

2018-05-24

KVALITETSRAPPORT
Arbets- och företagsenheten

Arbets- och företagsnämnden

Kvalitetsrapport 2017 och tertial I 2018

Arbetsmarknadsinsatserna jobbpeng



Innehåll

Inledning	3
Arbetsmarknadsinsatser jobbpeng	3
Metod och upplägg för verksamhets- och kvalitetsarbete	4
Resultat av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen.....	6
Antal anordnare inom arbetsmarknadsinsatser jobbpeng	6
Nyttjande av arbetsmarknadsinsatser.....	7
Volym av kunder och arbetsmarknadsinsatser	7
Andel avslutade kunder till egen försörjning	9
Kundundersökning - värdegrund	10
Kundundersökning - kundernas egna mål	10
Kundundersökning – kundens kontakt med arbetslivet.....	11
Framgångsfaktorer enligt anordnare	12
Förbättringsområden enligt anordnare för bättre resultat och högre måluppfyllelse....	14
Sammanfattning	16
Tillsyn	18

Inledning

Nacka kommun är huvudman för arbetsmarknadsinsatser och arbets- och företagsnämnden ansvarar för finansiering, mål och uppföljning. Det operativa ansvaret i Nacka svarar kommunens anordnare inom arbetsmarknadsinsatser för.

Nacka kommun och anordnare har ett gemensamt intresse av att verksamhet och tjänster håller en hög kvalitet och att förbättringsarbete ständigt sker för nöjda nackabor och intressenter. Med verksamhets- och kvalitetsuppföljning säkerställs dels att gällande krav i lagar, förordningar och föreskrifter i området efterlevs, dels att nämndens vision, värderingar och mål samt krav i avtal verkställs. Genom att resultat och effekter följs upp, analyseras och kommuniceras med anordnarna, kan välfärdsverksamheterna med gemensamma ambitioner utvecklas och förbättras.

I detta dokument redovisar Nacka kommun resultatet av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen av arbetsmarknadsinsatserna jobbpeng för verksamhetsår 2017 och första tertialen 2018.

Först följer en beskrivning av Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser jobbpeng samt metod och upplägg för verksamhets- och kvalitetsuppföljningen. Därefter följer redovisning av resultaten av kvalitets- och verksamhetsuppföljningen samt framgångsfaktorer och förbättringsområden som anordnare identifierat för bättre resultat och högre måluppfyllelse. Avslutningsvis redovisas en sammanställning av resultatet av tillsynsansvaret.

Arbetsmarknadsinsatser jobbpeng

Arbetsmarknadsinsatser syftar till att stärka individens möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, CSN-berättigade studier eller eget företagande. I Nacka kommun finns arbetsmarknadsinsatserna jobbpeng:

- **Jobbpeng grund** vänder sig till ungdomar mellan 18 och 24 år, personer mellan 18 och 65 år som uppbär ekonomiskt bistånd samt till Nackabor som inte omfattas av etableringen med bristande språkkunskaper i svenska och som står utanför arbetsmarknaden. Jobbpeng grund riktar sig till kunder som står nära arbetsmarknaden.
- **Jobbpeng förstärkt** vänder sig till ungdomar mellan 18 och 24 år, personer som är mellan 18 och 65 år som uppbär ekonomiskt bistånd samt till Nackabor som inte omfattas av etableringen med bristande språkkunskaper i svenska och som står utanför arbetsmarknaden. Jobbpeng förstärkt riktar sig till kunder med en mer

komplex situation som kräver rehabiliterande insatser och samordning med flera aktörer.

- **Språk- och arbetsintroduktion** riktar sig till Nackabor mellan 18 och 65 år där svenska språket bedöms vara ett hinder till att hitta en hållbar plats på arbetsmarknaden. Insatsen innehåller både svenskundervisning i skolbänken samt på arbetsplats. 50 procent av insatsen ska ske på en arbetsplats.

Målgruppen för arbetsmarknadsinsatser är heterogen och kunderna har olika förutsättningar. Även kundernas mål med insatserna kan variera. Arbetsmarknadsinsatserna ska därför anpassas utifrån individens behov och förutsättningar och insats och stöd kan variera både till längd och innehåll.

Metod och upplägg för verksamhets- och kvalitetsarbete

Systematiskt kvalitetsarbete i kommunala arbetsmarknadsinsatser

Enligt SOSFs 2011:9¹ ska den som bedriver socialtjänst ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Ledningssystemet ska ge stöd för verksamhetens planering, ledning, kontroll, uppföljning, utvärdering och förbättring.

Detta krav innebär att huvudman och anordnare systematiskt och kontinuerligt ska följa verksamheten, analysera resultaten i förhållande till nationella och kommunala mål och utifrån detta planera och utveckla arbetsmarknadsinsatserna.

Nacka kommun och anordnare för arbetsmarknadsinsatser har ett gemensamt intresse av att verksamhet och tjänster håller en hög kvalitet och att förbättringsarbete ständigt sker för nöjda nackabor och intressenter, och att arbetsmarknadsinsatserna matchas till arbetsmarknadens efterfrågan på kompetens. Med verksamhets- och kvalitetsuppföljning säkerställs dels att gällande mål och krav i lagar, förordningar och föreskrifter i området efterlevs, dels att nämndens vision, värderingar, mål och fokusområden samt krav i auktorisationsvillkor verkställs.

Enligt SOSFs 2011:9, Nacka kommuns mål och auktorisationsvillkor ska samtliga anordnare inom arbetsmarknadsinsatser årligen lämna en redovisning där det framgår hur de arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet samt vilka mål och resultat som uppnåtts. Det innebär att anordnare har i uppdrag att:

- Upprätta en kvalitetsrapport, samt rapportera och analysera resultat och utfall samt förbättringsarbetet, i enlighet med anvisningar från kommunen
- Medverka i den kundundersökning som samordnas av Nacka kommun

¹ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9)

- I dialog med Nacka kommun följa upp och analysera dels verksamhet och kvalitet minst en gång per år, dels uppföljning och kontroll av ställda krav i auktorisationsvillkoren.

Metod

Verksamhets- och kvalitetsuppföljning av arbetsmarknadsinsatser för verksamhetsår 2017 och första tertialen 2018 har utförts under maj 2018. Totalt har verksamhetsbesök utförts hos nio anordnare auktoriserade inom arbetsmarknadsinsatser. Ytterligare två verksamhetsbesök kommer att genomföras i början av juni 2018. Urvalet av verksamhetsbesöken grundar sig på antalet kunder hos anordnarna. Samtliga anordnare som hade över tio kunder 2017 ingår i verksamhets- och kvalitetsuppföljningen.

