inför verksamhetsbesöket utifrån mallen. Anledningen som anges är tidsbrist. Detta medför att besöket på plats inte blir så effektivt som det annars hade kunnat bli. Flera har dock under besöket en färdig handlingsplan.

- Vissa experter har strukturerade processer och är medvetna om sina resultat, utmaningar och begränsningar medan andra behöver mer guidning och tydligare styrning för att nå dit.

STATISTIK OCH RESULTAT

Statistiken för kundnöjdheten har skapats med hjälp av kundundersökningarna som delges i slutrapporterna från varje expert. Ledtiderna återspeglar rapportering av olika datum för anmälan, start och avslut.

Avbrottsorsak rapporteras också i systemen där det anges varför kunden avslutar samhällsorienteringen.

Från och med första juni har vi ett nytt system där avbrotten registreras. Innan detta datum skedde registreringen manuellt och det är svårt att ta ut statistik. Därmed är inte siffrorna representativa för hela året. En del avbrott beror på att anordnare slutat erbjuda samhällsorienteringen och har i och med detta avslutat sina kunder och dem fick börja hos en annan anordnare.

VERKSAMHETS BESÖK EDUCTUS

EFFEKTIVITET

RESULTAT

- 1- Antal dagar från anmälan till kursstart: 43 dagar
- 2- Antal dagar för genomförande av samhällsorientering: 38 dagar.
- 3- Innehåll; upplägg, form och språk.
- 4- Utvecklingsarbete
- 5- Administration och samarbete med Nacka kommun.

UTVECKLINGSPLAN

- 1- Det tar för lång tid för kunden att börja på samhällsorienteringen. Antal önskade dagar är 14 dagar. Ledningen kommer att jobba på med att hitta lösningar för snabbare intagning och start.
- 2- Upplägget är rullande kurscykel hela tiden oavsett när kunden vill börja. Det är löpande antagning. Utmaningen med det är att det kräver omfattande administration. En lösning är bra samverkan med andra SO -leverantörer. Det finns bra etablerat samarbete med andra JUE, DiSara, Integra och jobblotsen. Konceptet blev lyckat då man kör 4 heldagar i veckan.
- 3- Det är en utmaning att erbjuda samhällsorientering på olika språk. Framförallt är det en ekonomisk fråga. Det kostar mer ju mindre grupp man har, man måste ha volym för att det ska löna sig. Det finns en resurs, språkstöd, som är en extra personal som planeras anställas hösten 2017 och som har arabiska som modersmål. Det planeras ett studiebesök till Eductus i Avesta för erfarenhetsutbyte hösten 2017. Där bedrivs en kombination av SFI och SO. Resultaten är goda med halvering av SFI tiden.
- 4- Ny läroplattform (PingPong) är planerad att tas i bruk hösten 2017. Hitta ett övergripande upplägg där de som gör jobbet och lägger tid på detta får någon form av ersättning för att uppmuntras fortsätta. Involvera karriärvägledarna mera i de fall lärare eller kund kör fast, kalla till trepartssamtal.

- 5- Fortsätta med verksamhetsbesöken och dialogmötena för att belysa frågor som vi har missat och som vi sedan förankrar i organisationen. Kortare handläggningstider och snabbare svar från kommunala administrationen för effektivare processer.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Eductus har fått bra ranking på de olika modulerna inom SO men även högsta betyg i att förstå språket det undervisas på samt att rekommendera Eductus som JUE.

UTVECKLINGSPLAN

En utveckling av kundundersökningen är på kartan. Det finns ansvariga som ska starta ett utvecklingsarbete under hösten 2017 som har samma modell som den för arbetsmarknadsinsatser.

AVBROTT

RESULTAT

Av 110 kunder har 12 personer hoppat av och avbrutit sin utbildning.

UTVECKLINGSPLAN

Mer mätning och fokus på kunderna för att förstå utfall i avhopp.

VERKSAMHETS BESÖK JOBBLOTTSEN

EFFEKTIVITET

RESULTAT

1. Antal dagar från anmälan till kursstart: 17 dagar
2. Antal dagar för genomförande av samhällsorientering: 33 dagar
3. Lärarledd utbildning på Modersmålet?
4. Innehåll, studiebesök och dylikt?
5. Administrationsprocessen mot kommunen.

