

KVALITETSUPPFÖLJNING

Arbetsmarknadsinsatser

Språk- och arbetsintroduktion (SAI), grund och förstärkt

- 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

Syfte och Mål	3
Urval och utförande	4
Rapportens upplägg.....	5
Begränsningar.....	5
Statistik och resultat.....	5
Verksamhetsbesök Eductus	5
Verksamhetsbesök Jobblotsen.....	7
Verksamhetsbesök Omsorgslyftet Utbildningar.....	8
Verksamhetsbesök DiSara	9
Verksamhetsbesök Strömbergs Coachning	11
Verksamhetsbesök Integra	12
Verksamhetsbesök Arbets- och karriärsverksamheten	14
Verksamhetsbesök Löwenfeldt & co	15
Verksamhetsbesök misa	17
Verksamhetsbesök Academicum.....	19
Verksamhetsbesök Cognix	20
Verksamhetsbesök Peritos ungdomsrekrytering	21
Sammantagen reflektion	Fel! Bokmärket är inte definierat.

VERKSAMHETS BESÖK FÖR KVALITETSUPPFÖLJNING

Som en del av kommunens systematiska kvalitetsarbete utfördes verksamhetsbesök till anordnare som erbjuder arbetsmarknadsinsatser under 2016. Under 2016 hade kommunen 24 auktoriserade jobbexperter, varav åtta erbjöd språk- och arbetsintroduktion, 11 erbjöd förstärkt jobbpeng och 20 erbjöd jobbpeng grund.

Kvalitetsuppföljningen utfördes hos samtliga anordnare som erbjuder språk- och arbetsintroduktion. Inom förstärkt jobbpeng besöktes de sju anordnare som hade flest kunder och inom jobbpeng grund besöktes åtta av anordnarna på samma grund.

Fokus i arbetet med verksamhetsbesöken under våren 2017 och uppföljningen av arbetsmarknadsinsatserna har varit resultat, hållbarhet och helhetslösningar mot egen försörjning. Även kundnöjdhet och avbrottsstatistiken följs upp. Därutöver har kraven i auktorisationsvillkoren följts upp.

Enkätfabrikens kundundersökning har använts till liten del som en övergripande mätning för den allmänna uppfattningen av våra anordnare. Den låga svarsfrekvensen gör att vi inte kan se resultatet som statistiskt signifikant. Åtgärder för att öka svarsfrekvensen med stöd av enkätfabriken är vidtagna.

SYFTE OCH MÅL

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

Utgångspunkten har varit resultaten per anordnare som vi utläser i våra system samt kundundersökningen.

Inför besöken har anordnare fått förbereda sig genom att få 2 dokument digitalt via e-post:

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

Målet är att säkerställa och även uppmuntra till bästa möjliga hållbarhet i helhetslösningarna, bland annat för kunder med tillfälliga uppehållstillstånd, kundnöjdheten och avbrotten. Detta utifrån förutsättningarna varje anordnare har.

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. I denna rapport redovisas experternas text utan språklig redigering med mera. Experterna anger även sin plan för den fortsatta utvecklingen. Vid kommande i sammanfattningen kommenteras experternas svar. Vid kommande verksamhetsbesök kommer utvecklingsplanerna att följas upp.

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.

Vi nästkommande verksamhetsbesök sker en uppföljning av 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.

URVAL OCH UTFÖRANDE

Kommunen att besöka alla anordnare som erbjuder språk- och arbetsintroduktion. Detta för att tydligt följa denna förhållandevis nya jobbpeng samt säkerställa resultat och utveckling av densamma. Men också för att få kunskap om vad som fungerar/ behöver utvecklas samt förtydligande av uppdraget i vissa fall. De övriga jobbxperterna valdes ut utifrån volymer och resultat.

Följande 12 jobb- och utbildningsexperter inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser besöktes under våren 2017:

1. Eductus
2. Integra
3. Jobblotsen
4. Omsorgslyftet utbildningar
5. Strömbergs jobbcoachning
6. DiSara Coachning AB
7. Arbets- och karriärverksamheten
8. Löwendeldt & CO
9. MISA
10. Academicum
11. Cognix
12. Peritos ungdomsrekrytering

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

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

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

Checklistan har utvecklats för att tydligare kunna följa upp att experten uppfyller kraven som ställs utifrån auktorisationsvillkoren samt följer gällande lagstiftning.

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.

Arbetsättet med ny checklista och i dialogform har varit mycket uppskattat hos alla anordnare och resulterade i ömsesidig transparens, tillit och god relation.

RAPPORTENS UPPLÄGG

Rapporten grundar sig på tre observationsområden eller så kallade prioriterade parametrar som har mätts. Dessa var huvudämnena 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:

- **Hållbarhet resultat (innovativa, snabba och paketerade lösningar utifrån kundens förutsättningar och framtidsutsikter för jobb)**
- **Kundnöjdhet**
- **Avbrott**

Redovisningen i denna rapport presenteras för varje enskild anordnare 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 mer internt arbetspråk.

I slutet av rapporten presenteras en sammantagen reflektion på aggregerad nivå och som bygger på en analys av helheten i statistiken och dialogmötena som ägde rum vid verksamhetsbesöken samt kommunens processer och IT system.

BEGRÄNSNINGAR

Vissa anordnare 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 saknas per anordnare men via enkätfabriken har kommunen fått en övergripande lägesrapport för hur kunderna uppfattar jobb- och utbildningsexperterna. Avbrottsorsak rapporteras också i systemet där det anges varför kunden avslutar sin arbetsmarknadsinsats. Vissa jobb- och utbildningsexperter följer upp själva med hjälp av avslutssamtal med kunden.

1- VERKSAMHETS BESÖK EDUCTUS

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobbpeng

Jobb- och utbildningsexpert	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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Eductus	78	10,30%	78	67	22	1	0	0	4,50%	4 187	239
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

Varav SAI april-dec 2016

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Eductus	66	34,7%	66	66	10	0	0	0	0,0%	720	-
Totalt	189	99,5%	185	189	33	1	0	0	3,0%	2 341	24

UTVECKLINGSPLAN

- Ny ledare sedan mars i år vilket gör att en del behöver bearbetas och tas tag i. Ännu mer tydlighet i uppdraget och i kvalitetsprocessen önskas och dialog med karriärvägledarna på kommunen förs redan.
- Rätt personal med rätt kompetens har anställts och ansvarig för relationen med företagen har anställts också på deltidstjänst, en arbetsmarknadskoordinator
- En handlingsplan skrivs i dagarna av ledningen och beräknas bli klar till hösten. För att underlätta för kunder med tillfälliga uppehållstillstånd jobbar vi med samma effektivitet och snabbhet med att lära sig språket och snabbt komma in i ett arbete. Ett exempel är att paketera kurser för jobb inom vården såsom körkort inom patientsäkerhet. Ett utkast och förslag på en paketering presenteras till kommunen när klar.
- Det har nu börjats med antagningen av nya kunder och det rustas upp oss för språk- och arbetsintroduktionen med bland annat rutiner, personal och lokaler. Dialog kring kapaciteten med kommunen för att veta hur många som kan tas emot.
- Hela juli: sommarskola med två till tre lärare för olika teman- 30e juni slutar terminen och 14 augusti börjar nästa termin.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Inget att rapportera.

