

Kvalitetsuppföljning kundval arbetsmarknadsinsatser

Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Under våren 2017 genomfördes verksamhetsbesök hos tolv jobb- och utbildningsexperter (i fortsättningen experter) som erbjuder insatser inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser. Detta som ett led i kommunens arbete med det systematiska kvalitetsarbetet. Urvalet är representativt med drygt 96 procent av kundunderlaget och innefattar cirka 93 procent av alla påbörjade och 88 procent av alla avslutade insatserna under 2016. Under 2016 har 483 insatser påbörjats och totalt hade experterna 758 pågående insatser under året. Vid slutet av 2016 hade 451 av dessa insatser avslutats med 212 lyckade resultat där kunden har gått vidare till jobb, studier eller eget företag. Resterande 239 har redovisats som avbrott dels på grund av kundens missnöje med experten och dels på grund av föräldraledighet, flyttning från kommunen eller sjukdom. Den största orsaken har varit start av en annan insats till följd av sjukdom och insats hos en annan myndighet (dock inte ekonomiskt bistånd).

Undersökning av kunders nöjdhet visar på högt betyg på både innehåll och rekommendation av experten. Svarsfrekvensen har dock varit låg och resultatet är därför inte representativt.

Uppföljningen av jobb- och utbildningsexperternas resultat visar att flera områden har möjlighet till förbättring och det återstår ett arbete kring att utveckla processerna med jobbpeng och i synnerhet språk- och arbetsintroduktion:

- **Effektivitet** i antagnings- och genomförandeprocessen behöver tydligare uppdragsförankring och skarpare rutiner,
- **Avbrotten** behöver analyseras utifrån de negativa orsakerna och i synnerhet missnöje med expert
- **Kundnöjdheten** ska mätas med nya metoder där anonymitet säkerställs med hjälp av direktbrev till kund och på olika språk samt hög svarsfrekvens med hjälp av tätare påminnelser

Ärendet

Under våren 2017 genomfördes verksamhetsbesök hos tolv jobb- och utbildningsexperter som erbjuder insatser inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser. Uppföljningen utgör ett led i kommunens arbete med det systematiska kvalitetsarbetet.

Urvalet är representativt med drygt 96 procent av kundunderlaget och innefattar cirka 93 procent av alla påbörjade och 88 procent av alla avslutade insatserna under 2016.

Under 2016 har 483 insatser påbörjats och totalt hade experterna 758 pågående insatser under året. Vid slutet av 2016 hade 451 av dessa insatser avslutats med 212 till jobb, studier eller eget företag. Resterande 239 har redovisats som avbrott dels på grund av kundens missnöje med experten och dels på grund av föräldraledighet, kunden flyttar från kommunen eller sjukdom. Den största orsaken har varit start av en annan insats följd av sjukdom och slussning till annan myndighet (dock inte ekonomiskt bistånd). En hel del har också redovisats under övriga orsaker.

Undersökning av kunders nöjdhet visar på högt betyg på både innehåll och rekommendation av experten. Svarsfrekvensen har dock varit låg och resultatet är inte representativt. Resultaten hos experterna kan sammanfattas i tabell ett och tabell två nedan:

Tabell 1

Alla jobbpeng												
Jobb- och utbildningsexpert	Antal insatser under 2016	Andel av total	Antal enskilda kunder	Insatser påbörjade 2016	Insatser avslutade 2016	Insatser avslutade till arbete	Insatser avslutade till studier	Insatser avslutade till eget företagande	Avbrott	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Totalen	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	239	47,00%	7844	202
Urvalet	687	91%	653	447	396	133	40	1	222	44,00%	645	162
Urvalets ande	91%	91%	96%	93%	88%	82%	87%	25%	93%	94%		

