

2019-09-12

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr AFN 2019/99

Arbets- och företagsnämnden

Kvalitetsrapport för arbetsmarknadsinsatser 2018

Förslag till beslut

1. Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning av ärendet

Under våren 2019 har Nacka kommun genomfört den årliga verksamhets- och kvalitetsuppföljningen av anordnare av arbetsmarknadsinsatser inom kundvalet jobbpeng. Bedömningen utifrån uppföljningsresultat, verksamhetsresultat och kundnöjdhet samt utfallen av den tillsyn som även genomförts, är att anordnarnas insatser och arbete håller god kvalitet. Identifierade utvecklingsområden för att bättre kunna garantera likvärdiga insatser för kunderna är bland andra översyn av metoder och arbetssätt samt minskade skillnader i det systematiska kvalitetsarbetet och resultatutfall hos anordnarna.

Ärendet

I enlighet med socialtjänstlagen och Nacka kommuns auktorisationsvillkor har en verksamhets- och kvalitetsuppföljning av anordnare av arbetsmarknadsinsatser inom kundvalet jobbpeng genomförts under de inledande månaderna av 2019. Representanter från kommunen har besökt 15 av de 19 anordnare som under 2018 haft uppdrag inom kundvalet jobbpeng.

Den sammanvägda bedömningen är att Nacka kommuns anordnare håller en god kvalitet och helt eller delvis lever upp till de mål, aktiviteter och krav som följts upp. Gott bemötande, individanpassning och flexibilitet finns genomgående hos anordnarna. Detta verifieras även av utfallen i den årliga nöjdhetsuppföljningen som genomförs. En sjunkande trend i utfallen av kundnöjdheten har dock identifierats även om utfallen på totalen fortfarande är goda. Kommunen behöver följa och analysera denna utveckling.

Samtliga anordnare har system för redovisning av kvalitetsarbete, hos några kan det dock utvecklas. Andelen kunder som avslutades inom kundvalet till arbete, studier och egen försörjning var 42 procent under 2018, vilket kan jämföras med den nationella andelen på 37 procent¹. Resultaten är mycket varierande mellan anordnare, vilket föranleder att arbetssätt och metoder kan behöva ses över.

¹ Sveriges Kommuner och Landsting, Rådet för främjande av kommunala analyser. *Kommunal arbetsmarknadsstatistik 2018* <https://webbutik.skl.se/sv/artiklar/kommunal-arbetsmarknadsstatistik-2018.html>



Utfall för den genomsnittliga insatstiden för kund innan avslut till arbete, studier eller eget företagande överstiger i två av tre insatser de riktmärken som kommunen har. Detta är därför ett identifierat förbättringsområde. Även för utfallen av genomsnittlig insatstid är variationen betydande mellan anordnare även där insats och kundgrupp är jämförbara, därför behöver arbetsätt och metoder ses över för att bättre nå målet om maximalt värde för skattepengarna.

Tillsynsdelen av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen visar att anordnarna lever upp till ställda krav och villkor. Fyra av anordnarna har dock anmodats att utveckla eller uppdatera sin rutin för riskanalys, fem anordnare behöver utveckla eller uppdatera sin rutin för klagomål och synpunktshantering och en anordnare fick komplettera med utdrag från belastningsregistret för samtliga anställda.

Ekonomiska konsekvenser

Genom verksamhets- och kvalitetsuppföljningen säkerställs att kommunen erhåller den verksamhet som beställs och betalas för. Uppföljningen bidrar till uppfyllnad av det övergripande målet om maximalt värde för skattepengarna.

Konsekvenser för barn

När föräldrar når egen försörjning minskar risken för utanförskap, vilket påverkar barn positivt.

Handlingar i ärendet

Kvalitetsrapport arbetsmarknadsinsatser 2018

Carina Filipovic
Enhetschef
Arbets- och företagsenheten

Nina Bäckström
Kvalitetsutvecklare
Etableringsenheten