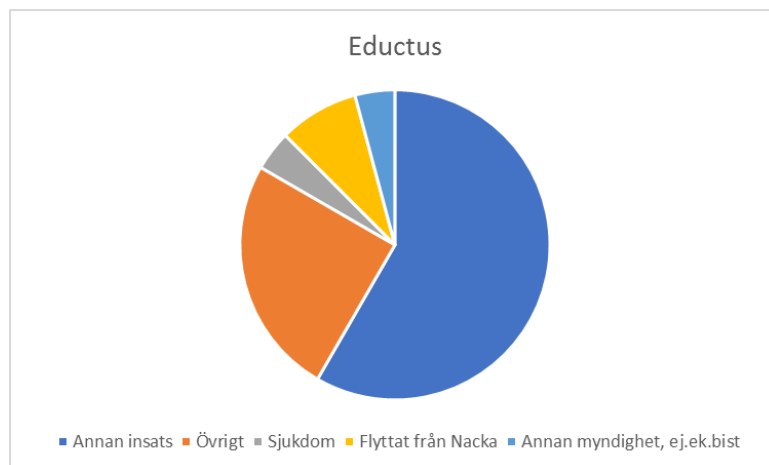
UTVECKLINGSPLAN

Inget att rapportera. Experten återkommer om och när ett utvecklingsarbete påbörjats.

AVBROTT

RESULTAT

Endast en avslutas till jobb resterande 21 avbrott enligt nedan. Överlag är det många avbrott.



UTVECKLINGSPLAN

Det planeras en bättre uppföljningsrutin och tydligare avbrottskategorisering. Processen har redan påbörjats och meddelas när klart. En ny intern enkät är redan klar och ska börja användas.

2- VERKSAMHETS BESÖK JOBBLOTTSEN

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobbpeng

	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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Jobb- och utbildningsexpert	134	17,70%	131	81	95	29	18	0	49,50%	16 266	152
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

Varav S.AI april-dec 2016

	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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Jobb- och utbildningsexpert	31	16,3%	31	31	13	1	0	0	7,7%	950	24
Totalt	189	99,5%	185	189	33	1	0	0	3,0%	2 341	24

UTVECKLINGSPLAN

- Nya lösningar som är ännu mer intensiva till exempel svenska med buss beräknas bli klar under 2017.
- Det som upplevs saknas är bra marknadsföring och mer individanpassad coaching och validering av kundernas kompetenser och erfarenheter. Skicklig kartläggning och guidning mot andra branscher kan ofta hjälpa vissa som sitter fast. Många vil ha snabba lösningar och har inte tålamod. De vil börja jobba här och nu. En studievägledare på deltid har anställts för detta.
- Lågt antal deltagare gör detta omöjligt ekonomiskt vilket kan även påverka kvaliteten.
- Samarbetet med kommunen har alltid fungerat men med arbetsförmedlingen finns vissa utmaningar.
- Sommarverksamhet: det är öppet under sommaren och det är konkurrens om sommarvikarierna.
- Arbetsplatsvenska och yrkessvenska utifrån bransch finns redan på Jobblotsen.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Inget att rapportera.

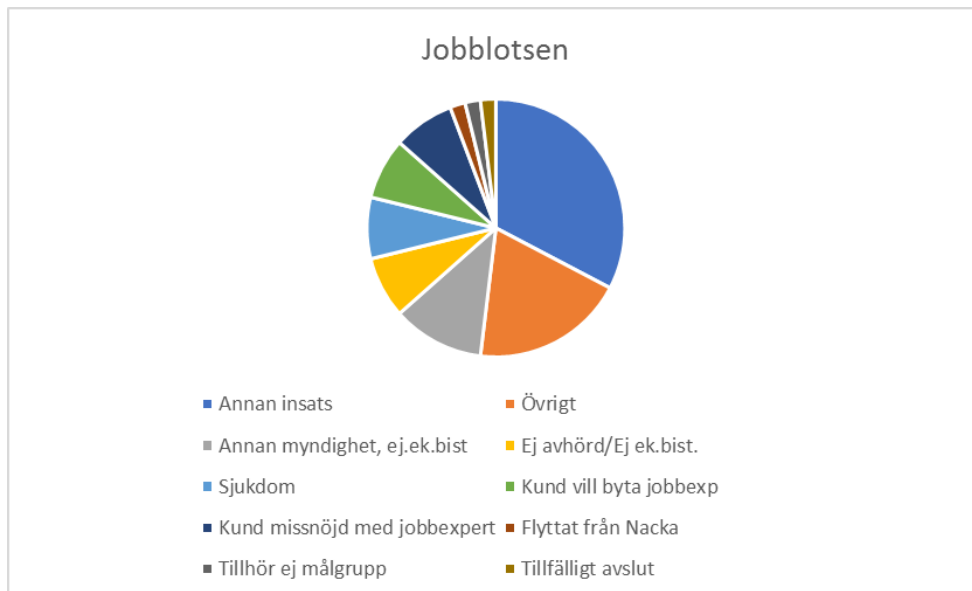
UTVECKLINGSPLAN

Expertens egen enkät har gett input om att kunderna är nöjda. Dock har det uppmärksammats att många behov hos kunderna handlar om att hjälpa till med och svara på enkla vardagsärenden. Viktigt att etableringsstödsfunktionen förstärks då det är deras uppgift att ta hand om detta. Experten har ändå hjälp till där det har behövts och kunderna har på detta sätt blivit nöjd och glad.

AVBROTT

RESULTAT

48 avslut utan att kund har fått jobb, börjat studera eller startat företag, enligt nedan orsaksfördelning.



UTVECKLINGSPLAN

- En orsak som har uppmärksammat är att arbetsförmedlingen rycker ut kunderna för att göra annat och man kan inte behålla kunderna den tiden som behövs.
- Endast två missnöjda kunder inom språk- och arbetsintroduktion har uppmärksammats. Det behövs tydliggöras för kunden vad insatsen innebär och vad kraven är på kunden för att undvika missnöje på grund av fel förväntningar.
- Vissa kunder väljer bara samhällsorientering och svenska för invandrare och vill inte ha språk- och arbetsintroduktion. Det behövs mer trepartssamtal för att förankra detta hos kunderna. Hur mycket ska anordnare anpassa sig för att tillmötesgå kundens önskemål.