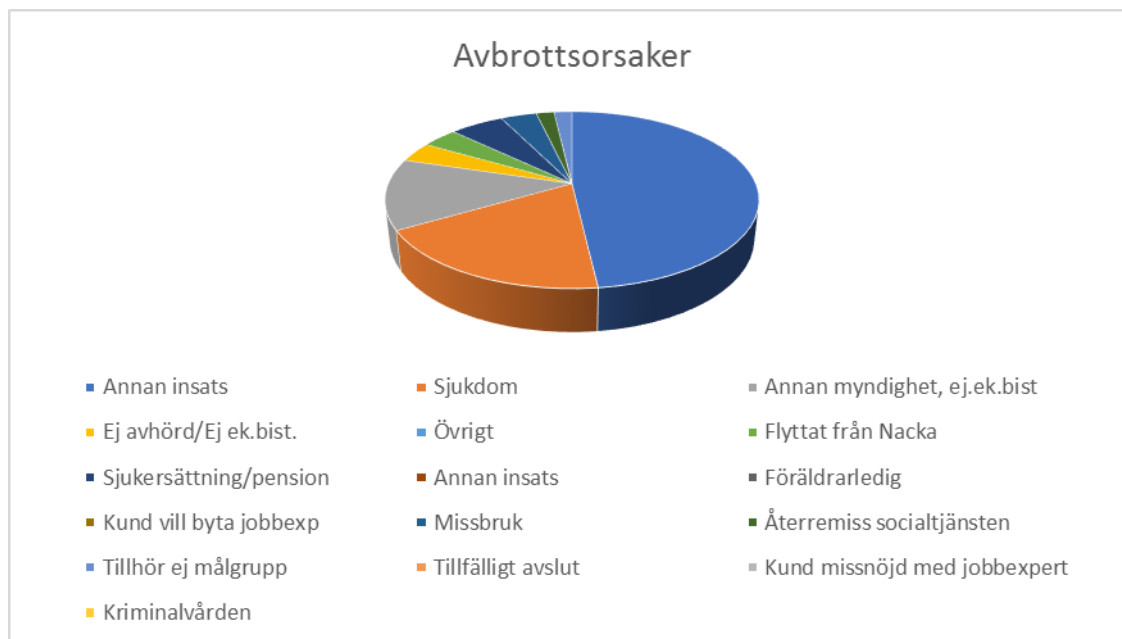
Tabell 2

Jobb- och utbildningsexpert	Antal pågående insatser under 2016	Insatser påbörjade 2016	Kvarstående insatser som är på gång i början av 2017	Insatser avslutade 2016	Lyckade avslutade insatser 2016	Bortfall	Andel lyckade	Andel bortfall	Insatser avslutade till arbete	Insatser avslutade till studier	Insatser avslutade till eget företagande
Totalen	758	483	307	451	212	239	47%	53%	162	46	4
Urvalet	687	447	291	396	174	222	44%	56%	133	40	1

Avbrotten har en fördelning på olika orsakskoder där många av avbrotten inte beror på kvaliteten hos experten utan istället på att kunden har flyttat från kommunen, sjukdom eller föräldraledighet. Avbrott på grund av byte av expert och eller missnöjdhet återfinns dock i statistiken men med låg frekvens. Endast tre procent har avbrutit sin insats på grund av att de vill byta expert och endast fyra procent varit missnöjda med experten medan 37 procent har avbrutit på grund av en annan insats.

Tabell 3

Avbrottsorsaker	Arbets- och	Academic	Strömt	Jobbblot	Löwer	Disar	Cogn	Misa	Perit	OLU	Integ	Educ	Tot	andel
Annan insats	26	1	11	17	4	3	2	8	3	3	1	4	83	37%
Sjukdom	10	1	4	4	1			3	1			1	25	11%
Annan myndigh	7	2	1	6	5			2	1		2	1	27	12%
Ej avhörd/Ej ek.	2	2	2	4							1		11	5%
Övrigt		1	6	10		1		6			1	6	31	14%
Flyttat från Nacka	2		5	1	2	1				1		2	14	6%
Sjukersättning/p	3												3	1%
Annan insats		1											1	0%
Föräldrarledig		1											1	0%
Kund vill byta jobbexp		2	1		2						2		7	3%
Missbruk	2						1						3	1%
Återremiss socia	1												1	0%
Tillhör ej målgru	1		1	1									3	1%
Tillfälligt avslut			1	1				1					3	1%
Kund missnöjd med jobbexpert			1	4			1				2		8	4%
Kriminalvården					1								1	0%
Totalt	54	11	33	48	15	5	4	20	5	4	9	14	222	



Slutsatser 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 arbetsmarknadsinsatser. 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.



Uppföljning av auktorisationsvillkoren

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 auktorisationsreglerna ser kommunen brister hos vissa jobb- och utbildningsexperter. Det handlar främst om ledningsprocesserna hos jobb- och utbildningsexperterna, att experterna följer standardiserade kvalitetsprocesser med mera. Kommunen kontaktar jobb- och utbildningsexperter med brister och de åläggs att senast 1 december 2017 åtgärda brister samt att återrapportera till kommunen.

Uppföljning av resultat - effektivitet

I april 2016 beslutade nämnden att ändra målgrupperna för arbetsmarknadsinsatser samt skapade även tre olika insatser – jobbpeng grund, förstärkt samt språk- och arbetsintroduktion. Jobbpeng språk –och arbetsintroduktion skapades för att möta behoven hos nyanlända som har stort behov av snabba insatser för att bli integrerade. I denna arbetsmarknadsinsats ingår att samordna kundens insatser med samhällsorientering och svenska för invandrare.

Vid uppföljning av kvalitet och resultat hos experterna har kommunen bland annat följt upp effektivitet i insatsen språk- och arbetsintroduktion. Viktiga indikatorer har varit antagning och genomförandet av kursen svenska för invandrare, analys av kunder som gör avbrott samt kundnöjdhet.

En ökande andel av kunder med arbetsmarknadsinsats har en just denna typ av insats. Insatsen är mer komplex och har visat sig vara svårare för jobb- och utbildningsexperterna att administrera och har även lett till att kunderna går hos olika experter. Detta speglas i några av de indikatorer som kommunen följer upp. Ett förslag till att lyfta bort ersättningen för kursen svenska för invandrare från checken språk- och arbetsintroduktion har tagits fram och presenterats för fullmäktige.

Kommunen har inlett ett arbete med att se över kurserna svenska för invandrare med syfte att öka effektiviteten. Planen är återkomma till arbets- och företagsnämnden under hösten 2017. Nya ersättningsrutiner, kurslängder, nya rapporteringssystem samt en mer individanpassad undervisning diskuteras. Det är även viktigt att språkundervisningen tydligare kopplas till arbetslivet, vilket är helt i linje med insatsen språk- och arbetsintroduktion. Flera jobb- och utbildningsexperter erbjuder yrkesutbildningar som ska kunna kompletteras med språkutbildning. En dialog har inletts med dessa jobb- och utbildningsexperter.

Nacka och Värmdö, i samarbete med Arbetsförmedlingen och företagarnas organisationer, har inrättat ett arbetsmarknadsråd för diskussioner om angelägna insatser för att förstärka kompetensförsörjningen. Validering av kunders kompetens är ett bra verktyg i detta arbetet



och Arbetsförmedlingen har möjlighet att köpa färdighetsvalidering av branschsammanställda valideringsorgan. Arbetsmarknadsrådet har inlett ett arbete med besöksnäringens valideringsorgan. Validering kommer att utgöra ett viktigt komplement till kommunens och Arbetsförmedlingens arbete med nyanlända i etableringen.

Effektivitet i antagning och utförande

Det är viktigt att kunden snabbt inleder sin insats och att jobb- och utbildningsexperterna ser till att alla delarna i insatsen tryggas, särskilt kunder med jobbpeng språk- och arbetsintroduktion. Experterna ska vidare ha ett nära samarbete med arbetsgivare så att insatsen leder till att kunden kommer närmare egenförsörjning. En viktig del handlar om att kommunen, och Arbetsförmedlingen när det främst gäller kunder som ingår i etableringen, ger tydlig information till kunden om insatsens mål och innehåll och förväntningar på kundens ansvar under insatsen – rättigheter och skyldigheter. Då kunder med jobbpeng språk- och arbetsintroduktion inte har svenska som modersmål är det angeläget att jobb- och utbildningsexperterna planerar insatsen i nära samarbete med kunden och arbetsgivare så att insatsen kan genomföras på ett effektivt sätt.

47 procent av de kunder som avslutade insatsen under 2016 var i egenförsörjning (jobb, fortsatta studier eller egenföretagande) efter avslutad insats. Motsvarande siffra för 2015 var 76 procent. Flera orsaker finns till dessa resultat.

En orsak till denna försämring är att nämnden har ändrat målgruppen för kunder som har rätt till jobbpeng. Tidigare hade alla kunder som var registrerade hos arbetsförmedlingen rätt till insats. Flera av dessa kunder var direkt tillgängliga för arbetsmarknaden. När denna kundgrupp inte längre är aktuell medför detta att nuvarande kundgrupper i allmänhet är längre ifrån arbetsmarknaden och därmed blir resultaten sämre, kunden har längre väg till egenförsörjning.

En fördjupad analys av resultaten hos de olika jobb- och utbildningsexperterna visar att hälften av dem ligger under genomsnittet. Vid verksamhetsbesöket diskuterades dessa resultat och jobb- och utbildningsexperterna redovisade orsakerna och uppmanades återkomma med handlingsplaner till kommunen, senast 1 december 2017, för att förbättra resultaten.

Negativa och positiva avbrott

Hälften av kunderna i arbetsmarknadsinsats gör avbrott. De övervägande orsakerna är sjukdom och att kunden går över till en annan insats utanför kommunen. Det är huvudsakligen Arbetsförmedlingen som avbryter insatsen språk- och arbetsintroduktion för att kunden istället ska göra annan insats hos Arbetsförmedlingen. Kommunen och Arbetsförmedlingen har kommit överens om att göra en gemensam etableringsplan där kundens olika insatser dokumenteras och där parterna är överens om insatserna. Kunder har även rätt att byta jobb- och utbildningsexpert. Kommunen kommer att se över regelverket för denna bytesrätt.



Kundnöjdhet

Kommunen arbetar med att förbättra kvaliteten i arbetet med kundnöjdhet i arbetsmarknadsinsatser. Arbetet kring kundundersökningsprocessen med bättre svarsfrekvens och anonymitet för kunden har påbörjats. Detta för att säkerställa bra statistiskt underlag att basera analysen på.

Annat utvecklingsarbete

Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion utgör en stor del av arbetsmarknadsinsatserna då dessa kunder 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. Det finns planer på att myndigheterna även ska arbeta i samma lokaler – Meeting Point i Orminge – från och med hösten 2017. Det förstärkta samarbetet inkluderar även ett pilotprojekt där personal från myndigheterna ska kunna arbetat med ett gemensamt IT-stöd.

Bilagor

1. Kvalitetsrapport arbetsmarknadsinsatser, våren 2017
2. Nacka kundundersökning arbetsmarknadsinsatser

Carina Filipovic
Enhetschef
Arbets- och företagsenheten

Joumana Bagdi
Integrationsutvecklare
Arbets- och företagsenheten