UTVECKLINGSPLAN

- 1- Experten har lyckats med att hålla antal dagar från anmälan till start på låg nivå och kan även förbättra ytterligare genom ett utökat samarbete med andra aktörerna med tanke på att de har fler språkresurser. kunder skickas till andra experter när språket inte finns inhouse.
- 2- Kunder har avslutats på grund av att språket inte kunde erbjudas. Detta får inte förekomma och experten har nu meddelats detta. Kunden ska innan inskrivning hänvisas till en annan expert som har språket inne. Att hitta ny plats för kunden kan ta tid och administration vilket inte ersätts av kommunen. Det bör finnas ekonomiska incitament, enligt experten, för att göra detta.
- 3- Deltagarnas närvaro kan förbättras om alla inblandade, expert, karriärvägledare, och lärare kommunicerar detta rakt och tydligt med att det är ett krav.

- 4- Experten gör ett flertal studiebesök och har gjort eget material utifrån de krav på vad som ska ingå i samhällsorientering. Detta har varit uppskattat av deltagarna.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Jobblotsen har fått bra rankning på de olika modulerna inom SO. Även högsta betyg i att förstå språket undervisningen sker på. Kunderna har även gett högt betyg i att rekommendera Jobblotsen till andra.

UTVECKLINGSPLAN

Fortsatt arbete med att få in svar från kunden för att mäta nöjdheten genom kontakt och kontinuerlig dialog.

AVBROTT

RESULTAT

12 stycken hoppade av.

- Avbrotten skedde förra sommaren. Deltagarna var ungdomar från jobblotsens eget boende. Språken var dari och tigrinja. Vi var bland de första som erbjöd samhällsorientering för ensamkommande under sommaren och det var problem med kommunens registreringssystem. Några deltagare blev inte placerade förrän efter kursens slut. Det var främst som en sommaraktivitet för ungdomarna.
- Gå efter kundens behov och intresse och meddela om byte direkt mellan experter. Det behöver utvecklas regler från kommunens sida gällande om, hur och när byte får eller kan göras. Ett tips är att godkännande behövs först från karriärvägledaren.
- Gällande att följa upp avbrottsorsak så har intresset hos deltagarna mycket svagt. Det kan bero på att medelåldern var 16 år. Samtal görs dock med alla deltagare under utbildningens gång.

UTVECKLINGSPLAN

- Det finns även positiva avbrott till exempel att kunder får jobb eller flyttar. Vi kommer att utveckla detta så vi kan redovisa utifrån typ av avbrott för att ha en rättvisare statistik.
- Fortsatt samarbete och samverkan med kommunen och andra för erfarenhetsutbyte, utveckling och effektivisering av processerna.
- Utveckla pedagogiken ytterligare för att uppnå ännu bättre resultat och kundnöjdhet.

VERKSAMHETS BESÖK OMSORGSLYFTET UTBILDNINGAR

EFFEKTIVITET

RESULTAT

- Antal dagar från anmälan till kursstart: 37
- Antal dagar för genomförande av samhällsorientering: 41. Intensivare kurser, samma antal timmar men fler under själva veckan.
- Anmälan gjort men kund har inte startat. Inte här hos OLU.
- Lärlerdd utbildning? På modersmålet? Studiebesök?
- Administrationsprocessen mot kommunen.

UTVECKLINGSPLAN

- Kunden kan starta när som helst för att förkorta tiden från anmälan till start. Flexiblare start för kursen erbjuds av experten och modellen upplevs som effektiv.
- Det är lärarledda kurser dock inte alltid på kundens modersmål då det är svårare att hitta resurser för vissa språk. Mobilearn och olika myndigheters hemsidor med olika språk används som stöd i lärandet. Dessa "hjälpmedel" får dock inte ersätta undervisning i klassrummet på modersmålet och det är kommunicerat tydligt till experten.
- Samarbetet med andra experter går inte riktigt bra och man misstänker konkurrenskänsla som sätter käppar i hjulet. Ett utvecklingsarbete gällande läroportalen startades efter verksamhetsbesöket och numera är den styrd så att den har samma information som olika myndigheter har på olika språk. Dock dyker det hela tiden upp nya språk som experter behöver hitta lösning på.
- Experterna har blivit beviljade Storstockholm att anordna "svenska för invandrare basnod" med start under hösten. Det innebär rekrytering av hemspråkstödjare som även kan vara behjälpliga med olika kunder.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Experterna har fått högsta betyg i alla moduler samt förståelse på eget språk. Alla kunder rekommenderar även experterna till andra kunder.

UTVECKLINGSPLAN

Lösa frågan med udda och svåra språk genom att hitta och rekrytera resurser. Det kan till exempel lösas med hjälp av språkstödarna som nämndes tidigare.

Kundundersökningsenkäterna behöver förbättras genom att översätta de till olika språk samt låta kunderna svara anonymt för bästa kvaliteten i svaren. Nacka kommun har bollen med att utveckla processen och experterna kan bidra vid behov.

AVBROTT

RESULTAT

14 avbrott registrerade, vilket motsvarar 12 procent.

UTVECKLINGSPLAN

Avbrottsorsaken "övrigt" behöver man bearbeta och bena av så att det blir tydligt vad orsakerna är. Ett sätt är att man ändrar i systemet från övrigt som orsak till flera definierade orsaker eller att det är obligatorisk med kommentarfält vid orsaken "övrigt".

VERKSAMHETSBSÖK DISARA

EFFEKTIVITET

RESULTAT

6. Antal dagar från anmälan till kursstart: 14 dagar
7. Antal dagar för genomförande av samhällsorientering: 40 dagar
8. Lärlarledd utbildning på Modersmålet?
9. Innehåll, studiebesök mm?
10. Administrationsprocessen mot kommunen.

UTVECKLINGSPLAN

- Bra resultat jämfört med det övergripande genomsnittet på 58 dagar. Kunden blir kontaktad direkt (om anmälan från kommunen har gjorts på rätt sätt) av experten och väntar mellan 1 till 14 dagar för att starta. Kursen startas även om det är få deltagare och det är olönsamt. Fördröjningen kan ibland bero på att rätt antal deltagare ska uppnås för att det överhuvudtaget ska vara lönsamt att genomföra kursen.
- Bra resultat gällande genomförandetiden. Kursen körs i två olika takter, dagtid normal och dagtid intensiv.
- Samhällsorienteringen erbjuds på 4 olika språk: dari, persiska, svenska och engelska
- Det ingår praktiska inslag såsom besök till bibliotek och föreläsning om hur man startar egen verksamhet. Kursen erbjuder även skrivning av personligt CV och kunden får även ett intyg som bevis på att hen genomfört kursen.
- Samarbetet med kommunen funkar bra. Önskemål om att registrera kunden på rätt datum, det vill säga samma dag som vi får kunden och kan se det i systemet, GWA. Det har hänt att vi ser att kunden varit registrerad sedan tre veckor utan att vi fick notis om detta. Vi har haft problem med systemet och feldebitering eller utebliven betalning som har felanmält och ska åtgärdas.
- Samarbete med andra experter av samhällsorientering kring gemensamma kunder. Efter varje dialogmöte sitter flera experter och diskuterar samarbete. Hittills har två möten anordnats och nästa är i september.
- DiSara samarbetar gärna med andra experter av Samhällsorientering eller svenska för invandrare med kravet att kunden ska vara registrerad på DiSara i systemet av ekonomiska skäl. För att det ska vara lönsamt är det önskemål om att ha 8 till 12 kunder anmälda samtidigt till kursen.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Alla kunder har uttryckt nöjdhet med kursen och DiSara som expert. Nacka kommun är generös med att erbjuda samhällsorientering till alla som vill läsa kursen. Kunden visar intresse och DiSara erbjuder kursen och skapar utrymme för utveckling och lärande.

UTVECKLINGSPLAN

Fortsätta i samma anda där kursen fortsätter i dialogform med kunderna. Kursen ges tre gånger i veckan och var sjätte vecka görs en utvärdering av föregående kurs. Kunderna är nöjda och vil vill få in fler kunder. Många rekommenderar oss och på så sätt får vi fler kunder.

AVBROTT

RESULTAT

3 stycken, 2 på grund av att de flyttat till annan kommun och en för att ha fått jobb. Bra resultat.

UTVECKLINGSPLAN

Fortsätta behålla kundernas närvaro under hela kursen med hjälp av vårt förtroende och respekt för varje individs potential och förmåga.