3- VERKSAMHETS BESÖK OMSORGSLYFTET UTBILDNINGAR

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobbpeng (REDO)

	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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Jobb- och utbildningsexpert											
Omsorgslyftet utbildningar	55	7,20%	55	55	1	0	0	0	0,00%	17	-
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

Varav SAI april-dec 2016

	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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Jobb- och utbildningsexpert											
Omsorgslyftet utbildningar	55	28,9%	55	55	1	0	0	0	0,0%	17	-
Totalt	189	99,5%	185	189	33	1	0	0	3,0%	2 341	24

Antal dagar från uppdragsbekräftelse, språk- och arbetsintroduktion till anmälan: 22 dagar

UTVECKLINGSPLAN

- Resultatet är avhängt av att anordnare har haft en sen start med uppdraget
- Det behövs synkning med arbetsförmedlingen kring etableringsplanen. Det förs redan idag dialoger och gemensamma möten, anordnare, arbetsförmedling och karriärvägledare
- En förstärkning av relationen med näringslivet är en förutsättning för att få till fler arbetsplatser för språk- och arbetsintroduktionen. Det behövs mer bredd i branscherna och inte bara till exempel Röda korsets verksamheter
- Valideringsprocessen behöver intensifieras och effektiviseras för att kunderna snabbt ska kunna komma in i relevanta branscher. En möjlig lösning är färdighetsvalidering som har en enklare process och där kundens färdigheter och erfarenheter redogörs för att snabbare hitta en lämplig insats.
- Det har anställt en ny karriärvägledare hos anordnare och en till är på ingång
- Man jobbar mot att hitta lösningar som är lämpliga för kunden istället för att anpassa kunden till olika insatser.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Inget att rapportera.

UTVECKLINGSPLAN

Anordnare har inte haft något strukturerat arbete kring kundnöjdheten men planerar att påbörja detta i samarbete med Nacka kommun.

AVBROTT

RESULTAT

De startade insatserna under 2016 är 55 kunder varav hela 54 är pågående. Sen start på språk- och arbetsintroduktionen. Den enda avslutade under året har avbrutit sin insats på grund av missnöje och byte till annan anordnare.

UTVECKLINGSPLAN

Tätare avstämning med kund med dokumentation så det kan följas upp. Nytt uppföljningssystem och rutin som ska påbörjas efter sommaren.

4- VERKSAMHETS BESÖK DISARA

HÅLLBARHET

RESULTAT

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Disara	18	2,40%	18	7	14	8	1	0	64,30%	3 249	223
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

UTVECKLINGSPLAN

- En stor del av resultatet förklaras av tyngre kunder som behöver mer resurser och tid samt arbetsgivarens villkor som inte alla gånger går att uppfylla.
- Experten har annars en kapacitet på att ta in 40 kunder samtidigt. Svårt dock att få volymer men kör marknadsföring fullt ut.
- Bra om kunderna kan välja mellan anordnare kan se på hemsidan en "jämförelse" med olika nyckeltal så de som gör bra jobb kan "lyftas" och visas för kunden. Hur väljer kunden sin anordnare och vad som påverkar valet påverkar också verksamheten. Vanligtvis väljer kunden anordnare som har hela paketet för att det ska vara enkelt, speciellt i början när allt är nytt och kunden kan lätt bli förvirrad.
- Förslag på enklare SAI process kan underlätta för anordnare.
- Bra med hemsidan, anordnarwebben, uppdaterad info numera där man snabbt kan få en färsk info om vad som händer.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Anordnare uppger att de har många nöjda kunder och att det är kunderna som skickar nya kunder till verksamheten genom att berätta till sina vänner och bekanta. Många kommer ut i arbetslivet via experten.

UTVECKLINGSPLAN

Enkäten skickas direkt från experten men många kunder svarar inte och en orsak kan vara språket. En idé är att ringa kunden direkt efter varje insats. Kommunen kan få ta del av de frågorna experten använder sig utav så det kan bakas in det i utvecklingsarbetet.

AVBROTT

RESULTAT

Av de 14 som avslutades har nio gått till jobb, studier eller eget företag. Resterande enligt fördelningen nedan.

- 2 flyttat
- 1 gått i pension
- 1 bytt till annan anordnare
- 1 kunden träffade flera arbetsgivare men fick aldrig något jobb.

UTVECKLINGSPLAN

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

5- VERKSAMHETS BESÖK STRÖMBERGS COACHNING

HÅLLBARHET

RESULTAT

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Strömbergs jobbcoachning	85	11,20%	82	44	66	32	1	0	50,00%	13 891	194
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

Varav SAI april-dec 2016

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Strömbergs jobbcoachning	1	0,5%	1	1	0	0	0	0	-	0	-
Totalt	189	99,5%	185	189	33	1	0	0	3,0%	2 341	24

- Experten jobbar med individanpassade lösningar, individuella möten och olika typer av insatser
- Det hålls två föreläsningar i veckan kopplade till arbetslivet, hållbarhet
- Tre öppna tillfällen för att söka jobb även för vissa som har behov av extra stöd
- Tight samarbete med näringslivet och lyckade mässor med hög frekvens att bli kallad till intervju
- Fyra resultatfokuserade coacher vara en är studie- och yrkesvägledare
- Genomtänkt matchning utifrån företagets behov
- Bjuder in andra samordnare med deras kunder till våra mässor, vill samarbeta.
- 3 anställda med spetskompetens och erfarenhet av målgruppen.
- Målgruppen för språk- och arbetsintroduktion avsmalades från "alla" till nyanlända språksvaga och långtidsarbetslösa vilket har på ett negativt sätt påverkat volymerna och även lönsamheten i uppdraget.
- Experten anger att det är svårt att få kontakt med kommunens karriärvägledare och därmed känns samspelet med kommunen som obefintlig.
- Det behövs tydlig kommunikation om vad språk- och arbetsintroduktionsuppdraget handlar om och kraven som ställs på kunden. Vissa kunder vägra språkpraktik och vet inte att det är en del av arbetsmarknadsinsatsen.
- Ersättningsmodellen om kunder går på SFI hos en annan anordnare behöver ses över. Det blir extra kännbart om man har förmedlat många kunder.

UTVECKLINGSPLAN

- Det behövs en rensning av avbrott som är inte orsakats av anordnare till exempel att kund har flyttat eller att arbetsförmedlingen rycker ut kunden för en annan insats.
- Anamma uppdraget som experten har nu fått av Sollentuna kommun där tidsperioden är 3 månader och förutom ersättning ges extra bonus om kund kommer in i studier eller jobb.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Modellen som används är klassiska avslutningssamtal som uppföljning. 75 procent hade avslutas till arbete och det tolkas som nöjd kund.