Syftet med verksamhetsbesöken är att i dialog med ledning och nyckelpersoner hos anordnarna följa upp och analysera resultat samt identifiera förbättringsområden och att det finns en handlingsplan för att åtgärda och förbättra identifierade förbättringsområden.

Inför verksamhets- och kvalitetsuppföljningen tar kommunen fram en kvalitetsrapport för respektive anordnare som ledning och nyckelpersoner hos anordnaren går igenom och fyller i. Kvalitetsrapporten utgör sedan kärnan i verksamhetsbesöken då anordnaren samt representanter från kommunen gemensamt analyserar arbetsmarknadsinsatsernas mål- och resultatuppfyllelse, relaterat till ställda nationella och kommunala mål.

Inför verksamhets- och kvalitetsuppföljningen genomförs också en kundundersökning av arbetsmarknadsinsatserna. Syftet med kundundersökningen är att skapa en bild av hur kunderna upplever sin insats och kartlägga vilka faktorer som påverkar uppfattningen i positiv eller negativ riktning. Kundundersökningen 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. Därtill skickades även ett påminnelse-SMS med en direktlänk till webbenkäten ut till kunderna. 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.

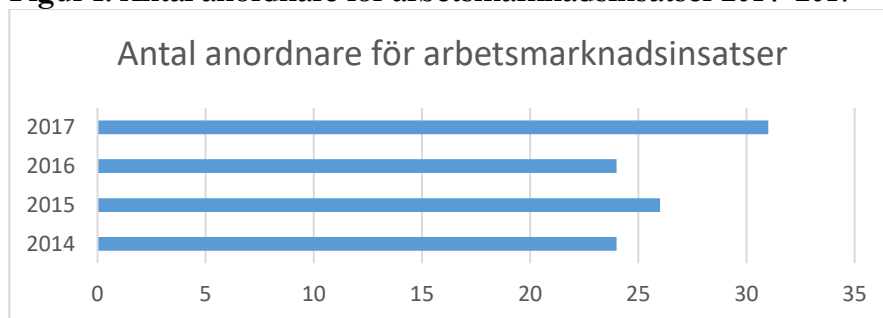
Resultat av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen

Nedan redovisas resultaten av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen. Först följer redovisning av antal auktoriserade anordnare inom kommunens arbetsmarknadsinsatser jobbpeng. Därefter följer redovisning av nyttjande av jobbpeng, volym av kunder och arbetsmarknadsinsatser samt andel avslutade kunder till egen försörjning. I avsnittet redovisas också resultatet från kundundersökningen samt framgångsfaktorer och förbättringsområden som anordnare lyft fram under verksamhetsbesöken för bättre resultat och högre måluppfyllelse.

Antal anordnare inom arbetsmarknadsinsatser jobbpeng

Antalet anordnare ligger på en relativt stabil nivå för 2014–2016 på i snitt 25 företag. 2017 redovisas 31 företag.

Figur 1. Antal anordnare för arbetsmarknadsinsatser 2014–2017

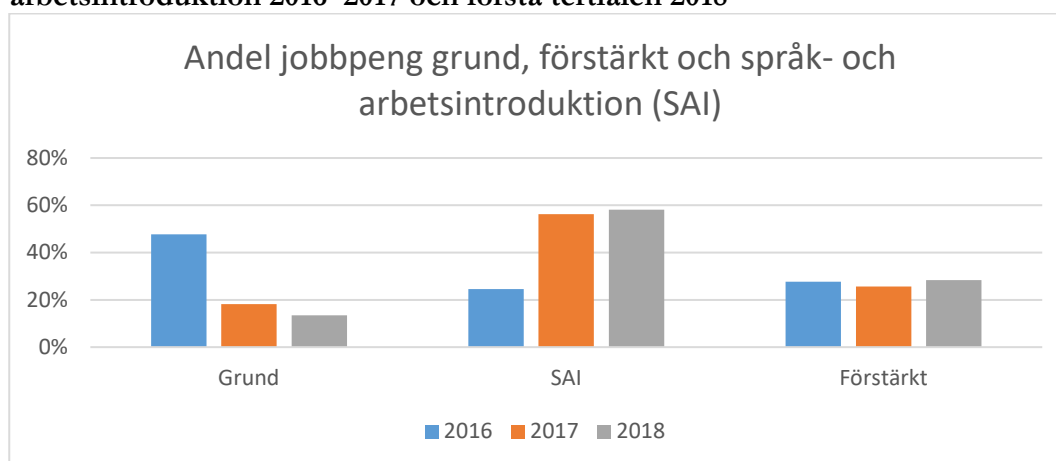


Källa: Nacka kommuns verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser GW-arbetsmarknad.

Kommentar: Samtliga 31 anordnare i Nacka kommun, erbjuder arbetsmarknadsinsats jobbpeng grund, 20 anordnare erbjuder också förstärkt jobbpeng och nio anordnare erbjuder också språk och arbetsintroduktion, SAI. Sex anordnare erbjuder alla tre arbetsmarknadsinsatser. Under 2017, registrerades att 74 procent av anordnarna var aktiva, det vill säga hade kunder.

Nyttjande av arbetsmarknadsinsatser

Figur 2. Nyttjande av jobbpeng grund, jobbpeng förstärkt och jobbpeng språk- och arbetsintroduktion 2016–2017 och första tertialen 2018



Källa: Nacka kommuns verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser, GW-arbetsmarknad.

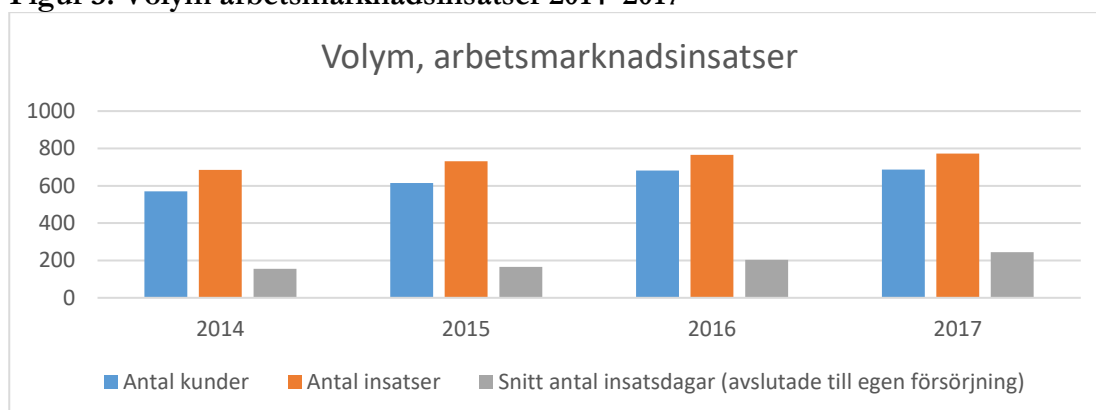
Kommentar: Arbetsmarknadsinsatsen jobbpeng grund har minskat successivt sedan 2016.

Arbetsmarknadsinsatserna jobbpeng språk- och arbetsintroduktion ökade markant under 2017 och ligger på ungefär samma nivå första tertialen 2018. Jobbpeng förstärkt ligger på en stabil nivå 2016–2017 och för första tertialen 2018.

Volym av kunder och arbetsmarknadsinsatser

Nedan redovisas volymen av kunder och arbetsmarknadsinsatser. Antalet kunder har ökat sedan 2014, en ökning om cirka 17 procent.

Figur 3. Volym arbetsmarknadsinsatser 2014–2017

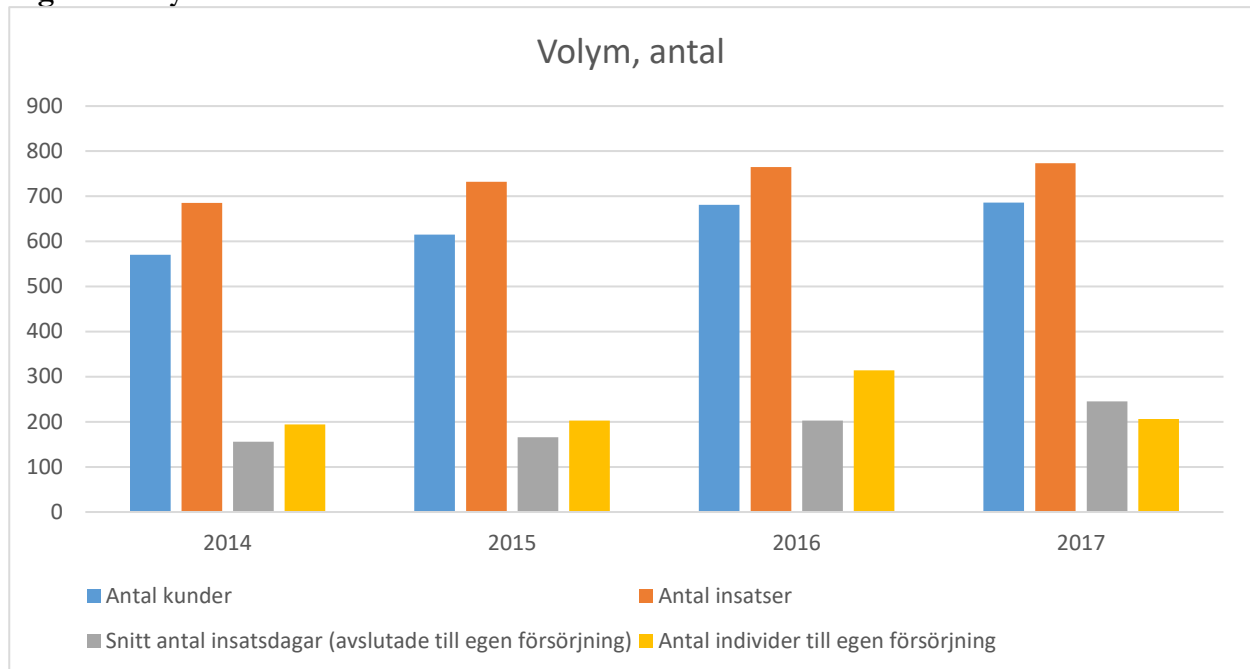


Källa: Nacka kommuns verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser, GW-arbetsmarknad.

Kommentar: Kunder, insatser och genomsnittligt antal insatsdagar med positivt resultat har

ständigt ökat sedan 2014. Cirka 686 personer har under 2017 omfattats av cirka 773 arbetsmarknadsinsatser (cirka 1,12 insatser per person).

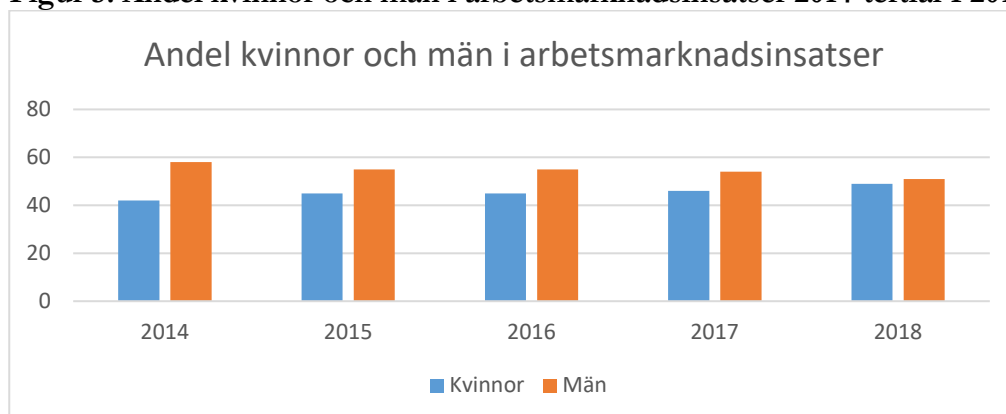
Figur 4. Volym kunder och insatser 2014–2017



Källa: Nacka kommuns verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser, GW-arbetsmarknad.

Kommentar: Antalet kunder och insatser ökade mellan 2014–2017. Antalet påbörjade och avslutade insatser visar en relativt stabil nivå, trots ökad kund- och insatsvolym.

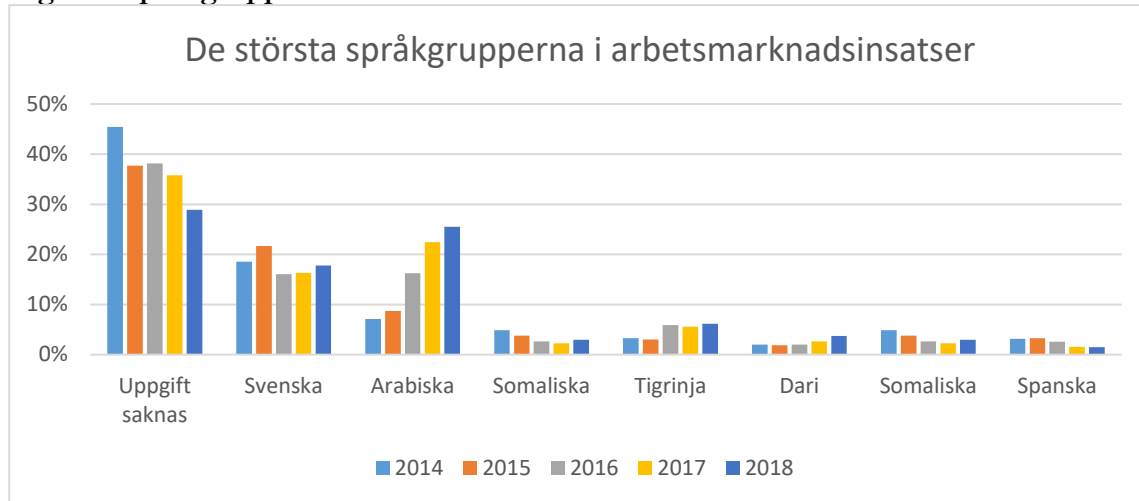
Figur 5. Andel kvinnor och män i arbetsmarknadsinsatser 2014-tertialet 1 2018



Källa: Nacka kommuns verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser, GW-arbetsmarknad.

Kommentar: Trenden visar en svag minskning över tid avseende män i arbetsmarknadsinsatser, andelen kvinnor ökar långsamt.

Figur 6. Språkgrupper arbetsmarknadsinsatser 2014-tertiäl 1 2018

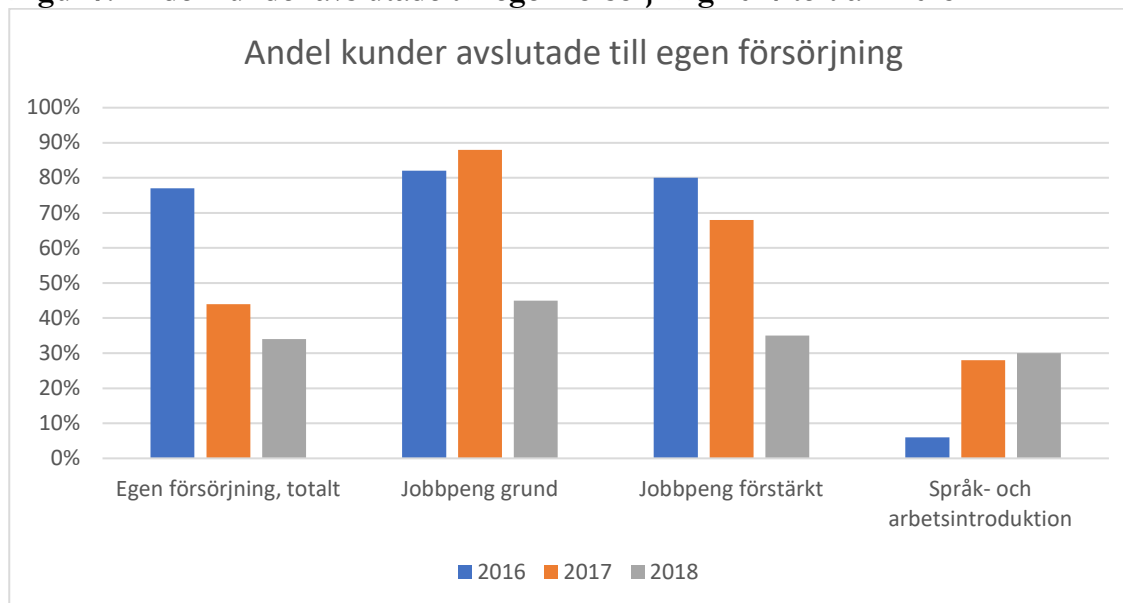


Källa: Nacka kommuns verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser, GW-arbetsmarknad.

Kommentar: De språk som talas mest av kunderna i arbetsmarknadsinsatser är svenska och arabiska, där arabiskan visar en ständig ökning sedan 2014. För en stor andel av kunderna saknas uppgift om språk.

Andel avslutade kunder till egen försörjning

Figur 7. Andel kunder avslutade till egen försörjning 2014-tertiäl 1 2018



Källa: Nacka kommuns verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser, GW-arbetsmarknad.

Kommentar: Resultatet för samtliga insatser 2017 var att 44 procent nådde målet, en minskning jämfört med tidigare år. Målet om att 65 procent av kunderna efter avslutad insats från kommunen ska nå egen försörjning uppnåddes 2017 både för gruppen som fått jobbpeng

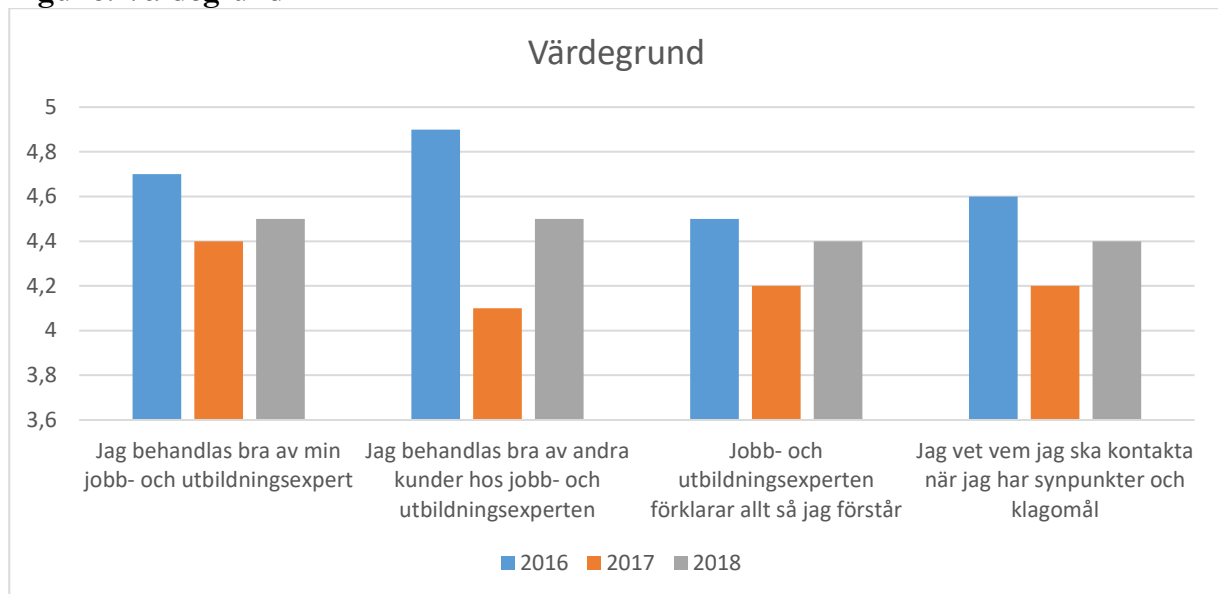
grund eller jobbpeng förstärkt. För gruppen nyanlända som fått insats språk- och arbetsintroduktion nådde 28 procent målet.

Förklaringen till den låga måluppfyllelsen är att många kunder får ny insats utan att för den skull ha blivit självförsörjande. Många nyanlända byter insats efter 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. Kunder som inte nått målet egen försörjning kan också i stället erbjudas en insats hos Arbetsförmedlingen, svenska för invandrare eller andra studier. Även denna ändrade insats för kund ger en negativ påverkan på måluppfyllelsen

Kundundersökning - värdegrund

I kundundersökningen har kunderna fått svara på frågeområden som handlar om värdegrunder och hur kunderna upplever detsamma, bland annat om man upplever att man behandlas bra av anordnaren och om man upplever att anordnaren förklarar så att man förstår.

Figur 8. Värdegrund



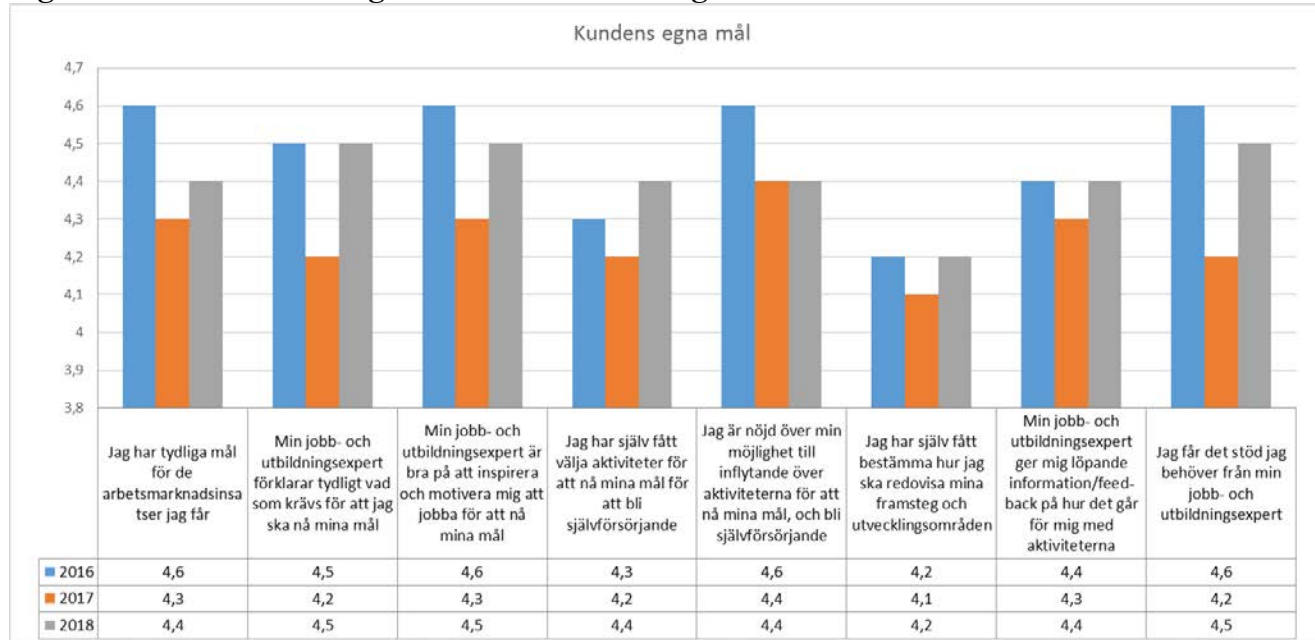
Källa: Kundundersökning Arbetsmarknadsinsatser april 2018 via Enkätfabriken.

Kommentar: Kundundersökningen visar en hög grad av nöjdhet i samtliga frågor för Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser. Kundernas uppfattning om bemötande- och värdegrundsfrågor visar höga omdömen för Nacka kommun, över fyra på en skala mellan ett till fem. Det är ett relativt jämt resultat med lägst omdömen för år 2017.

Kundundersökning - kundernas egna mål

I kundundersökningen har kunderna fått ta ställning till ett antal påstående gällande egna mål, bland annat om man upplever att man har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser man får.

Figur 9. Kundundersökning avseende kundernas egna mål



Källa: Kundundersökning Arbetsmarknadsinsatser april 2018 via Enkätfabriken.

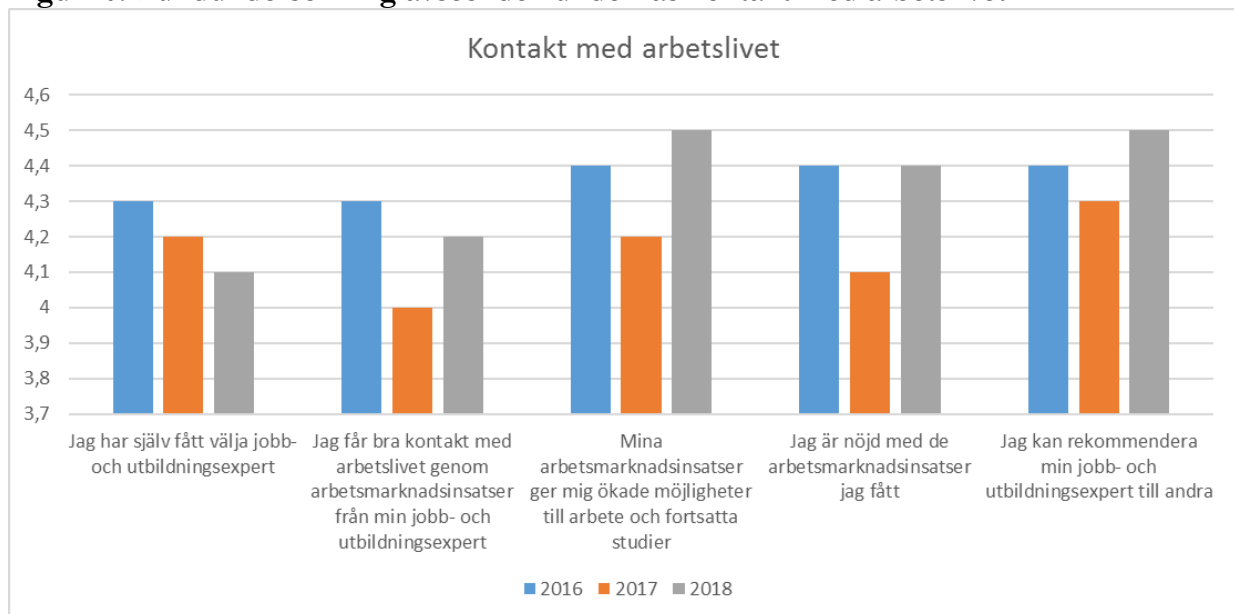
Kommentar: Resultaten 2016 och 2017 avser helår, resultaten för 2018 avser tertial ett. Lägsta resultatet 4,1 på en skala upp till fem 2017, visas för kundens uppfattning om självbestämmande avseende redovisning av framsteg och utvecklingsområden, vilket kan förklaras med att uppföljning sker i enlighet med uppföljnings- och progressfrågor som dokumenteras i Nacka kommuns digitala stöd med litet utrymme för flexibilitet. År 2017 är det år där kunderna redovisar lägst omdöme, dock över fyra.

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.

Kundundersökning – kundens kontakt med arbetslivet

I kundundersökningen har kunderna även fått ta ställning till påståenden gällande kontakter med arbetslivet, bland annat om kunden genom arbetsmarknadsinsatser får bra kontakt med arbetslivet och om kunden är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser som den fått.

Figur 10. Kundundersökning avseende kundernas kontakt med arbetslivet



Källa: Kundundersökning Arbetsmarknadsinsatser april 2018 via Enkätfabriken.

Kommentar: Den sista delen i kundundersökningen behandlar kundernas kontakt med arbetslivet. Även här kan noteras mycket goda resultat och ett ökat positivt resultat för 2018. En negativ trend visas för kundernas uppfattning om att de själva fått välja anordnare. För övrigt ges höga omdömen, 4,2 – 4,5 i kundernas uppfattning om att deras möjligheter till kontakt med arbetslivet och därmed ökade möjligheter till jobb, är hög.

Framgångsfaktorer enligt anordnare

I verksamhets- och kvalitetsuppföljningen av arbetsmarknadsinsatser jobbpeng har anordnarna analyserat framgångsfaktorer för att kunderna ska komma i egen försörjning.

Gemensam värdegrund hos varje anordnare för arbetsmarknadsinsatser ger en bra lärandemiljö

Anordnarna anger att en väsentlig faktor för att skapa en gynnsam lärandemiljö är att anordnare tillsammans med arbetsplatserna har ett gemensamt gott bemötande med respekt för alla, som tillämpas i alla sammanhang, hos anordnaren som på arbets- och praktikplatserna. Detta verifieras av att alla värdegrundsfrågor får höga omdömen av kunderna.

Ledning, styrning och medarbetarskap med fokus på kundens mål

Ett tydligt, närvarande ledarskap som tillsammans med anordnarnas medarbetare har fokus på att varje kund ska lyckas nå sina mål, anges vara en framgångsfaktor för positiva resultat och god måluppfyllelse. Ledningen förmedlar ett engagemang för kundens arbete för att komma i egen försörjning, och de anordnare med högre resultat anger att de har en bra planering och frekvent uppföljning med individanpassade insatser, som kommuniceras med arbetsplatser. Flera anordnare vägleder kunderna att förstå det svenska samhällssystemet, tolkar myndighetsbrev och söka förskole- och skolplatser till barnen.

2018-05-24

KVALITETSRAPPORT

Arbets- och företagsenheten

En initialt god kartläggning och vägledning

Anordnarna anger att det är angeläget att Nacka kommuns handläggare, liksom anordnarna 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.

Erfarenheter från anordnarna visar att de kunder som har en realistisk uppfattning om både arbetsmarknadskrav liksom deras egna initiala möjligheter att etablera sig snabbt i sitt drömjobb, inte leder till goda resultat. Anordnarna arbetar i stor omfattning med information och visualisering av att kunden kan behöva praktik, lärlingsplatser, och tjänstgöring på många olika arbeten innan man når sitt drömjobb.

Tydlig kundprocess, med aktiviteter, rutiner och ansvar

Några anordnare redovisar tydligt kundens process från ankomst, till genomförande av arbetsmarknadsinsatser till avslut, med aktiviteter, rutiner och ansvar. Ju tydligare och mer standardiserad process desto enklare kan insatser ske från coacher och företag, med hänsyn tagen till varje kunds behov. En tydlig och kommunicerad kundprocess underlättar också för kunden att arbeta målmedvetet för att komma ut i egen försörjning. En identifierad kundprocess, underlättar samsyn mellan kund, coach och företag, om mål, aktiviteter och ansvar för kundens kunskapsutveckling.

Individorienterade arbetsmarknadsinsatser

Anordnarna motiverar också de goda resultaten med att varje kund har en individuell genomförandeplan med tydligt dokumentation av definierade mål för utbildningen. Genomförandeplanen underlättar för coach, kund och praktikplats att planera insatser utifrån kundens mål, förutsättningar och förkunskaper. Förväntningarna på samtliga kunder är att de ska klara praktik och kanske utbildning för att komma ut i egen försörjning. Coacherna ger kunderna återkoppling om hur de ska kunna nå sina mål, genom löpande uppföljning av kundens progress. Återkoppling sker på flera sätt, i samtal eller på praktikplatserna. Anordnarna uttrycker att kundernas motivation och progress gynnas av frekvent uppföljning av genomförandeplanen. Anordnarna kan tidigt och löpande ge vägledning och förmedla realistiska förväntningar på kompetens- och kunskapskrav på arbetsmarknaden.

Nacka kommun avskaffade tidsgräns för arbetsmarknadsinsats, i syfte att tillmötesgå varje kunds behov för att uppnå sina mål för egen försörjning. Kunder som behöver längre tid för att nå sina mål ges därmed möjlighet att erhålla insatser i sin egen takt.

Samarbete med arbetsplatser

En avgörande faktor för gott resultat är anordnarnas samverkan med de arbetsplatser kunderna har möjlighet att praktisera och kanske få anställning hos. Flera anordnare har en bank av arbetsplatser som därutöver kontinuerligt utökas av nya och ibland tillfälliga

arbetsplatser. Flera 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.

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 individdesignad och bästa coaching till varje kund, i samarbete med de arbetsplatser kunderna praktiserar på. Ett genomsnitt om cirka 25–30 kunder per coach ger bästa resultat menar man, att jämföra med arbetsförmedlingen som har fler än 100 kunder per arbetsförmedlare.

Medarbetarens utveckling

De besökta anordnarna redovisar långa och gedigna kunskaper av coaching. Ledningens och coachernas utbildning, kunskaper och kompetens redovisas årligen för Nacka kommun. Genom löpande kommunikation mellan kund och coach får kunden återkoppling, och coacherna får möjlighet att förbättra insatser och stöd. Flera anordnare anger att de utvecklar en lärande organisation genom interna seminarium, interna utbildningstillfällen, externa kurser och fortbildningstillfällen i syfte att ständigt förbättra arbetssätt och insatser för kundens måluppfyllelse. Ett flertal anordnare anger att de både erbjuder strategisk och individuell kompetensutveckling för att utveckla anordnarens samlade kompetens.

Förbättringsområden enligt anordnare för bättre resultat och högre måluppfyllelse

I kvalitets- och verksamhetsuppföljningen har anordnare identifierat områden förbättringsområden för bättre resultat och därmed 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 en fördjupad och samordnad kartläggning och vägledning till kunderna

I analysen uttrycker flera anordnare att initial vägledning och kartläggning av kundens kompetens och behov, är avgörande för målinriktade insatser och ett gott resultat för kunden. Anordnarna föreslår att en ökad tillämpning av flerpartssamtal, till exempel mellan kund, kommun, Arbetsförmedling och andra myndigheter såsom Försäkringskassan och landstinget. Det skulle enligt anordnarna underlätta gemensamma och målinriktade insatser, stöd och coaching till kunden, och därmed effektivisera resursnyttjande kring kunden.



Kundens höga förväntningar på att snabbt erhålla sitt drömjobb

Anordnarna ger insats, stöd och coaching för att kund ska komma ut i egen försörjning. Det är inte så ovanligt att insatsen och de möjligheter anordnaren skapar för kunden att komma ut i arbete ej godtas av kunden, då kundens målbild är att komma ut i önskat drömjobb direkt. Dessa krav på kunden kan innebära att kunden förhåller sig kritiskt till anordnaren och därför byter. Flera anordnare vill gemensamt utveckla en samsyn med Nacka kommun, om att vägen till drömjobbet kan bestå av flera andra jobb i syfte att utveckla språk och arbetslivserfarenhet i Sverige. Anordnarna påpekar vikten av att både Nacka kommun och anordnarna ger en realistisk bild av vad som förväntas av kunden för att komma ut i egen försörjning och nå sitt drömjobb på sikt.

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

Flera anordnare anger att kunder vid flera tillfällen tackat nej till praktikplatser och därmed möjlighet till fast anställning på grund av resväg, eller att de underskattar sin egen förmåga och fysiska kapacitet för att konsekvent fullfölja sin praktik. Insatserna har alltså resulterat i en positiv lösning, som kunden inte godtagit. Anordnarna föreslår att Nacka kommun och anordnarna utvecklar en samsyn kring möjligheterna att tacka nej till ett arbete.

Kompetensutveckling för ledning och medarbetare

Många anordnare anger att fortsatt kompetensutveckling av coacherna behövs för att resultaten på alla nivåer ska förbättras. Individuell kompetensutveckling ges och flera anordnare är angelägna om strategiskt långsiktig kompetensutveckling i syfte att alla i företaget ska ha en gemensam kompetens i företaget.

Diskutera, informera och erhålla samsyn om definition av ”lyckat resultat”

Vid verksamhets- och kvalitetsuppföljningar har anordnarna frågor kring bedömning av lyckat resultat, och därmed underlag till redovisat utfall, anordnare kan redovisa andra resultat. Det är angeläget att Nacka kommun har ett högt förtroende avseende redovisade data, därför föreslås att Nacka kommun och anordnarna diskuterar, informerar och får samsyn i hur resultat bedöms. Processen för resultatbedömningen är att anordnaren vid kundens avslut i det tekniska systemet anger avslutsorsak. Myndigheten bedömer därefter om resultatet var ”lyckat” det vill säga att kunden kom ut i arbete, studier eller eget företagande. Samsyn i bedömningskriterierna är här angeläget för ett gott förtroende.

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 anordnare följer frekvent upp om kunderna är kvar i egen försörjning tre till sex månader och ibland längre tid efter avslut.

Sammanfattning

Antal kunder och insatsdagar ökar

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.

Samtliga anordnare erbjuder jobbpeng grund, där behoven visar en minskning. Behovet av jobbpeng förstärkt ligger relativt stabilt, medan behovet av språk- och arbetsintroduktion ökar. Andelen kvinnor i behov av arbetsmarknadsinsatser ökar.

44 procent gick till egen försörjning 2017

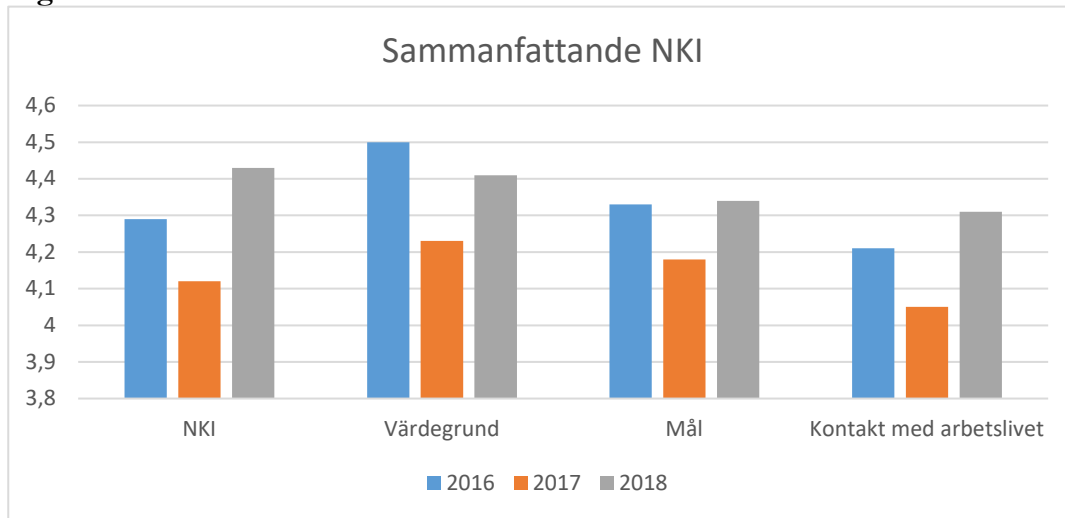
Målet att 65 procent av kunderna efter avslutad insats ska vara i arbete, studier eller eget företagande uppnåddes inte 2017. Resultatet för samtliga insatser var att 44 procent nådde målet, en minskning jämfört med tidigare år. Då kundgruppen och därmed insatserna varierar kan konstateras att målet uppnåddes både för gruppen som fått jobbpeng grund och jobbpeng förstärkt. För gruppen nyanlända som fått insats språk- och arbetsintroduktion nådde 28 procent målet. 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.

Nöjda kunder

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. 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 2018.

Figur 11. Sammanfattande NKI



Tillsyn

Nedan följer en sammanställning av resultatet av tillsynsansvaret.

AMI, Arbetsmarknadsinsatser	Godkänt
<i>Kapacitet</i>	
Registrerade som bolag	OK
Ekonomisk kapacitet, utdrag från Upplysningscentralen (UC)	OK
Ansvars- och egendomsförsäkring på lägst 10 mkr	OK
Likabehandlingsplan, har anordnaren en process och rutiner för att motverka diskriminering	OK
Utdrag från belastningsregistret	De flesta OK, några ska komplettera
<i>Rättssäkerhet</i>	
Företaget och all personal ska iaktta sekretess/GDPR, PUB-avtal Sekretess, SoL 15 kap, 1§ Har leverantören rutiner	Sekretess följs. Anordnarna beskriver att utvecklingsarbete pågår kring GDPR
Lex Sarah Har leverantörer rutiner	OK
<i>Kompetenskrav</i>	
Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens. Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.	OK
Ledningen för anordnaren ska säkerställa att utbildning, kompetens och erfarenhet finns för uppdraget, för att aktuella målgrupper kommer ut i egen försörjning. Det ska finnas personal i sådan omfattning och med relevant utbildning och erfarenhet att statliga och/eller kommunala mål för verksamheten kan nås.	OK
Kompetensutveckling. Leverantören ska under avtalsperioden tillämpa en plan för kontinuerlig kompetensutveckling i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2014:2, bilaga 7) om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SOL och LSS till personer med funktionsnedsättning.	OK, sker på olika sätt hos anordnarna
<i>Ledningssystem för kvalitet</i>	
Anordnare ska tillämpa ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och	Detta är ett utvecklingsområde, då flera men inte alla har delar av ett

allmänna råd (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.	ledningssystem, som inte alltid är dokumenterat
Arbetar verksamhetens personal i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet.	Har inte följts upp
Tillämpar anordnaren riskanalys för att identifiera händelser som kan inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet	I olika grad. Flera anordnare tillämpar riskanalys. Dock sker ingen systematisk riskanalys.
Nöjdhets hos kunderna Anordnaren ska genomföra eller/och delta i Nacka kommuns nöjdhetsuppföljning i verksamheten, och medverka till hög svarsfrekvens på kundundersökningar.	Flera anordnare genomför egna nöjdhetsuppföljningar. Nacka kommun genomför en gång varje år nöjdhetsuppföljning i varje kundval.
System för synpunkter och klagomål	Flera anordnare har system och tillämpar systemet för kvalitetsutveckling. Detta är ett utvecklingsområde.
Uppfyller anordnare krav på dokumenterade och lättillgängliga rutiner för att dokumentera, utreda och avhjälpa eller undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden (lex Sarah), för att ta emot och utreda synpunkter och klagomål samt för att dokumentera och åtgärda fel och brister.	Flera anordnare redovisar system för att utreda missförhållanden. Detta är ett utvecklingsområde.
Redovisning av IVOs tillsyn	Inga tillsynsärenden.
Lex Sarah, har leverantörer rutiner	Nej. Detta är ett utvecklingsområde.
Tillämpar anordnaren egenkontroll för verksamheten	De flesta följer verksamhetens status och utveckling.
Kundfrågor	
Varje kund ska ha en genomförandeplan	Ja, alla kunder har en genomförandeplan.
Tolk	OK.
Missförhållande Anmälan av missförhållanden ska anmälas enligt SoL, 14 kap 1–2§§ Har anordnaren rutiner	Detta är ett utvecklingsområde.
Lokaler och digitala system	
Brandskydd Anordnaren ska: -ha en utbildningsplan för brandutbildning -bekosta regelbunden brandsyn -brandlarm ska finnas -ansvara för att regelbunden inspektion och påfyllning av brandsläckare blir gjord regelbundet genomföra brandövning	OK.
Lokaler Anordnaren ska ha ändamålsenliga lokaler	OK.

<p>Miljöarbete Anordnaren ska ha en miljöpolicy där det framgår hur företagets hållbara miljöarbetet planeras, styrs och utvecklas för att minska negativ miljöpåverkan vid utförandet av uppdraget.</p>	OK, anordnarna arbetar på olika sätt med miljöarbetet.
<p>Dokumentation och gallring Anordnaren ska svara för att all dokumentation och gallring sker i enlighet med för var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.</p>	OK.
<i>Samverkan</i>	
<p>Har anordnaren processer, aktiviteter och rutiner för den samverkan som behövs för att säkra kvaliteten på de insatser som ges i verksamheten och behövs för att kund till självständigt liv/egen försörjning</p>	OK.
<p>Lämna uppgifter som efterfrågas av nationella aktörer som nationella kvalitetsregister, Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och Statistiska Centralbyrån.</p>	OK.
<i>Dokumentationsskyldighet</i>	
<p>Sker systematisk och fortlöpande dokumentation av utveckling och säkring av att verksamhetens kvalitet</p>	Flera anordnare har ett fungerande arbetssätt, men detta är ett utvecklingsområde.