

## **Yttrande över revisionskrivelse ”Granskning av SFI-verksamheten”**

Revisorerna i Nacka kommun har i revisionskrivelse den 13 februari 2019 lämnat utvecklings- och förbättringsområden samt rekommendationer till arbets- och företagsnämnden. Revisionskrivelsen baserar sig på en revisionsrapport som Ernst & Young AB (EY) har gjort. Arbets- och företagsnämnden anför följande.

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

Gällande rekommendationen att identifiera vilka kritiska faktorer som har en avgörande betydelse för måluppfyllelse och att fokusera styrningen på dessa vill arbets- och företagsnämnden framföra följande. Utifrån de analyser som genomförts av sfi-verksamheten under 2018 bedöms det finnas 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 grupp sammansättning med kunder som är nivåplacerade 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.

Arbets- och företagsnämnden inledde i december 2018 en översyn av auktorisationsvillkoren för vuxenutbildningen. Utifrån översynen konstaterade verksamheten 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.

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

Gällande rekommendationen att tydliggöra kvalitetskraven i auktorisationsvillkoren vill arbets- och företagsnämnden framföra följande. 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 arbets- och företagsnämndens sammanträde den 24 april 2019. I förslaget ingår direkta krav på andel behöriga lärare och andel legitimerade lärare. I förslaget har även kraven kring individuella studieplaner och individuella arbetssätt förtydligats.

## **Rekommendation om att ta fram rutin för hantering 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](http://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 arbets- och företagsenheten 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. Arbets- och företagsenheten har inlett ett sådant arbete.

## **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 vill arbets- och företagsnämnden framföra 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. 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 verksamheten tagit fram, och som tas upp för beslut

på arbets- och företagsnämndens sammanträde 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 verksamheten i förslaget till reviderade auktorisationsvillkor också infört krav kring separata studievägar, det vill säga att anordnare inte blandar undervisningsgrupper med kunder som blivit nivåplacerade inom olika studievägar.

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

Enligt lämnad rekommendation om att arbets- och företagsnämnden bör ge förutsättningar för att nivåplaceringar görs på ett ändamålsenligt sätt vill nämnden framföra följande. 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 för beslut på arbets- och företagsnämndens sammanträde 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.

### **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 vill arbets- och företagsnämnden framföra 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**

Gällande rekommendationen att följa upp och rapportera andelen behöriga lärare vill arbets- och företagsnämnden framföra följande. 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.

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

Gällande lämnad rekommendation att utveckla riskanalysen och återkommande riskanalys vill arbets- och företagsnämnden framföra följande. Risk- och konsekvensanalyser används inom verksamheten. Utifrån vad som framkommit i granskningen behöver dock risk- och konsekvensanalyser 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 om 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 vill nämnden framföra följande. 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.

Nacka dag som ovan

Filip Wiljander  
Arbets- och företagsnämndens ordförande

Frida Plym Forshell  
Arbetsmarknadsdirektör