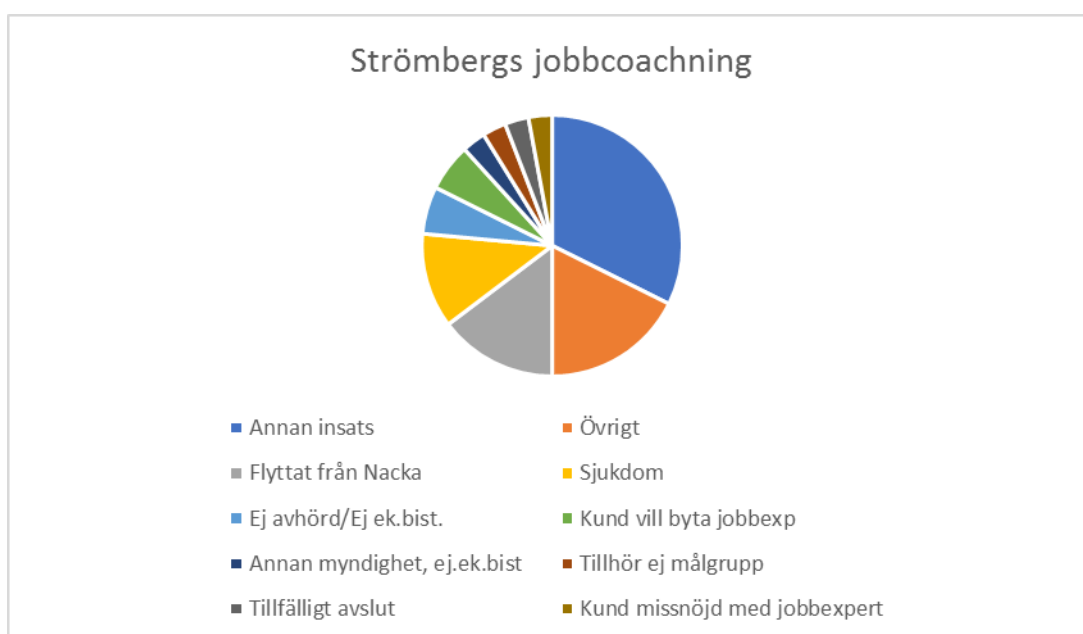
UTVECKLINGSPLAN

Trepartssamtal mellan kund, karriärvägledare och anordnare skall inledas helst innan kund vill byta anordnare eller avbryta sin insats.

AVBROTT

RESULTAT

6 avbrott av 140 kunder, 4 av dem fick körkorterbjudan hos annan anordnare och därför bytte. En tyckte att han inte fick tillräckligt med hjälp och 1 på grund av att personkemi inte fungerade riktigt bra.



UTVECKLINGSPLAN

Inget planerat än. Jobbar dock mycket på att vara tydlig om vad kärnverksamheten står för för att förebygga missförstånd på grund av fel förväntningar.

6- VERKSAMHETS BESÖK INTEGRA

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobbpeng (REDO)

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insattdagar/kund avslutade	Insattdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Kunskapsbolaget Integra	34	4,50%	34	34	8	0	0	0	0,00%	578	-
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

S.AI april-dec 2016

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Kunskapsbolaget Integra	33	17,4%	33	33	8	0	0	0	0,0%	578	-
Totalt	189	99,5%	185	189	33	1	0	0	3,0%	2 341	24

UTVECKLINGSPLAN

”Nära jobbet upplevelse” behöver hanteras och bearbetas. Med detta lyfter experten problematiken många kunder har när det närmar sig ett jobb försöker kunden hitta på ursäkter för att stanna i sin bekväma zon. Då det okända är skrämmande. En plan om att i samtal med karriärvägledare lära känna kunden för att kunna strategiskt sätta upp en plan genom olika åtgärder.

Barnsjukdomarna i den nya insatsen språk- och arbetsintroduktion samt att den täckte en bred målgrupp gjorde att det blev svårt att hitta de lämpliga språkträningsplatserna, gruppen var inte självgående och hade inte heller kompetensen som efterfrågades av arbetsgivarna. Ett samarbete med Hemköp i Nacka Forum har påbörjats. Även Grand Hotel och Mc Donalds ska bearbetas som möjliga arbetsplatser för språk- och arbetsintroduktion.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Egen databas med uppgifter om varje individ, månadsrapporter skickas in. Helheten är kvalitetsledningssystem

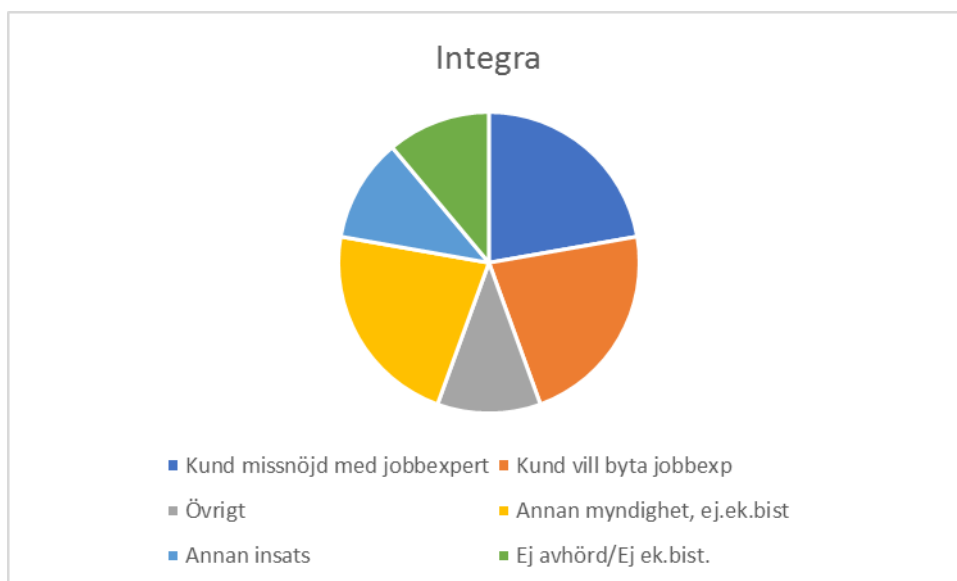
UTVECKLINGSPLAN

Anordnare planerar en ny enkät som är anpassad utifrån kundunderlaget och som visar tydligt nöjdheten utifrån olika parametrar.

AVBROTT

RESULTAT

Alla åtta avslutade under 2016 har inte gått till jobb, studier eller eget företag. Orsakerna är enligt nedan diagram:



UTVECKLINGSPLAN

Bättre kommunikation kring kunden genom att ha trepartssamtal och kommunikation med karriärvägledare. De flesta avbrotten handlar om flytt till annan kommun eller studier. Bättre rutiner kring hur avbrott registreras och rapporteras behöver dock skapas.

7- VERKSAMHETS BESÖK ARBETS- OCH KARRIÄRSVERKSAMHETEN

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobbpeng

	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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Jobb- och utbildningsexpert											
Arbets- och karriärverksamheten	120	15,80%	106	65	86	25	7	0	37,20%	20 845	236
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

Varav Förstärkt

	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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Jobb- och utbildningsexpert											
Arbets- och karriärverksamheten	84	41,4%	73	50	55	18	5	0	41,8%	13 715	237
Totalt	203	100,0%	170	128	120	35	9	0	36,7%	29 011	233

23 avslutade med lyckat resultat av 55 avslutade under 2016.