VERKSAMHETS BESÖK STRÖMBERGS COACHNING

EFFEKTIVITET

RESULTAT

1. Antal dagar från anmälan till kursstart: 7. Det är snabbt och det är tack vare närheten till kunderna.
2. Antal dagar för genomförande av samhällsorientering: ingen kund genomförde hela kursen och därmed avslutade då vissa fick jobb och andra bytt expert.
3. Anmälan gjord men kunden har ej startat. En bytte innan hen påbörjade
4. Innehåll och upplägg: Lärarledd utbildning på Modersmålet? Studiebesök? Allt med lärare på svenska och de som ville fick tolk. Någon gång gick inte deltagarna med att flytta på tiden på grund av att tolk inte dök upp men då blev de missnöjda då de inte förstod språket. Experten har material på dari och pachtu. Ingen anställd personal med andra språk.
5. Administrationsprocessen mot kommunen. Det har funkad men nån gång fördröjning i systemet gällande anmälningar.

UTVECKLINGSPLAN

- Kunden har slutat leverera undervisning i samhällsorientering då man inte ansåg att det var lönsamt på grund av för liten kundbas. Experten har inte heller skrivit avtal med andra experter om att samordna kunder till exempel om språket saknas. Dock har experten haft dialog med Omsorgslyftet om att eventuellt skicka dit samhällsorienterings kunder inom språk och arbetsintroduktionsuppdraget.
- Nio anmälda kunder men flera valde att byta expert. Det behövs volymer för att detta ska vara lönsamt. Språkravet är mer som ett hinder. Det skulle underlätta om kommunen kan bidra med resurser för vissa språk.
- Ersättningssystemet behöver förbättras kanske i form av delbetalningar efter varje block då kunden kan ha gått halva kursen hos en expert och sen byter till en annan och på så sätt missar första experten ersättningen.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Den feedback vi fått av kunderna ger oss positiv betyg.

UTVECKLINGSPLAN

Kundundersökningen behöver förbättras genom att ge den på olika språk som kunden förstår så kunden kan själv svara på frågorna och på så sätt säkerställa anonymitet och kvaliteten i undersökningen.

AVBROTT

RESULTAT

Fyra avbrott: två bytte expert, en fick jobb och en med orsak övrigt.

UTVECKLINGSPLAN

Experten vill samla allt under ett och samma tak så kunderna inte behöver gå mellan olika experter för att paketera sin utbildning. Inget är dock planerat än.

VERKSAMHETS BESÖK INTEGRERA

EFFEKTIVITET

RESULTAT

1. Antal dagar från anmälan till kursstart: 65 dagar. Lång tid. Behöver förkortas.
2. Antal dagar för genomförande av samhällsorientering: 53 dagar
3. Anmälan gjord men kunden har ej startat pga av?
4. Lärarledd utbildning på Modersmålet?
5. Administrationsprocessen mot kommunen.

UTVECKLINGSPLAN

- Se till att kunderna startar snabbare genom att utveckla och förbättra de interna rutinerna och kommunikationen med kommunen. Det behövs bättre administration och smidigare rutiner. Det behövs även volymer i grupperna för att det ska bli lönsamt speciellt när språkkompetens behöver köpas in.
- För att åstadkomma snabbare genomförande av kursen har experten tagit in extra resurser. För att anordna fler kurser på kvällar och helger behöver ekonomin gå runt och det gör inte det i dagsläget med dagens ersättningsnivåer. I dagsläget har experten en kväll per vecka samhällsorientering.
- Det handlar om specifika språk. Experten söker samarbete med andra experter just för att lösa denna utmaning.
- Lektionerna är lärarledda och flera resurser i form av samhällsorienteringspedagoger har anställts.
- Slutrapporter behöver skickas snabbare till kommunen. Interna administrationen och uppdatering i systemen hos experten.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Kunderna uppgett högt betyg i nöjdhet med experten. Uppger dock att de inte gjort några studiebesök.

UTVECKLINGSPLAN

Experten utser en ansvarig som tittar på en lösning gällande studiebesök och börjar skissa på en plan för framtida upplägg. Detta ska följas upp vid nästa verksamhetsbesök. Även utveckling och förbättring av kundundersökningsarbetet vill experten förbättra men har inget uttalat plan för detta än.

AVBROTT

RESULTAT

Fem stycken avbrott har rapporterats.

UTVECKLINGSPLAN

Experten behöver i förväg veta varför kunden vill avbryta samt hitta ett sätt för att undvika missnöje på grund av språkligt missförstånd. Kommunikation från kommunens sida och Kontakt med karriärvägledare i tidigt skede är exempel på viktiga åtgärder för att undvika onödiga missnöjen och missförstånd. Treparsamtal är optimalt mellan kund, experten och karriärvägledare.

SLUSATSER OCH BEHOV AV UTVECKLING

Nacka kommun arbetar aktivt med ett systematiskt kvalitetsarbete som syftar till att kvalitetssäkra resultat och kvalitet hos jobb- och utbildningsexperter som är auktoriserade att erbjuda samhällsorientering. En viktig del i detta arbete är att förbättra styrningen av såväl rutinerna för samarbetet med jobb- och utbildningsexperterna som mätning och uppföljning av resultaten. I det systematiska kvalitetsarbetet ingår dels att följa upp att jobb- och utbildningsexperterna följer kommunens auktorisations regler samt dels att följa upp kvalitet och resultat hos experternas arbete.

Vid uppföljningen av hur jobb- och utvecklingsexperterna följer Nackas auktorisationsregler ser kommunen brister hos vissa experter. Det handlar främst om expertens ledningsarbete, att man följer standardiserade kvalitetsprocesser med mera. Kommunen följer löpande upp experter med brister och ser till att dessa åtgärdas. För årets redovisning ska experter med brister senast den 1 december 2017 återkomma till kommunen med information om att bristerna är åtgärdade och hur.

EFFEKTIVITET I ANTAGNING OCH UTFÖRANDE

Det är viktigt att kunden snabbt kommer i utbildning och att tiden mellan att kunden anmäler sig till kursen till dess kursen startar är så kort som möjligt. Under 2016 tog detta 30,5 dagar i genomsnitt, vilket behöver förkortas till 2 veckor som är målet för svenska för invandrare för nyanlända. Såväl kommunen som experterna behöver se över möjligheterna att förkorta tiderna med hjälp av ett förstärkt samarbete med mera.

Tabell 1 nedan sammanfattar resultaten hos varje jobb- och utbildningsexpert

Tabell 1

	Dagar från anmälan till start	Dagar för genomförande	Avbrott	NKI 1-5
DiSara coaching AB	14	40	1	5
Jobblotsen Sverige AB	17	33	10	4,8
Omsorgslyftet utbildningar AB	37	41	11	5
Strömbergs jobbcoachning	7	0	9	saknas
Academedi Eductus AB	43	38	13	5
Integra	65	53	6	saknas
Genomsnitt	30,5	34,2	8,3	5

Kurstiden för samhällsorientering är reglerad i lag. Efter beslut i nämnden och efter diskussioner med arbetsförmedlingen ska nu experternas kurstid vara sex till tio veckor. 2016 var kurstiden i genomsnitt 34,2 dagar vilket är i enlighet med regelverket. Experter som inte klarar detta har fått uppmaningen att senast den 1 december återkomma till kommunen med plan på hur man ska klara av kravet.

NEGATIVA OCH POSITIVA AVBROTT

Uppgifterna i tabell 1 bygger på avbrott under perioden 1 juni till sista december 2016 som experterna har registrerat i kommunens IT-stöd. Avbrotten ligger på samma nivå som i vuxenutbildningen. Avbrotten har lyfts upp och diskuterats vid verksamhetsbesöken till experterna. Det finns ett antal faktorer som genererar avbrott, förutom de sedvanliga (kunden flyttar till en annan kommun, kunden blir sjuk med mera), som beror på att kunden vill byta till en expert som erbjuder en insats som passar kundens behov bättre eller att man är missnöjd. I kundvalssystemet har kunden rätt att byta anordnare.

KUNDNÖJDHET

För att säkerställa bra kvalitet i samhällsorienteringen som experterna erbjuder är det viktigt med kartläggning av kundernas omdöme. Kundnöjdheten mäts med hjälp av en kundenkät och resultatet visar på att de flesta kunder är nöjda. Kommunen arbetar med att förbättra kvaliteten i mätningarna, bland annat behöver svarsfrekvensen förbättras.

ANNAT UTVECKLINGARBETE

En stor del av kunderna i samhällsorientering ingår i etableringen och här sker ett nära samarbete med Arbetsförmedlingen. Myndigheterna förstärker och utvecklar samarbetet i syfte att ge kunderna stöd till en snabbare integrationsprocess, ett viktigt steg i detta samarbete är att myndigheterna upprättar en gemensam etableringsplan där samhällsorientering är en viktig insats. Det förstärkta samarbetet inkluderar även ett pilotprojekt där personal från myndigheterna ska kunna arbeta med ett gemensamt IT-stöd.

Öppenhet och mångfald

Vi har förtroende och respekt för människors kunskap

och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar