

Arbets- och företagsnämnden

## **Kvalitetsrapport 2018 för arbetsmarknadsinsatser**

### **Förslag till beslut**

Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

### **Sammanfattning**

I enlighet med Nacka kommuns kvalitetsarbete genomförs varje år en verksamhets- och kvalitetsuppföljningsdialog mellan Nacka kommun och anordnare som Nacka kommun auktoriserat inom arbetsmarknadsinsatser. Dialogen omfattar analys av resultat och utfall, som jämförs med mål och ambitioner. Årets uppföljning har skett under maj 2018. Totalt har verksamhetsbesök utförts hos nio anordnare auktoriserade inom arbetsmarknadsinsatser. Inför verksamhets- och kvalitetsuppföljningen genomförs också en kundundersökning av arbetsmarknadsinsatserna. Sammanlagt har 109 av 347 personer svarat på hela undersökningen, vilket ger en svarsfrekvens om 31 procent.

Trenden visar att både antalet kunder som antalet insatser ökar sedan 2014. Antalet insatsdagar för att komma ut i egen försörjning har ökat från 201 dagar år 2016 till 240 dagar 2017 och under första tertialen 2018 har det skett en marginell nedgång till 239 dagar.

Målet att 65 procent av kunderna efter avslutad insats ska vara i arbete, studier eller eget företagande uppnåddes inte 2017. Resultatet för samtliga insatser var att 44 procent nådde målet, en minskning jämfört med tidigare år. Då kundgruppen och därmed insatserna varierar kan konstateras att för de kunder som fått insatsen jobbpeng grund var resultatet 88 procent och för kunder med insats jobbpeng förstärkt 68 procent. Lägst resultat får insatsen språk- och arbetsintroduktion där 28 procent nådde målet om egen försörjning. Insatsen riktar sig främst till nyanlända som har behov av språkkunskaper i svenska.

De som inte nått målet egen försörjning har i stället erbjudits en insats hos Arbetsförmedlingen, svenska för invandrare eller andra studier. Ett mindre antal arbetar deltid, är föräldralediga, saknar barnomsorg eller är sjukskrivna. Förklaringen till att en så stor andel bytt insats är att kommunen i väntan på etableringsplan beviljat språkutbildning som sedan ofta ändrats i möte med Arbetsförmedlingen. Denna problematik har nästan helt



upphört från och med att kommunen och Arbetsförmedlingen i slutet av året gör gemensamma etableringsplaner direkt när kunden anländer till Nacka.

Kundundersökningen visar mycket goda resultat avseende kundernas uppfattning om både stöd för att uppnå resultat liksom möjligheterna att komma ut på arbetsmarknaden efter coaching från anordnarna. Samtliga omdömen ligger på över fyra poäng av fem möjliga. Kundnöjdheten har också ökat från föregående år.

Nacka kommun arbetar kontinuerligt och systematiskt med förbättringsarbete i den ordinarie verksamheten. Resultaten från verksamhets- och kvalitetsuppföljningen utgör underlag för vidare förbättringsarbete tillsammans med anordnarna.

## Ärendet

I enlighet med Nacka kommuns kvalitetsarbete genomförs varje år en verksamhets- och kvalitetsuppföljningsdialog mellan Nacka kommun och anordnare som kommunen har avtal med. Dialogen omfattar analys av resultat och utfall, som jämförs med mål och ambitioner, så att framgångsfaktorer och förbättringsområden kan identifieras. Syftet är att få tillgång till viktig kunskap för att stärka verksamhetens processer och driva utveckling av välfärds-servicen. Genom ett systematiskt kvalitetsarbete med datainsamling och kunduppföljningar som gemensamt följs upp i partnerskap, kan samsyn kring utvecklingsområden drivas gemensamt, både från styrning och produktion.

En kundundersökning genomfördes under april 2018. Svaren samlades in via en webbenkät och inbjudan att delta sändes per brev, dels till kundernas kontaktpersoner via arbetsmarknadsinsatsen, men även till kundernas hemadresser. Sammanlagt har 109 av 347 personer svarat på hela undersökningen, vilket ger en svarsfrekvens om 31 procent. Svarsfrekvensen är fortsatt låg men har förbättrats sedan verksamhetsuppföljningen 2016 som då låg på 19 procent. Kvalitetsdialog har genomförts med nio anordnare, samtliga med fler än tio kunder under 2017.

## Måluppfyllnadsgrad

Målet att 65 procent av kunderna efter avslutad insats ska vara i arbete, studier eller eget företagande uppnåddes inte 2017. Resultatet för samtliga insatser var att 44 procent nådde målet, en minskning jämfört med tidigare år. Då kundgruppen och därmed insatserna varierar kan konstateras att för de kunder som fått insatsen jobbpeng grund var resultatet 88 procent och för kunder med insats jobbpeng förstärkt 68 procent. Lägst resultat får insatsen språk- och arbetsintroduktion där 28 procent nådde målet om egen försörjning. Språk- och arbetsintroduktion har lägst resultat. Insatsen riktar sig främst till nyanlända som har behov av språkkunskaper i svenska.



Trenden visar att både antalet kunder som insatser ökar. Antalet insatsdagar för att komma ut i egen försörjning har ökat från 201 dagar år 2016 till 240 dagar 2017 och under första tertialen 2018 har det skett en marginell nedgång till 239 dagar.

Ett sätt för Nacka kommun att stimulera företagande är genom auktorisation av anordnare som levererar arbetsmarknadsinsatser. Många företag kan etablera sig som anordnare i Nacka kommun och 2017 fanns 31 anordnare för arbetsmarknadsinsatser. Dock uttrycker nästan samtliga anordnare att de har kapacitet att ta emot fler kunder, vilket signalerar att marknaden kan vara överetablerad. Många anordnare visar vikande kundunderlag.

Kundundersökningen visar en hög grad av nöjdhet i samtliga frågor för Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser. Resultatet är generellt sett högre 2018 än 2017. Kundernas uppfattning om bemötande- och värdegrundsfrågor visar höga omdömen, över fyra på en skala mellan ett till fem. Det är ett relativt jämt resultat över de senaste åren med lägst omdömen för år 2017. Högst resultat får påståendet om hur kunden behandlas av anordnaren och andra kunder hos anordnaren. Gällande frågor till kunden om mål med insatsen har också här skett en ökning i resultatet. Kunderna upplever i högre grad att dom har tydliga mål, att anordnaren tydligt förklarar vad som krävs för att nå målet samt att anordnaren inspirerar och ger stöd. Även möjlighet till påverkan och flexibilitet upplevs mer positivt av kunderna. Den sista delen i kundundersökningen behandlar kundernas kontakt med arbetslivet. Även här kan noteras mycket goda resultat och ett ökat positivt resultat för år 2018.

### **Framgångsfaktorer enligt anordnarna**

I verksamhets- och kvalitetsuppföljningen av arbetsmarknadsinsatser har anordnarna analyserat framgångsfaktorer för att kunderna ska komma i egen försörjning via arbete, studier eller eget företagande.

### **En initialt god kartläggning och vägledning**

Anordnarna anger att det är angeläget att Nacka kommuns karriärvägledare, liksom dom själva, ger varje kund en god initial kartläggning och vägledning, i syfte att dels inventera kundens förmågor och mål och sätta dessa i relation till ställda krav på arbetsmarknaden.

### **Individdesignade insatser för bättre resultat**

Nacka kommun har ett unikt och stort utbud av insatser och olika former av coaching och stöd som väl kan tillgodose individers unika behov för att öka anställningsbarheten och matcha arbetsmarknadens behov av kompetens. Anordnarna motiverar också det goda resultatet med att Nacka kommun tillsammans med anordnarna har etablerat flexibla arbets sätt för att kunna matcha individens behov och arbetsmarknadens efterfrågan. Samarbetet med Arbetsförmedlingen har utvecklats för att koordinera insatserna för ökad anställningsbarhet. Närheten till kunder genom hög tillgänglighet och lokalisering på olika platser i kommunen underlättar för kunder.

### **Samverkan mellan jobb- och utbildningsexperter och arbetsplatser**

En avgörande faktor för gott resultat är anordnarnas samverkan med de arbetsplatser kunderna har möjlighet att praktisera och kanske få anställning hos. Anordnarnas systematiska samarbete med arbetsplatser har förbättrats. Flera anordnare har en bank av arbetsplatser som därutöver kontinuerligt utökas av nya och ibland tillfälliga arbetsplatser utifrån kundernas behov. Anordnare arbetar systematiskt med att upprätta goda samarbeten med de arbetsplatser/företag de samarbetar med och är angelägna om att tillsammans med dem skapa goda förutsättningar för att varje kund ska lyckas på sin praktik. Det är också en möjlighet för företagen att rekrytera medarbetare.

### **Ett rimligt antal kunder**

De anordnare som redovisar bättre resultat anger att de har beslutat om att varje coach ska ha ett rimligt antal kunder för att kunna ge bästa coachning till varje kund, i samarbete med de arbetsplatser kunderna praktiserar på. Antalet kunder per coach ligger på mellan 25–30 kunder per arbetsförmedlare.

### **Tillämpad värdegrund**

Samtliga anordnare tillämpar Nacka kommuns vision och värdegrund och har kompletterat med egna.

### **Kvalitetsarbete**

Några anordnare har etablerat systematiskt kvalitetsarbete, några är på väg eller har ISO-certifierat sig för ISO 2009:15.

### **Förbättringsområden enligt anordnare för bättre resultat och högre måluppfyllelse**

#### **Språk och praktik**

Personer med behov av att utveckla svenska språket, behöver undervisning i svenska i kombination med andra insatser för att öka sin anställningsbarhet. Nacka kommun har tillsammans med Arbetsförmedlingen och anordnarna utvecklat denna metodik. Resultat och utfall behöver följas frekvent för att identifiera resultat och effekter.

#### **Utveckla vägledning och kartläggning till kunder genom flerpartsmöten**

I analysen uttrycker flera anordnare att en ökad tillämpning av flerpartssamtal, till exempel mellan kund, karriärvägledare, coach och Arbetsförmedling skulle underlätta gemensamma målinriktade insatser, stöd och coachning till kunden. Därmed effektiviseras resursnyttjandet kring kunden.

#### **Samsyn och tydlighet med vilka krav som ställs av arbetsmarknaden och på kunden**

Flera anordnare anger att när en kund erbjuds en fast anställning genom kommunens insatser bör endast mycket starka skäl ge möjlighet att tacka nej till detta jobberbjudande. Flera kunders målbild är att komma ut i önskat arbete direkt, vilket kan vara svårt då vägen



till drömjobbet kan bestå av flera andra jobb, i syfte att utveckla språk och arbetslivs-erfarenhet i Sverige. Anordnarna påpekar vikten av att både Nacka kommun liksom anordnarna själva ger en realistisk bild av vad som förväntas av kunden för att komma ut i egen försörjning.

### **Kunskaper om insatser för långsiktig hållbarhet, effektuppföljningar**

En utveckling av uppföljnings- och mätmetoder behövs, för bättre säkerställa hållbara resultat och effekter av insatserna över tid, att kunden är etablerad på arbetsmarknaden och är självförsörjande. Några av anordnarna följer frekvent upp om kunderna är kvar i egen försörjning tre till sex månader och ibland längre tid efter avslut.

### **Fortsatt arbete**

Nacka kommun arbetar kontinuerligt och systematiskt med förbättringsarbete i den ordinarie verksamheten. Resultaten från verksamhets- och kvalitetsuppföljningen utgör underlag för vidare förbättringsarbete tillsammans med anordnarna.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Nacka kommun har ett tillförlitligt system för utbetalning av medel till anordnarna. Detta innebär att utbetalning sker för redovisad utförd tjänst, där hänsyn tas till eventuella avbrott. Stickprov genomförs löpande.

Genom kraftfulla och välriktade stöd till kunden ökar dennes anställningsbarhet och möjlighet till självförsörjning.

Effektiva insatser som ger hållbar lösning till egen försörjning för kund minskar kommunens budget för ekonomiskt bistånd.

### **Konsekvenser för barn**

När föräldrar ökar sin anställningsbarhet för att få ett arbete och egen försörjning minskar risken för utanförskap, vilket påverkar barn positivt.

### **Bilagor**

1. Kvalitetsrapport 2017 och tertial 1 2018 för arbetsmarknadsinsatserna jobbpeng

Carina Filipovic  
Enhetschef  
Arbets- och företagsenheten

Alexandra Pihl  
Processutvecklare  
Arbets- och företagsenheten