Tyngre grupp då det är flest förstärkt. Avslut handlar många gånger om att avsluta för att få behandling eller andra "positiva" orsaker. Kundens släpps inte innan ett "avslut" till någon insats, oavsett vilken det blir.

Anordnare kör Lokalvariant gällande rekrytering av företag. Vi ringer runt och "säljer" oss till företagen. Hög social kompetens behövs för att hitta samarbetspartners. Vi tittar på här och nu behovet och utbudet. Matchning med transparens och ärlighet. Det kan dock vara svårt med "tungta" kunder då det inte finns resurser och eller verktyg hos arbetsgivaren, vilket gör att de inte får plats där. Bra kontakt med näringslivet och många företag väntar på kunder.

UTVECKLINGSPLAN

Fortsätta med att ha ett bra samarbete med hjälp av kontinuerliga möten med olika myndigheter som jobbar med barn och ungdomar, där avhoppade, utskrivna 16 17 åriga ungdomar andra insatser som varken kommunen eller vi kan erbjuda.

Ha ett bra samarbete med kommunens kontaktpersoner, vilket är avgörande för att processerna ska flyta på smidigt, Det ska kännas att oavsett vem man tar kontakt med så blir det smidigt.

Under 2017 börjar experten med SMART, en kvalitetsmodul som genererar bättre processer för varje insats. En projektledare är inkopplad. Processen liknar äldreomsorgens kvalitetsuppföljning.

Anordnare har nyligen börjat med systematisk uppföljning av avslutsorsaker.

Jobba med att lösa utmaningen om hur upphandling av svenska för invandrare inom språk- och arbetsintroduktion ska ske smidigt.

Hälsokommunikatören kopplas in numera och det som är först ut är ett kvinnoprojekt, en längre variant, 10 veckor.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Anordnare vill följa upp kundnöjdheten och har en egen enkät för kundnöjdheten. Enkätfabrikens arbets sätt bör ha mer anonymitet och olika språkvarianter anser experten.

UTVECKLINGSPLAN

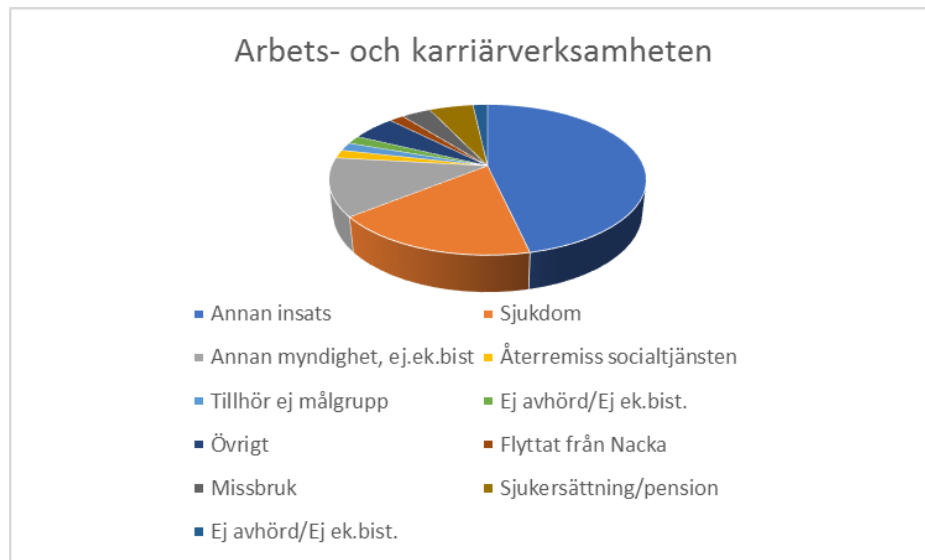
Utveckla den befintliga egna enkäten till en som är anpassad till målgruppen.

AVBROTT

RESULTAT

Vi har ett avslutssamtal med kunderna. Har inte kännedom om att någon kund har avslutat på grund av missnöje med experten.

De 32 som av olika orsaker inte har avslutats till jobb, studier eller eget företag har gått till annan insats eller slutat på grund av långvarig sjukskrivning (se diagram nedan).



UTVECKLINGSPLAN

Fortsätta som vanligt och med tätare uppföljning för att tidigt fånga signaler för potentiella avbrott.

8- VERKSAMHETS BESÖK LÖWENFELDT & CO

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobbpeng

	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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insattdagar/kund d avslutade	Insattdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Jobb- och utbildningsexpert	53	7,00%	50	25	35	9	10	1	57,10%	8 399	244
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

Varav SAI april-dec 2016

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Lowenfeldt & CO	2	1,1%	2	2	0	0	0	0	-	0	-
Totalt	189	99,5%	185	189	33	1	0	0	3,0%	2 341	24

UTVECKLINGSPLAN

- Det behövs mer utrymme i processen för lugnare takt för dessa tunga kunder. Vanligtvis krävs det en hel del för att få deras förtroende för att kunna påbörja en bra dialog med dem. I dagsläget ska allt gå fort och även arbetsförmedlingen brukar rycka ut kunderna när de ser att de nått svenska för invandrare på nivå C.
- Experten har en stadig modell som de ämnar fortsätta med då den har fungerat bra med denna målgrupp. kartläggningen görs om personen och bagaget och framtidsbilden diskuteras och hur man når dit. Man identifierar även hindren och styrkor. Man har lyckats hjälpa många kunder på banan då det jobbas utifrån kundernas förutsättningar och kapacitet. Alla insatser anordnare gör syns inte alla gånger då det är jobb med det mentala och psykologiska hos kunderna.
- Det behövs bättre kommunikation med kommunen speciellt gällande det ekonomiska stödet då det ställer till för kunderna och kan påverka deras mentala tillstånd då de oroar sig för hur de ska klara sig ekonomiskt. Åt andra sidan är det bra att det kommuniceras på alla sätt med kunderna att det är krav på motprestation, till exempel att ta praktik för att kunna få ekonomiskt stöd. Många tar ett jobb som inte passar en men pallar ungefär 3 veckor för man är laddad med energi men sen orkar man inte fortsätta.
- Gällande samarbete med kommun är det bra om man har ett gemensamt möte innan man startar nya jobbpeng där allt går igenom det vill säga vad uppdraget går ut på och vem som gör vad såsom processflöde och gränsdragningslista. Vilka är kontaktpersonerna på kommunen och så vidare.
- Numera är målgruppen mindre då det inte omfattar alla inskrivna på arbetsförmedlingen.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Avslutssamtal har man alltid och en avslutsrapport görs. Signalerna från karriärvägledarna gällande kundnöjdheten är mycket positiva.

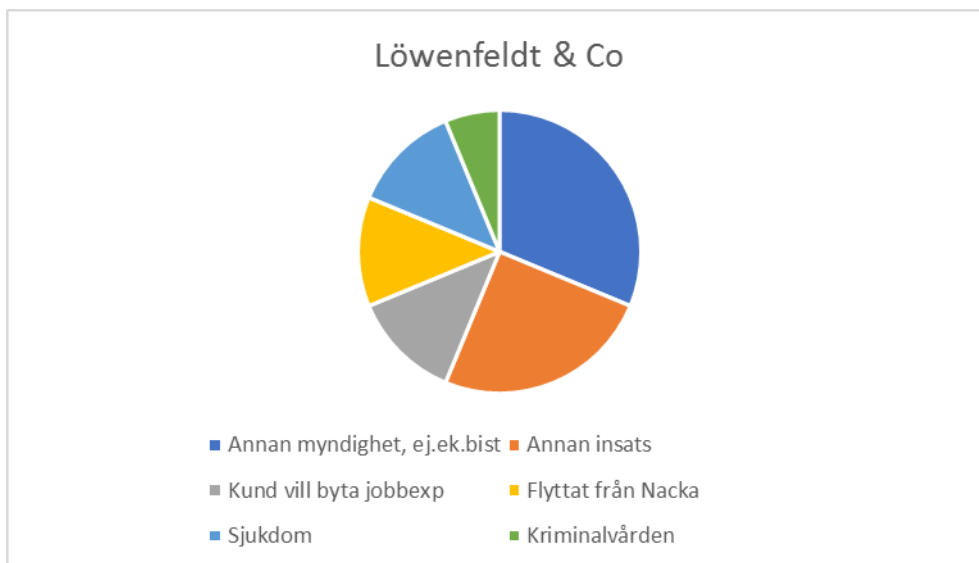
UTVECKLINGSPLAN

Enkätfabrikens enkät stämmer inte överens med vår verksamhet, vi har tex inga grupparbeten och då kan inte kunderna svara. Det behövs en mer anpassad modell för kunderna som helst vill svara enskilt och helt anonymt efter att ha blivit uppmanad att svara.

AVBROTT

RESULTAT

15 av de avslutade på grund av olika orsaker bland annat återfall, fängelse eller annan myndighets insatsprogram. Även många avbrott på grund av flytt och byte av anordnare. Se diagram nedan:



UTVECKLINGSPLAN

Fortsatt arbete med att jobba enligt den stadiga modellen med kunden och långsiktigt för att undvika avbrott på grund av att kunden inte orkar och faller tillbaka i till exempel missbruk.

9- VERKSAMHETS BESÖK MISA

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobbpeng (REDO)

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
MISA	55	7,20%	47	36	30	9	1	0	33,30%	7 360	271
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

Varav S.AI april-dec 2016

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
MISA	1	0,5%	1	1	1	0	0	0	0,0%	76	-
Totalt	189	99,5%	185	189	33	1	0	0	3,0%	2 341	24

”Samhällsflyttning”, att hjälpa andra för att de ska kunna hjälpa sig själv är ett mål i sig för experten.

UTVECKLINGSPLAN

Experten börjar 1a juni med ”förrehabiliterande tjänst” ett uppdrag från Nacka kommunen. Även planerar att tillsammans med hälsokommunikatören ha ett upplägg på plats. Bra kommunikation med KVA på kommunen kring kundens genomförandeplan.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Ingen statistik finns i dagsläget avseende kundnöjdhet separat för experten. Nedan följer ett utdrag ur en rapport från MISA.

Synpunkter och klagomål går att lämna muntligt, skriftligen eller digitalt via Misas hemsida. Allt förs sedan in i vårt avvikelshanteringssystem och hanteras därefter. Vi har som regel att inom fem dagar återkoppla till den som lämnat ett klagomål eller en synpunkt och i enlighet med detta tillsammans komma fram till en lämplig åtgärd. Vi hanterar även sådant som lämnas anonymt på ett systematiskt och korrekt sätt.

Exempel på synpunkter och klagomål som har inkommit under 2016 är:

- Deltagare vill byta arbetskonsulent pga. dennes e-posthantering.
 - Deltagare anser att Misa inte uppdaterar listan med "lediga praktikplatser".
 - Anhörig anser att dennes sons nuvarande praktikplats inte längre passar honom.
 - Deltagare anser att arbetskonsulent lägger sig i för mycket.
 - Deltagare anser att det är svårt att få tag på dennes arbetskonsulent.
 - Anhörig önskar att Misa skall starta verksamhet i dennes kommun.
 - Deltagare anser att städningen av lokal inom verksamheten måste förbättras.
-
- Arbetsgivare anser att arbetskonsulenter kontaktar denne utan varandras vetskap vilket skapar förvirring.
 - Deltagare anser att Misa ska ha bättre diskretion när vi är ute bland andra.
 - Deltagare är ej nöjd då denne ej fått anställning efter 6 månader på Misa.

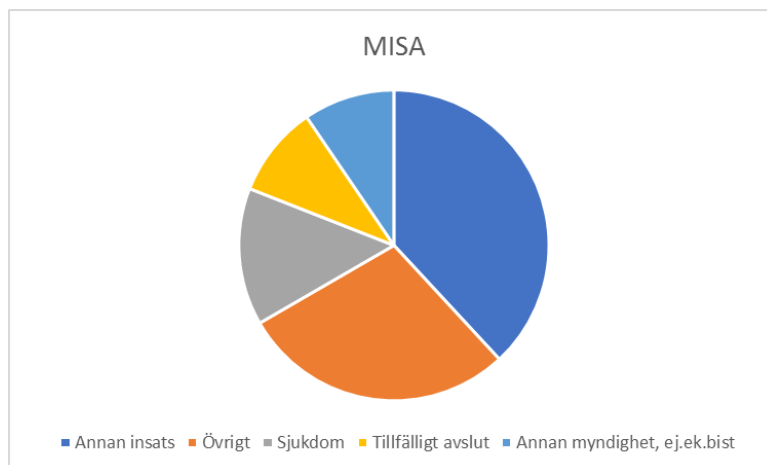
UTVECKLINGSPÅN

Ida har eget dokument jag får ta del av. Upplver att samarbetet mellan kommunen och arbetsförmedlingen som är bättre nu har börjat ge positiva utslag för verksamheten och såklart för kunden.

AVBROTT

RESULTAT

Arbetskonsulenterna har koll på avbrottsorsakerna och det finns olika koder. Många slutar på grund av återfall, kortare studier, blir sjukskrivna och får ersättning från arbetslöshetskassan, slussas till andra anordnare inom välfärdssamhällsservice som kan ha mer anpassade insatser. 20 av de som inte avslutades till jobb, studier eller eget företag är fördelade enligt orsakerna nedan i diagrammet:



UTVECKLINGSPLAN

Anordnare upplever att de flesta slutar av "rätt" orsak.

10- VERKSAMHETS BESÖK ACADEMICUM

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobbpeng (REDO)

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Academicum	27	3,60%	27	14	26	15	1	0	61,50%	4 907	166
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

UTVECKLINGSPLAN

- Experten har ett uppdrag från arbetsförmedlingen med att jobba med nyanlända akademiker. Korta vägen. Det finns gedigen vana och erfarenhet av att arbeta med nyanlända och att samarbeta med företag som vill ta in nyanlända. Man jobbar med "Kompetenslistan", kundens CV som kan spridas till 3000 arbetsgivare inom nätverket.
- För akademiker behöver man längre tid då man behöver vassare på språket för att kunna få chans att få jobb.
- Experten ämnar ansöka om auktorisation för språk- och arbetsintroduktion och samhällsorientering.
- Behöver satsa på att vara mer synliga i Nacka kommun, på internet och andra relevanta kanaler.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Yrkescoacherna ger en positiv bild av hur kunderna upplever experten. Kunderna har möjlighet och vet hur de ska göra om de är missnöjda.

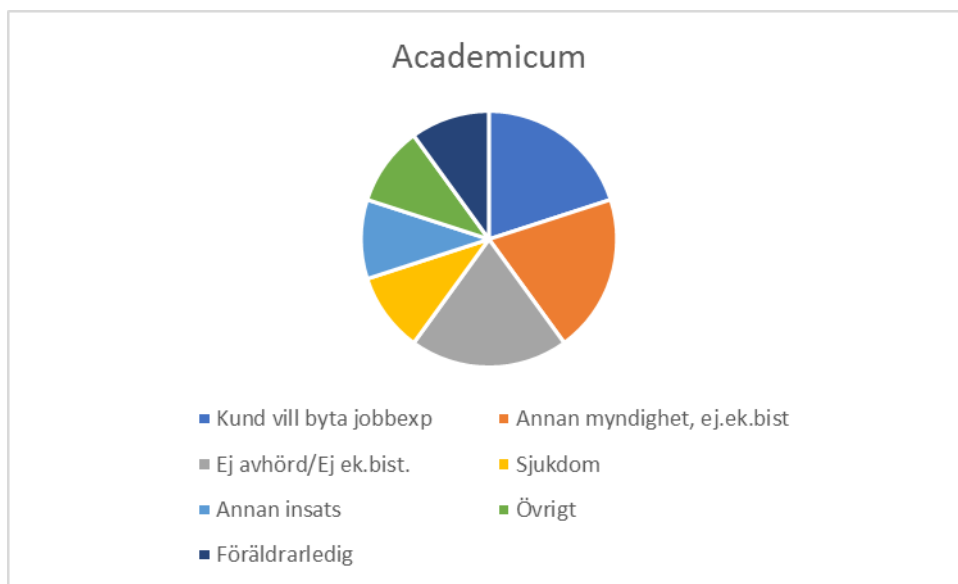
UTVECKLINGSPLAN

Experten utvärderar hela tiden det de gör i verksamheten. Behöver dock hitta ett sätt att samla in kundernas upplevelser för att sedan kunna rapportera dessa på bästa sätt.

AVBROTT

RESULTAT

16 av 26 avslutade lyckades slussas till jobb och studier. Resterande 10 har slutat på grund av nedan fördelning:



UTVECKLINGSPLAN

Experten har medvetenhet om orsakerna i dialog med kunden. Det viktigaste är att följa upp de orsakerna som relateras till verksamheten, med andra ord när kund vill byta till en annan anordnare på grund av missnöje.

11- VERKSAMHETS BESÖK COGNIX

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobb peng (endast förstärkt och REDO)

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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Cognix	17	2,20%	16	17	2	0	0	0	0,00%	50	-
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

Språkliga och kognitiva svårigheter gör ofta att det inte fungerar med vissa kunder. Många behöver mycket mer tid än genomsnittet och får fortsätta då de inte kan avslutas, i och med detta fördröjs resultatet.

UTVECKLINGSPLAN

- Tätare uppföljning med hjälp av trepartssamtal mellan karriärvägledare, kund och coach behövs så det blir bra upplägg för kund.
- Kärnverksamhet är att jobba med kunder som har specifik problematik och behöver extra stöd och inga

planer på att erbjuda andra insatser finns i dagsläget.

- Det behövs bättre kommunikation kring uppdraget samt bättre system som man behöver komma in i för att bland annat rapportera.
- Bra om man har en enda kontaktperson på kommunen för att lättare och snabbare få kontakt vid frågor.
- Personalen genomgår en utbildning för att bli bättre på att ta svåra samtal och hitta rätt verktyg.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

Anordnare har fått positiv feedback via mail, samtal och SMS, mycket kärlek trevliga symboler. Kunderna är nöjda och det är mycket tack vare bra kommunikation mellan anordnare och karriärvägledare.

UTVECKLINGSPLAN

2016 har inte följts upp utifrån kundnöjdhet men planer finns att avsätta resurser för att göra det framåt. Det är fortfarande oklart hur och när det görs. Utmaningen är att kunderna är speciella och det är svår nöt att knäcka att anpassa uppföljningen till dem. Många har svåra fall av kriminalitet och missbruk. Det som experten lyckats bra med är Lågeffektivt bemötande, förståelse och respekt, det är framgångsfaktorn.

AVBROTT

RESULTAT

Avbrotten är 2 där ena är på grund av återfall till missbruk och den andra missnöje med anordnare med byte till annan.

UTVECKLINGSPLAN

Fortsätta att jobba på samma sätt. Ge kunden mer utrymme och tid på grund av de speciella fallen.

12- VERKSAMHETS BESÖK PERITOS UNGDOMSREKRYTERING

HÅLLBARHET

RESULTAT

Alla jobbpeng (ingen SAI)

	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	Andel avslutade med lyckat resultat	Insatsdagar/kund d avslutade	Insatsdagar/kund avslutade med lyckat resultat
Jobb- och utbildningsexpert											
Peritos ungdomsrekrytering	11	1,40%	9	2	11	5	1	0	54,50%	2 890	220
Totalt	758	100,00%	679	483	451	162	46	4	47,00%	94 123	202

UTVECKLINGSPLAN

- Målgruppen är bara personer med funktionsvariationer som kan minst engelska. Femte året experten jobbar med målgruppen unga med funktionsvariationer. De får anställning under 1 år och målet är att de går ut till en annan arbetsplats efter det året. I dagsläget ligger resultatet på att 75% av de som är placerade får en anställning och vill nå ännu högre siffra. Expertens jobbar med

en modell som innebär start med kartläggning av kunden tillsammans med coachen, sen praktikplats eller kort arbetsträning. Kunderna är tyngre och tar längre tid på sig för att nå målet än det "normala". Nya utmaningar hela tiden.

- Gott samarbete med arbetsförmedlingen som bearbetas genom att plana ut alla trösklar som finns med hjälp av vårt arbete med kunden
- Skolorna behöver hjälp med att utveckla sina processer då de inte alltid kan hanterat dessa elever på bra sätt.
- Fortsätta med att ha en bra kontakt med kommunen, smidigt att sätta sig in i systemet. Har fått kontakt snabbt och fått återkoppling.

KUNDNÖJDHET

RESULTAT

En dialog och utvärdering med varje kund. Human Bridge Vi för daganteckningar och det sparas digitalt. Både nöjdhet och utveckling. Vi gör inga anonyma enkäter med tanke på kundens profil. Det kan dock dras positiva slutsatser om att kunden är nöjd bland annat då kunderna får stanna på arbetsplatsen och arbetsgivaren är nöjd med kunderna och hanteringen. Även positiv feedback som kunderna har kommit med efter avslutat insats.

UTVECKLINGSPLAN

Experten är nischad och är bra på det de gör och har inga planer på att utöka verksamheten till att till exempel jobba med nyanlända.

AVBROTT

RESULTAT

Sex avslut är en blandning av att ha fått jobb och börjat studera. Ett fall uppmärksammat med att kund har bytt anordnare på grund av att kunden hade gått bakåt i processen och behövde en insats som kunde levereras av en annan anordnare. Totalt fem avslutades utan lyckade utfall med en fördelning enligt diagram nedan:



UTVECKLINGSPLAN

Närmare dialog med karriärvägledarna behövs och kontinuerliga möten där alla karriärvägledare informera och utbyter erfarenheterna. Experten tittar även på processen för att hitta ett sätt för att få ännu bättre resultat på matchningsarbetet.

SLUTSATSER OCH BEHOV AV UTVECKLING

ARBETSMARKNADSINSATSER UNDER 2016

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 föräldradledighet, kunden flyttar från kommunen eller sjukdom.

Tabellerna nedan visar en fördelning på aggregerad nivå på alla experter och alla jobbpenge. Här relateras även urvalet som uppföljningen gjordes på till alla experter som erbjuder arbetsmarknadsinsatser.

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	Insattdagar/kund avslutade	Insattdagar/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%		

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

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 jobbpenge. 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

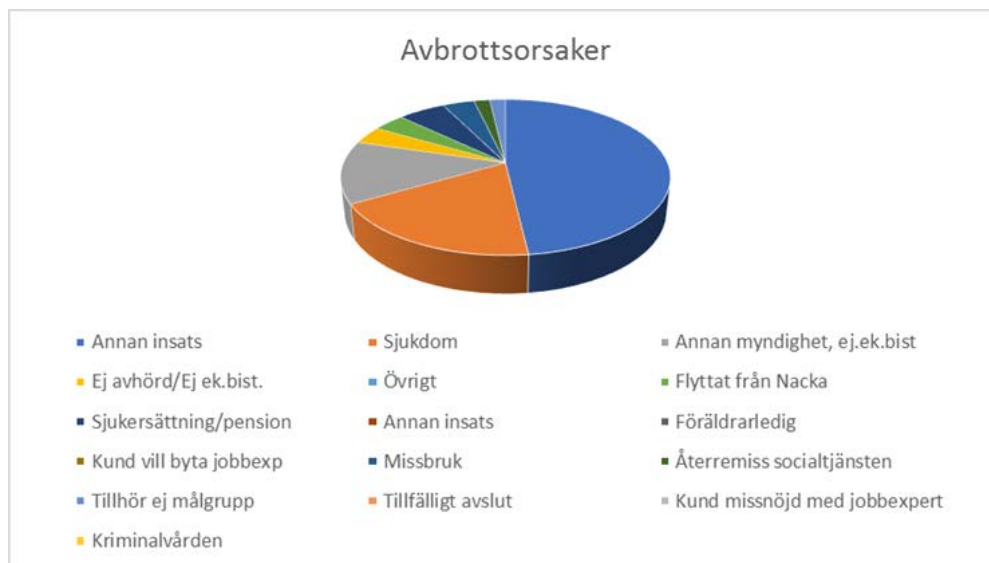
utbildningsexperterna redovisade orsakerna och uppmanades återkomma med handlingsplaner till kommunen, senast 1 december 2017, för att förbättra resultaten.

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.

AVBROTT INOM ARBETSMARKNADSINSATSER UNDER 2016

Tabellen nedan visar fördelningen av alla avbrott som inte lett till egen försörjning under 2016. Drygt hälften av kunderna 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. Tabellen nedan visar fördelningen per avbrottsorsak på alla experter inom urvalet. Det intressanta är att andelen som gör avbrott på grund av annan insats ligger på hela 37 procent medan avbrott på grund av missnöje med expert ligger bara på fyra procent. Andel kund vill byta anordnare ligger på 3% och det är inte beroende av orsaken missnöje med expert då dessa två orsaker har separerats. En möjlig orsak där är närheten till experten vid flyttning inom kommunen.

Avbrottsorsaker (ej lett till job)	Arbets- och karriärve	Academicum	Strömber	Jobblots	Löwenfel	Disara	Cognix	Misa Al	Peritos	LOLU Om	Integra	Eductus	Totalt	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 myndighet, ej.ek.bist	7	2	1	6	5			2	1		2	1	27	12%
Ej avhörd/Ej ek.bist.	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/pension	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 socialtjänsten	1												1	0%
Tillhör ej målgrupp	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	



KUNDNÖJDHETEN INOM ARBETSMARKNADSINSATSER 2016

Figuren nedan är hämtad från kundundersökningen gjord för år 2016 inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser (undersökningen finns som bilaga). På grund av en svag svarsfrekvens och bristande anonymitet i kundundersökningsprocessen kan vi inte dra varken enskilda eller generella slutsatser kring kundnöjdheten. I dialog med experterna vid verksamhetsbesöken har kommunen försökt få en fingervisning av hur kunden upplevt och uppfattat experten utifrån den feedback experten fått av sina kunder bland annat med hjälp av kundenkäter i de fallen sådan rutin finns hos experten. Dels har kommunens karriärvägledare fått ge feedback av vad de hört kunden säga om varje expert. Den slutsats kommunen kan dra med hjälp av allt som nämnts ovan är att överlag upplever kunderna att experterna är bra och kan rekommenderas. När det gäller insatserna där blir siffran något lägre. Detta kan ha med förväntningarna kunderna har och att matchningsarbetet inte lyckas alla gånger. 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.

NKI-frågor

För att ge ett sammanfattande mått på de respondenternas upplevelser generellt sett ställdes i undersökningen två så kallade nöjd-kund-index-frågor. Resultaten för dessa frågor redovisas i tabellen nedan. Medelvärdet för frågorna är det generella NKI-värdet. Detta värde är i årets undersökning 4,03.

NKI-FRÅGOR	Mars-april	Juni	2016
NKI	4.05	4.00	4.03
Jag är nöjd med de utbildnings- och arbetsmarknadsinsatser jag fick	3.91	3.78	3.85
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	4.18	4.22	4.20

NKI-FRÅGOR	Kvinna	Man
NKI	4.64	3.69
Jag är nöjd med de utbildnings- och arbetsmarknadsinsatser jag fick	4.57	3.46
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	4.71	3.92

Öppenhet och mångfald

*Vi har förtroende och respekt för människors kunskap
och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar*