

Arbets- och företagsnämnden

## Granskning av SFI-verksamheten

*Yttrande till Nacka kommuns revisorer*

### Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden antar föreslaget yttrande till Nacka kommuns revisorer.

### Sammanfattning

Nacka kommuns revisorer har i revisionsskrivelse den 13 februari 2019 lämnat ett antal identifierade utvecklings- och förbättringsområden samt rekommendationer som har sin grund i en extern granskningsrapport gällande sfi-verksamheten.

I föreslaget yttrande föreslås arbets- och företagsnämnden anföra att verksamheten tagit fram förslag till reviderade auktorisationsvillkor för vuxenutbildningen, vilka inkluderar åtgärder för flera av de rekommendationer som granskningen lämnat. Förslaget till reviderade auktorisationsvillkor har tagits fram utifrån de faktorer som bedöms ha betydelse för studieresultaten. I förslaget till reviderade auktorisationsvillkor har exempelvis kvalitetskrav förtydligats, både vad gäller lärares utbildning och kompetens samt rutiner och arbetsätt som tillgodoser den enskildes behov. Krav kring individuella studieplaner har förtydligats samt att krav kring separata studievägar införts i syfte att säkerställa förutsättningar för individanpassning i undervisningen. I förslaget till reviderade auktorisationsvillkor ingår också att kommunen tar över ansvaret för nivåplacering i syfte att säkerställa att nivåbedömningar görs på ett ändamålsenligt och enhetligt sätt.

Vidare föreslås arbets- och företagsnämnden i yttrandet anföra att verksamheten inlett ett utvecklingsarbete avseende uppföljning och analys av genomströmningstider inom sfi. Verksamheten kommer också utveckla kvalitetsuppföljningen i syfte att följa upp och rapportera andel behöriga lärare.

Arbets- och företagsnämnden föreslås också anföra att verksamheten driver ett utvecklingsarbete i syfte att säkerställa att kunder ges ändamålsenlig information för väl underbyggda val av anordnare. Därtill föreslås arbets- och företagsnämnden anföra att verksamheten inlett ett arbete med att se över nuvarande rutiner och hantering avseende

klagomål. Enheten kommer också vidta åtgärder för att säkerställa att risk- och konsekvensanalyser genomförs systematiskt och kontinuerligt.

## Ärendet

Nacka kommuns revisorer har i revisionskrivelse den 13 februari 2019 lämnat ett antal utvecklings- och förbättringsområden samt rekommendationer avseende sfi-verksamheten. Revisionskrivelsen baserar sig på en revisionsrapport som Ernst & Young AB (EY) utfört på uppdrag av revisorerna, *Granskning av SFI-verksamheten* (revisionsrapport nr 7/2018).

I rapporten lämnas rekommendationer med anledning av de utvecklings- och förbättringsområden som EY har identifierat. Revisionen önskar arbets- och företagsnämndens kommentarer på de rekommendationer och utvecklingsområden som lämnas i granskningsrapporten.

Revisorerna rekommenderar att arbets- och företagsnämnden klargör vilka faktorer som har störst betydelse för goda studieresultat och att nämnden fokuserar styrningen på dessa. Därtill rekommenderas arbets- och företagsnämnden tydliggöra kvalitetskraven i auktorisationsvillkoren samt att ta fram rutin för hantering av klagomål och redovisa klagomål i den sammanställda kvalitetsrapporten. Vidare rekommenderas arbets- och företagsnämnden stärka styrningen för att säkerställa en tillräcklig individanpassning av undervisningen samt ge förutsättningar för att nivåbedömningar görs på ett ändamålsenligt och enhetligt sätt. Arbets- och företagsnämnden rekommenderas också följa upp och analysera genomströmningstiden per kurs och studieväg, följa upp och rapportera andelen behöriga lärare samt utveckla riskanalysen och göra återkommande riskanalyser. Arbets- och företagsnämnden rekommenderas också säkerställa att sfi-elever ges ändamålsenlig information för väl underbyggda val av anordnare.

## Arbets- och företagsenhetens samlade kommentarer

Verksamheten inledde under våren 2018 ett utvecklingsarbete inom sfi i syfte att förbättra studieresultaten. Arbetet inleddes med en analys av orsakerna till sfi-resultaten, vilken redovisades för arbets- och företagsnämnden i april 2018. Därefter genomfördes flera insatser och åtgärder som identifierats genom analysen. Exempelvis genomfördes fokusgrupper med målgruppen och lärare, flygande inspektioner hos anordnare, dialogmöten med anordnare samt erfarenhetsutbyte med representanter från referenskommunerna. Sammantaget gav insatserna ytterligare analysunderlag i utvecklingsarbetet och var ett viktigt underlag i de översyner av auktorisationsvillkoren och ersättningsmodellen för sfi, som enheten inledde under senare delen av hösten 2018. I december 2018 inleddes även granskningen av sfi-verksamheten på uppdrag av Nacka kommuns revisorer. Granskningen har till stor del bekräftat den analys som verksamheten gjort samt de utvecklings- och förbättringsområden som identifierats, och delvis utvecklat desamma. Verksamheten har utifrån de analyser som gjorts av verksamheten tagit fram förslag på reviderade auktorisationsvillkor som tas upp för beslut på arbets- och

företagsnämnden den 24 april 2019. Förslaget inkluderar åtgärder för flera av de rekommendationer som granskningen lämnat.

Nedan redovisas förslag på arbets- och företagsnämndens kommentarer till de rekommendationer och utvecklingsområden som lämnats i revisionsrapporten.

### **Rekommendation om att klargöra vilka faktorer som har störst betydelse för goda studieresultat och fokusera styrningen på dessa**

Utifrån de analyser som genomförts av sfi-verksamheten under 2018 bedömer verksamheten att det finns ett antal nyckelfaktorer som har betydelse för goda studieresultat. En viktig faktor är en likvärdig nivåplacering inom sfi som utgår ifrån kundens förutsättningar. En annan viktig faktor är att kunden studerar i en gruppammansättning med kunder som är placerade på samma studieväg. En tredje viktig faktor är lärares kompetens och utbildning och att det finns behöriga lärare och legitimerade lärare. En fjärde viktig faktor är att det finns individanpassade arbetssätt i undervisningen.

Verksamheten inledde i december 2018 en översyn av auktorisationsvillkoren för vuxenutbildningen. Utifrån översynen kunde verksamheten konstatera att det finns behov av att revidera auktorisationsvillkoren i syfte att stärka styrningen mot nämnda nyckelfaktorer. Verksamheten har därför tagit fram ett förslag till reviderade auktorisationsvillkor med utgångspunkt från dessa nyckelfaktorer. Förslaget till reviderade auktorisationsvillkor tas upp för beslut på arbets- och företagsnämndens sammanträde den 24 april 2019. Som en konsekvens av reviderade auktorisationsvillkor behöver verksamheten utveckla kvalitetsuppföljningen så att den omfattar uppföljning av dessa nyckelfaktorer.

Arbets- och företagsnämnden föreslås att yttra sig i enlighet med det ovan nämnda.

### **Rekommendation om att tydliggöra kvalitetskraven i auktorisationsvillkoren**

Verksamhetens bedömning är, likt EY:s rekommendation, att det finns behov av att tydliggöra kvalitetskraven i auktorisationsvillkoren, både vad gäller lärarnas utbildning och kompetens som krav på rutiner och arbetssätt som tillgodoser den enskildes behov. Verksamheten har därför tagit fram ett förslag på reviderade auktorisationsvillkor som tas upp för beslut på nämndsammanträdet den 24 april 2019. I förslaget ingår direkta krav på andel behöriga lärare och andel legitimerade lärare. Kraven kring individuella studieplaner och individuella arbetssätt har också förtydligats.

Arbets- och företagsnämnden föreslås att yttra sig i enlighet med det ovan nämnda.



### **Rekommendation om att ta fram rutin för hantering och sammanställning av klagomål och redovisa klagomål i den sammanställda kvalitetsrapporten**

Det finns en övergripande rutin för synpunkter och klagomål i kommunen. Artwise är det system som registrerar synpunkter från medborgare, och den enda dedikerade ingången för synpunkter är formuläret på nacka.se. Synpunkter som inkommer via e-post, telefon, facebook med mera registreras och fördelas vidare till berörd enhet för vidare hantering. I samband med att kommunen reviderar nuvarande servicepolicy och inom pågående utveckling av Artwise kommer Nacka att göra ett omtag kring hur vi tar emot och samlar in synpunkter från kunder på ett än mer strukturerat sätt.

Utöver detta har verksamheten en framtagen rutin för hantering av klagomål och synpunkter. Utifrån resultatet av EY:s granskning ser enheten att det finns behov av att revidera rutinen för att säkerställa att den i sin helhet uppfyller ändamålet om en sammanhållen och tydlig synpunkts- och klagomålshantering. Därefter vidtas en kommunikationsinsats för implementering av rutinen såväl internt på enheten som externt till anordnare. Verksamheten har inlett ett sådant arbete.

Arbets- och företagsnämnden föreslås att yttra sig i enlighet med det ovan nämnda.

### **Rekommendation om att stärka styrningen för att säkerställa en tillräcklig individanpassning av undervisningen**

Gällande rekommendationen att arbets- och företagsnämnden bör stärka styrningen för att säkerställa en tillräcklig individanpassning av undervisningen föreslås arbets- och företagsnämnden framhålla följande. Individuella studieplaner har betydelse för att säkerställa att kunden ges individanpassade arbetssätt i undervisningen. Verksamheten följer upp användningen av individuella studieplaner som en del av den systematiska kvalitetsuppföljningen av vuxenutbildningen. Utifrån kvalitetsuppföljningen har det bland annat visat sig att anordnarnas användning av, och kundernas kännedom om, individuella studieplaner varierar kraftigt. Verksamhetens bedömning är att det finns behov av att stärka styrningen och uppföljningen av individuella studieplaner så att de används på ett ändamålsenligt sätt. I det förslag till reviderade auktorisationsvillkor som arbets- och företagsnämnden tagit fram, och som tas upp för beslut på nämndsammanträdet den 24 april 2019, har kraven kring individuella studieplaner förtydligats. Verksamheten har även inlett ett arbete med att undersöka om individuella studieplaner kan upprättas i verksamhetssystemet för vuxenutbildningen, en åtgärd som skulle stärka och utveckla styrning och uppföljning avseende användningen av individuella studieplaner.

Utifrån verksamhetens arbete och analys av verksamheten har det framkommit att blandade undervisningsgrupper begränsar progressionen och möjlighet till individanpassning. I syfte att säkerställa att kunden studerar i en undervisningsgrupp utifrån dennes förutsättningar har arbets- och företagsnämnden i förslaget till reviderade auktorisationsvillkor också infört

krav kring separata studievägar, det vill säga att anordnare inte blandar undervisningsgrupper med kunder inom olika studievägar.

### **Rekommendation om att ge förutsättningar för att nivåbedömningar görs på ett ändamålsenligt och enhetligt sätt**

I det utvecklingsarbete som verksamheten gjort inom sfi har behovet av att se över rutiner och riktlinjer kring nivåplaceringen identifierats. Utifrån verksamhetens arbete och analys av verksamheten har det framkommit att det finns ett tolkningsutrymme för anordnarna när det gäller nivåplacering av kunder. I det förslag till reviderade auktorisationsvillkor som tagits fram av enheten, och som tas upp som beslut på nämndsammanträdet den 24 april 2019, föreslås att kommunen svarar för nivåbedömningar och nivåplaceringar. Detta för att säkerställa en ändamålsenlig, likvärdig och effektiv nivåplacering och att kunden studerar i en undervisningsgrupp utifrån dennes förutsättningar.

Arbets- och företagsnämnden föreslås att yttra sig i enlighet med det ovan nämnda.

### **Rekommendation om att följa upp och analysera genomströmningstiden per kurs och studieväg**

Gällande lämnad rekommendation att följa upp och analysera genomströmningstiden per kurs och studieväg föreslås arbets- och företagsnämnden framhålla följande. Det finns behov av att följa upp och analysera genomströmningstiden per kurs och studieväg i syfte att få underlag för åtgärder som kortar ner genomströmningstiden. Det finns också behov av att utveckla kvalitetsuppföljningen så att genomströmningstiden följs upp per kurs och studieväg för respektive anordnare. För att få fram denna statistik krävs emellertid vissa förbättringsåtgärder avseende styrningen av anordnarna att redovisa korrekta start- och slutdatum per kurs i verksamhetssystemet. Ett sådant förbättringsarbete har inletts av verksamheten.

### **Rekommendation om att följa upp och rapportera andelen behöriga lärare**

I nuvarande auktorisationsvillkor finns inga direkta krav på behöriga lärare och det är inte heller någonting som följs upp som en del av den systematiska kvalitetsuppföljningen inom den kommunala vuxenutbildningen. Lärarnas kompetens och utbildning bedöms vara en viktig faktor som har betydelse för studieresultaten. I det förslag till reviderade auktorisationsvillkor som verksamheten tagit fram, och som tas upp för beslut på nämndsammanträdet den 24 april 2019, har krav på andel behöriga lärare införts. Verksamheten kommer att utveckla den systematiska kvalitetsuppföljningen att omfatta uppföljning av andel behöriga lärare.

Arbets- och företagsnämnden föreslås yttra sig i enlighet med det ovan nämnda.

### **Rekommendation att utveckla riskanalysen och göra återkommande riskanalyser och uppmärksamma särskilt risker för kvalitetsbrister**

Gällande lämnad rekommendation att utveckla riskanalysen och göra återkommande riskanalyser föreslås arbets- och företagsnämnden framhålla följande. Risk- och konsekvensanalyser används inom verksamheten. Utifrån vad som framkommit i granskningen ser verksamheten att risk- och konsekvensanalyser behöver genomföras mer systematiskt inom sfi-verksamheten. Verksamheten kommer därför vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att relevant mall för risk- och konsekvensanalyser implementeras och används kontinuerligt inom verksamheten.

### **Rekommendation att säkerställa att sfi-elever ges ändamålsenlig information för väl underbyggda val av utbildningsanordnare**

Gällande lämnad rekommendation att arbets- och företagsnämnden bör säkerställa att kunder inom sfi ges ändamålsenlig information för att göra väl underbyggda val av anordnare föreslås nämnden framföra följande i yttrandet till revisorerna. Verksamheten driver ett utvecklingsarbete med att ta fram och implementera ett transparent systemstöd inför val av vuxenutbildning. Fram till dess kommer verksamheten att säkerställa att målgruppen ges information om nyckeltal per anordnare genom hemsidan och vägledning så att kunderna kan göra väl underbyggda val av anordnare.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Förslag till beslut har inga ekonomiska konsekvenser eftersom arbete med åtgärder i enlighet med rekommendationerna ryms inom ordinarie budget för ansvarig enhet.

### **Konsekvenser för barn**

Förslag till beslut har inga direkta konsekvenser för barn.

### **Bilagor**

Bilaga 1	Förslag till yttrande
Bilaga 2	Revisionskrivelse
Bilaga 3	Revisionsrapport

Carina Filipovic  
Enhetschef  
Arbets- och företagsenheten

Alexandra Pihl  
Processutvecklare  
Arbets- och företagsenheten