

# **Kvalitetsrapport 2018**

---

Arbetsmarknadsinsatser

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
1.1 Metod och upplägg – verksamhets- och kvalitetsuppföljning .....	3
1.2 Uppdraget – arbetsmarknadsinsatser .....	4
1.3 Målgruppen.....	5
1.4 Sammanvägd bedömning och samlat resultat.....	6
<b>2 Värdegrundsarbete</b> .....	<b>9</b>
<i>Nacka kommuns vision</i> .....	9
2.1 Resultat värdegrundsarbete.....	9
2.2 Aktiviteter.....	10
2.3 Måluppfyllelse .....	11
<b>3 Arbetsmarknadsinsatser</b> .....	<b>11</b>
<i>Nacka kommuns mål</i> .....	11
3.1 Resultat egen försörjning via arbete, studier och eget företag.....	12
3.2 Resultat kundens egna mål och insatser för att nå dem .....	15
3.3 Aktiviteter.....	16
3.4 Måluppfyllelse .....	18
<b>4 Effektiv Matchning</b> .....	<b>18</b>
<i>Nacka kommuns mål</i> .....	18
4.1 Resultat kundernas kontakt med arbetslivet .....	18
4.2 Aktiviteter.....	19
4.3 Måluppfyllelse .....	19
<b>5 Kostnadseffektiva insatser</b> .....	<b>19</b>
<i>Nacka kommuns mål</i> .....	19
5.1 Resultat genomsnittlig insatstid innan egen försörjning.....	19
5.2 Måluppfyllelse.....	22
<b>6 Sammanfattning och slutsats</b> .....	<b>22</b>
<b>7 Bilaga. Checklista tillsyn</b> .....	<b>24</b>

# 1 Inledning

Nacka kommun är huvudman för arbetsmarknadsinsatser och arbets- och företagsnämnden ansvarar för finansiering, mål och uppföljning. Det operativa ansvaret svarar kommunens anordnare inom arbetsmarknadsinsatser för. Nacka kommun följer årligen upp anordnarna i en verksamhets- och kvalitetsuppföljning.

## 1.1 Metod och upplägg – verksamhets- och kvalitetsuppföljning

Nacka kommun genomför i enlighet med socialtjänstlagen<sup>1</sup> årligen en verksamhets- och kvalitetsuppföljning av anordnare inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser – jobbpeng. Under perioden 20 februari till 12 april 2019 genomfördes uppföljningar hos de 19 anordnare inom kundvalet som haft uppdrag under 2018. Fem anordnare har inte omfattats: Incluso, Omställarna, Mode 3, Stockholms Stadsmission och Youth and Care AB. Dessa omfattades inte av uppföljningen på grund av sjukdomsfall hos en av anordnarnas verksamhetsansvarige samt ett lågt kundunderlag – färre än sju kunder under 2018.

Uppföljningen som genomförs av företrädare Nacka kommun och anordnarnas verksamhetsledning omfattar:

- verksamhetens värdegrund
- verksamhetens utfall relaterat till mål och aktiviteter, utbud och innehåll
- ställda krav i lagrum, politiska beslut och krav i gällande auktorisationsvillkor
- verksamhetens utfall relaterade till indikatorer och nyckeltal
- avvikelser
- förbättringsarbete

Genom 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 och avtal verkställs. Enligt Nacka kommuns mål och auktorisationsvillkor ska samtliga anordnare årligen lämna en redovisning där det framgår hur man 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 i enlighet med anvisningar från kommunen
- Medverka i den kundundersökning som samordnas av Nacka kommun
- 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.

Genom att resultat och måluppfyllelse följs upp, analyseras och kommuniceras med anordnarna kan verksamheterna med gemensamma ambitioner utvecklas och förbättras.

---

<sup>1</sup> Socialtjänstlagen 3 Kap. § 3 ”Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras”.

Uppföljningen av arbetsmarknadsinsatser har under 2018 digitaliserats via ett molnbaserat verktyg för effektiv strategisk planering och uppföljning. Uppföljningen sker i en kvalitetsdialog med representanter från Nacka kommun och anordnare med stöd av det nya digitala systemet kallat Stratsys. De huvudsakliga målsättningarna med digitaliseringen av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen är att förtydliga mål-, resultat-, och kvalitetsarbetet samt följa upp effektivitet i arbetssätt samt gynna förbättringskultur både hos anordnare och myndighets- och huvudmannaanheterna. Dessutom ska den ge tidsbesparing och effektivisering av själva verksamhets- och kvalitetsuppföljningen.

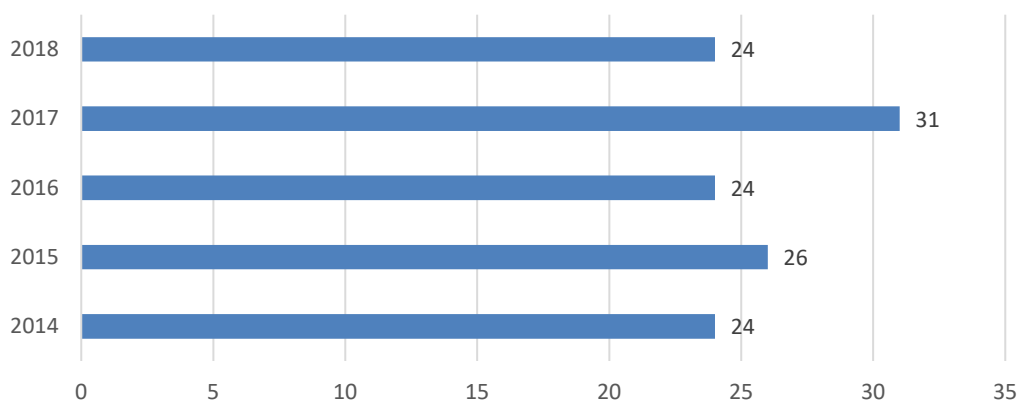
## **1.2 Uppdraget – arbetsmarknadsinsatser**

Arbetsmarknadsinsatser syftar till att stärka individens möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, CSN-berättigade studier eller eget företagande. Nacka kommun har en rad olika arbetsmarknadsinsatser som inkluderar jobbpeng, förrehabiliterande insatser, aktivitetsansvar, uppföljning och stödjande insatser för personer inom ekonomiskt bistånd. Denna kvalitetsuppföljning omfattar endast de insatser som auktoriserade anordnare tillhandahåller, det vill säga inom kundvalet. Inom kundvalet för arbetsmarknadsinsatserna erbjuds insatsen jobb- peng vilket innefattar:

- **Jobbpeng grund** omfattar 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. Jobb- peng grund riktar sig till kunder som står nära arbetsmarknaden. Insatsen innehåller stöd till jobbsökning
- **Jobbpeng förstärkt** omfattar 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 arbets- marknaden. Jobbpeng förstärkt riktar sig till kunder med mer komplex situation såsom missbruksbild, neuropsykiatrisk-, fysisk- och/eller psykisk funktionsnedsättning. Insatserna ska ge det extra stöd som kunden har behov av.
- **Språk- och arbetsintroduktion, SAI** 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.

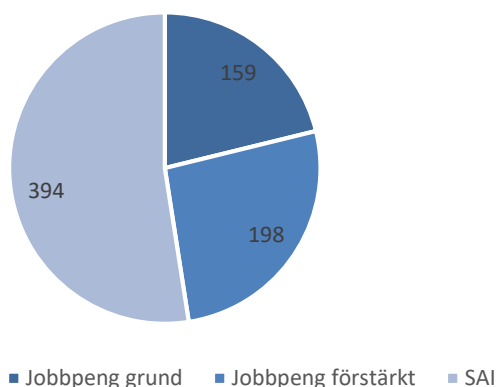
Inom samtliga tre insatser har anordnaren ett helhetsansvar för kundens planering och ska säker- ställa att framsteg sker i de olika aktiviteterna.

## Antal anordnare inom kundvalet jobbpeng



Under 2018 har antalet auktoriserade anordnare minskat från 31 till 24. Flera anordnare har avauktorerats i enlighet med auktorisationsvillkoren, då de saknat uppdrag över en 12 månaders period. Därmed har antalet anordnare under 2018 gått tillbaka till den nivå som varit över tid. Av de 24 auktoriserade anordnarna har 19 haft ett uppdrag under 2018. Geografiskt läge av verksamheten samt att antalet kunder inte ökat i den omfattning som anordnarna förväntat kan ha bidragit till uteblivna uppdrag för övriga 5 anordnare.

## Fördelning kunder per insats 2018



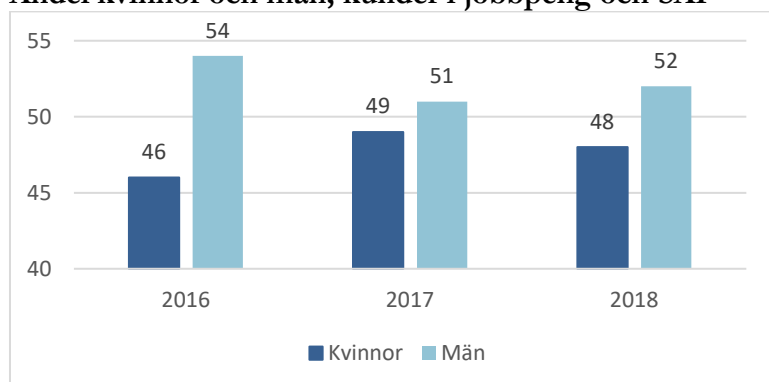
Under perioden 1 januari till 14 december 2018 har cirka 159 kunder omfattats av jobbpeng grund, 198 av jobbpeng förstärkt och 394 av SAI. Detta är en total ökning med 50 kunder jämfört med 2017. Under 2019 har kundgruppen minskat. Minskningen beror till stor del på att en många kunder flyttar ifrån Nacka kommun och att inflödet av nya kunder inledningsvis av året minskat. Det minskade inflödet beror till stor del på den gynnsamma konjunkturen över tid.

### 1.3 Målgruppen

Målgruppen för arbetsmarknadsinsatser är heterogen och kunderna har olika förutsättningar. Kundernas utbildningsbakgrund, kunskaper i det svenska språket, vårdbehov, funktionsvariationer och tidigare erfarenhet av den svenska arbetsmarknaden är faktorer som även påverkar kundernas mål med insatserna. Arbetsmarknadsinsatserna ska därför anpassas utifrån individens behov och förutsättningar, insats och stöd varierar därför både i längd och innehåll. Fån den 1 januari 2018 till 14 december 2018 har 718 kunder beviljats insatserna jobbpeng grund, jobbpeng förstärkt eller språk- och arbetsintroduktion, SAI från Nacka kommun. Av dessa var 48

procent kvinnor, en andel som är likvärdig med föregående år och överensstämmer med den nationella statistiken<sup>2</sup>, se figur nedan.

### Andel kvinnor och män, kunder i jobbpeng och SAI



Inom målgruppen har 60 procent som högst en grundskoleutbildning, nationellt är denna andel 61 procent<sup>3</sup>. Utbildningsnivån påverkar förutsättningarna för kundgruppen att nå egen försörjning och påverkar även hur lång insatstiden behöver vara.

### Kundgruppens utbildningsbakgrund

Utbildningsnivå kunder, andel av totalen i %	Jobbpeng grund	Förstärkt jobbpeng	SAI
0–3 år grundskola	6,5	4,5	12
4–9 år grundskola	31	49,5	48
Gymnasium	37,5	31,5	21
Eftergymnasial utbildning	10	8	7
Högskoleutbildning	14,5	5,5	10,5
Ej angivet	0,5	1	1,5

## 1.4 Sammanvägd bedömning och samlat resultat

Den sammanvägda bedömningen är att Nacka kommuns anordnare har en god kundnöjdhet och ett kvalitetsarbete på plats. Det finns dock stora skillnader i anordnarnas systematiska kvalitetsarbete och verksamhetsresultat. Ett arbete kring förstärkt systematiskt kvalitetsarbete och förbättrade resultat hos de anordnare som inte helt når upp till målen är viktigt för att kunna erbjuda alla kunder en likvärdig kvalitet i insatserna.

Anordnarna har i verksamhets- och kvalitetsuppföljningen redovisat att de arbetar för gott bemötande, kundfokus och individanpassning, men systematiken i hur detta sker och utvecklas är dock olika.

Anordnarnas resultat avseende indikatorerna; kunder som avslutas till egen försörjning via arbete, studier och eget företagande samt genomsnittlig insatstid innan egen försörjning, varierar stort. Variationen beror delvis på att anordnarna inte har samma kundgrupper och insattstyper då detta beror på auktorisationen. En annan möjlig orsak kan vara att de metoder och arbetssätt som används ger olika resultat. Dessutom är en direkt jämförelse inte möjlig då antalet kunder även varierar stort. Det kan dock sägas att de anordnare som ger alla tre insatser och har ett större

<sup>2</sup> ”I de kommuner som rapporterat in uppgifter i databasen deltog totalt 99 932 personer under ett år i olika arbetsmarknadspolitiska åtgärder, varav 48 procent var kvinnor” Sveriges Kommuner och Landsting, Rådet för främjande av kommunala analyser. *Kommunal arbetsmarknadsstatistik 2018*

<https://webbutik.skl.se/sv/artiklar/kommunal-arbetsmarknadsstatistik-2018.html>

<sup>3</sup> Ibid

kunderunderlag har högre resultat och en relativt god kundnöjdhet.

### Resultat egen försörjning

Under 2018 har totalt 42 procent av kunderna inom jobbpeng avslutats till egen försörjning genom arbete, studier eller eget företagande vilket kan jämföras med det nationella resultatet på 37 procent<sup>4</sup>. Insatsen med högst andel till egen försörjning är jobbpeng grund med cirka 57 procent. Jobbpeng grund är som redovisat ovan den insats som riktar sig till kundgruppen närmast arbetsmarknaden. Andelen lyckat resultat inom SAI är cirka 38 procent och inom jobbpeng förstärkt cirka 33 procent. Huvudorsaken till att dessa andelar är betydligt lägre är, som avsnittet ovan redovisar, att de två kundgrupperna står längre ifrån arbetsmarknaden och har fler hinder att närma sig den bland annat på grund av bristande kunskaper i svenska, funktionsnedsättning eller ohälsa.

Den näst största avslutningsorsaken för kunder inom jobbpeng, 32 procent, är annan insats. Annan insats betyder att kunden avslutats för att ges en arbetsmarknadsinsats från Arbetsförmedlingen eller att kunden byter arbetsmarknadsinsats i Nacka kommun. Omkring 8 procent av kunderna har avslutats på grund av att de flyttat från Nacka kommun och cirka 7 procent har avslutats på grund av sjukdom eller missbruk. Tidigare kvalitetsuppföljningar har inte mätt avslutorsak per insats och därför finns ingen jämförbar statistik från föregående års kvalitetsrapporter.

### Nöjdhetssuppföljning

I anslutning till verksamhets- och kvalitetsuppföljningen genomförs en enkätundersökning för att mäta kundnöjdheten. Mätningen ger kunskap om kundens uppfattning om aktiviteternas och insatsernas nytta samt hur bemötandet från anordnaren och kundens delaktighet upplevs.

Under januari 2019 genomfördes nöjdhetssuppföljningen via den kundenkät som använts sedan 2016. Enkäten besvarades av 287 av 691 kunder inom jobbpeng under 2018. Detta ger en svarsfrekvens på 41 procent, vilket är den högsta uppmätta sedan starten av mätningen år 2016. Av svaren som inkommit har utfall för tio av anordnarna som omfattas av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen kunnat sammanställas. Enkäten sändes ut via e-post och sms och i ett fåtal fall via brev till de kunder som saknade e-post eller mobiltelefonnummer. Enkäten hade en femgradig skala där fem var högst.

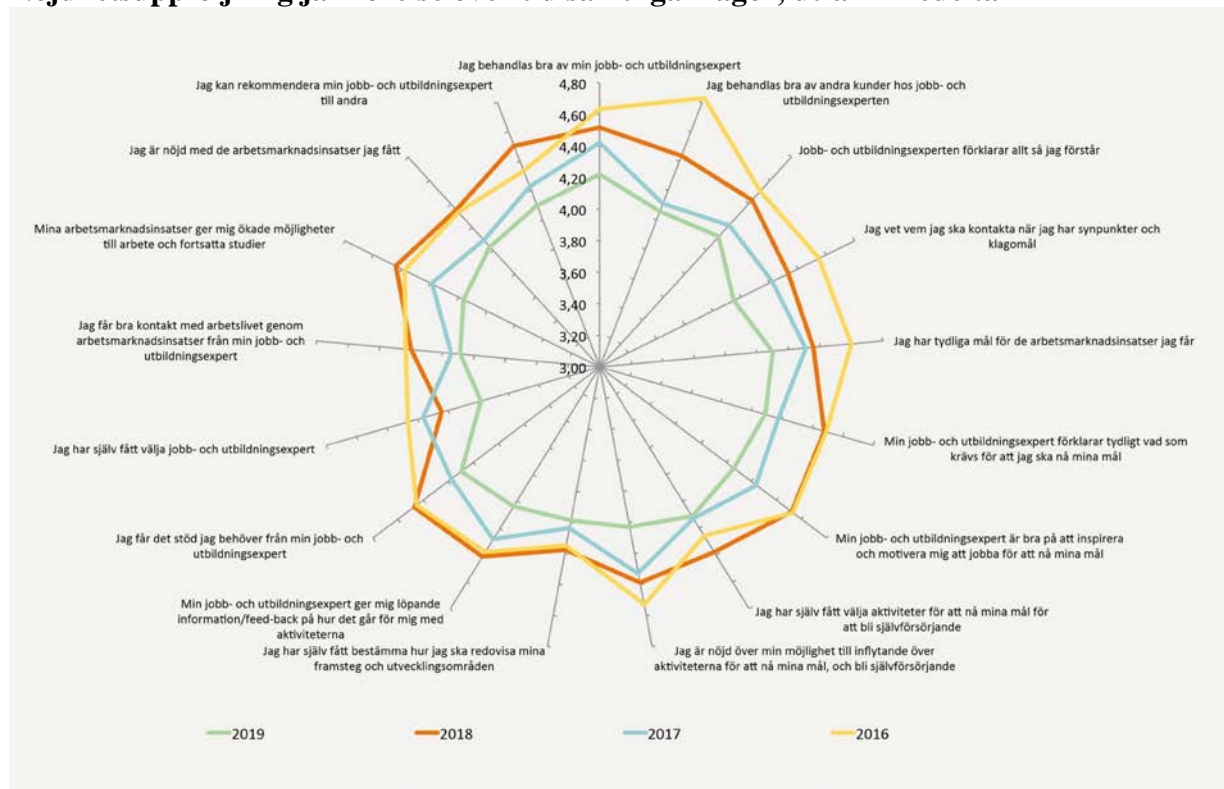
Nacka kommun har i dialog med anordnare uppmärksammat att nöjdhetssuppföljningen inte i tillräcklig utsträckning är anpassad till de kunder som har bristande språkkunskaper i svenska, kognitiv nedsatt förmåga eller annan nedsatt förmåga, vilket gör att frågorna kan upplevas som svåra att besvara. Nacka kommun bör därför se över utformningen av enkäten för en högre grad kundanpassning.

### Sammanställning nöjdhetssuppföljning områdesvis, utfall i medeltal

Resultat nöjd-kund-index (NKI)	2019	2018	2017	2016
NKI	4,04	4,43	4,12	4,29
Värdegrund	4,07	4,41	4,23	4,5
Mål	4,02	4,34	4,18	4,33
Kontakt med arbetslivet	3,92	4,31	4,05	4,21

<sup>4</sup> Sveriges Kommuner och Landsting, Rådet för främjande av kommunala analyser. *Kommunal arbetsmarknadsstatistik 2018* <https://webbutik.skl.se/sv/artiklar/kommunal-arbetsmarknadsstatistik-2018.html>

## Nöjdhetssuppföljning jämförelse över tid samtliga frågor, utfall i medeltal



Utfallen har inom samtliga områden i enkäten försämrats sedan tidigare år men ligger dock fortfarande omkring ett genomsnitt på 4, vilket får anses som ett bra utfall på den femgradiga skalan. Kvinnor är överlag mer nöjda än män. Årets enkät har ett betydligt högre antal svar och en större andel svarande än tidigare år, vilket ger en bättre bild av kundnöjdheten än tidigare.

### Systematiskt kvalitetsarbete

Fyra anordnare uppvisar ett fullt ut tillämpat systematiskt kvalitetsarbete med processer, rutiner, utpekat ansvar, uppföljning och förbättring av verksamheten och dess kvalitet. De fyra anordnare som redovisat ett sådant är AB Coachgruppen, Back to future, Cognix och Misa. Resultat och kundnöjdhet varierar dock mellan dessa anordnare särskilt för den genomsnittliga insatstiden innan egen försörjning. Variationen beror delvis på att anordnarna har olika kundgrupper och insattstyper, men även att de metoder och arbetssätt som tillämpas ger olika resultat. Se mer om resultaten under avsnitt 2–5. En av de ovannämnda anordnarna är nyetablerad i Nacka och hade vid uppföljningen inte ett tillräckligt stort kundunderlag eller tidigare resultat att jämföra med för att kunna ge detta verifikat. Anordnaren har dock givit en utförlig kvalitetsrapport och förevisat sitt kvalitetsledningssystem vid verksamhetsbesöket.

De anordnare som bedöms ha ett större utrymme för utveckling av det systematiska kvalitetsarbetet är A2B, Arbetsmarknadsgruppen, Disara, Eductus, Enrival, Jobblotsen, Löwenfeldt och co, Travos, Accepta Vi, Integra och Omsorgslyftet, OLU. En av dem har inte ett tillräckligt kundunderlag för att kunna ge verifikat och tre av dem saknar utfall inom nöjdhetssuppföljningen. Fem av dessa anordnarna visar på goda utfall inom både nöjdhet och verksamhetsresultat. Se mer om detta i avsnitt 2–5.

### Tillsynsresultat

Tillsynsdelen av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen redogörs i denna rapport som en checklista där färgindikationen visar hur väl anordnarna lever upp till de krav och regler som följts upp, se bilaga. Som en del av tillsynen har även tre stickprov valts ut till uppföljningen; rutin



för riskanalys, rutin för klagomåls- och synpunktshantering samt utdrag ur belastningsregistret för samtliga anställda. Resultaten av tillsynsuppföljningen är att fyra av anordnarna behöver utveckla eller uppdatera sin rutin för riskanalys (se bilaga) och en anordnare behövde komplettera med utdrag från belastningsregistret för samtliga anställda, utdragen ska inhämtas av anordnaren var tolfte månad i enlighet med socialtjänstlagen och auktorisationsvillkor.

## 2 Värdegrundsarbete

I detta avsnitt redovisas resultaten av anordnarnas värdegrundsarbete, vilket följts upp i verksamhets- och kvalitetsuppföljningen och i nöjdhetsuppföljningen.

Samtliga anordnare redovisar goda resultat i nöjdhetsuppföljningen dock har årets nöjdhetsuppföljning visat på lägre nöjdhet inom området än tidigare år. Det totala utfallet är fortfarande gott med ett totalt utfall på 4,07 på den femgradiga skalan.

### Nacka kommuns vision

#### Öppenhet och mångfald

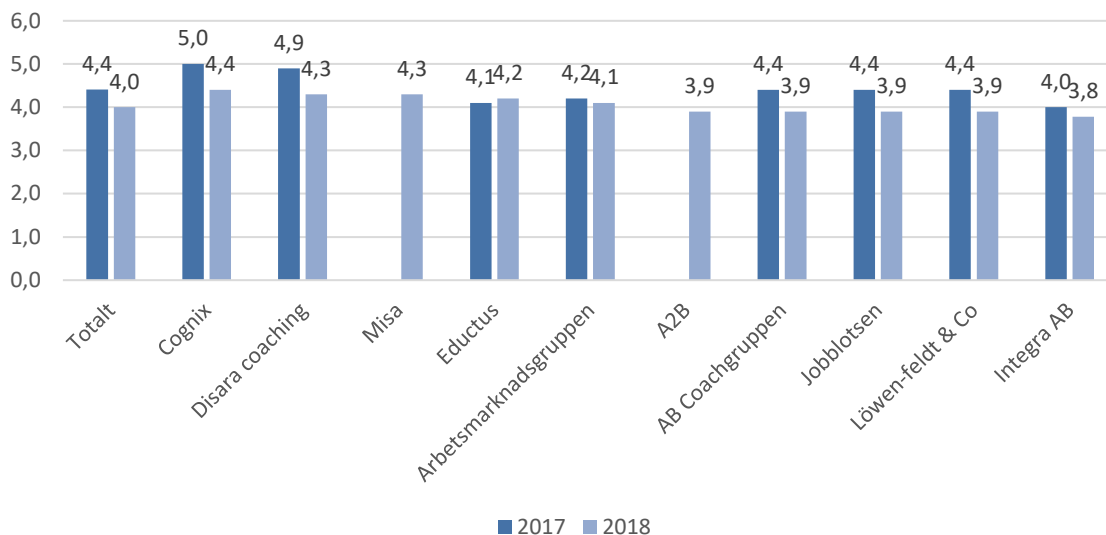
Öppenhet är ett förhållningssätt som leder till mångfald. Innebörden av öppenhet och mångfald utvecklas i de politiska partiprogrammen, i de kommunala verksamheterna, i olika privata företags verksamhetsplaner och i enskilda människors handlande.

Värderingen speglar kommunens tro att människor kan och vill själva, att de fattar rationella beslut utifrån en kunskap om sin situation och sina behov.

#### Fokusområde

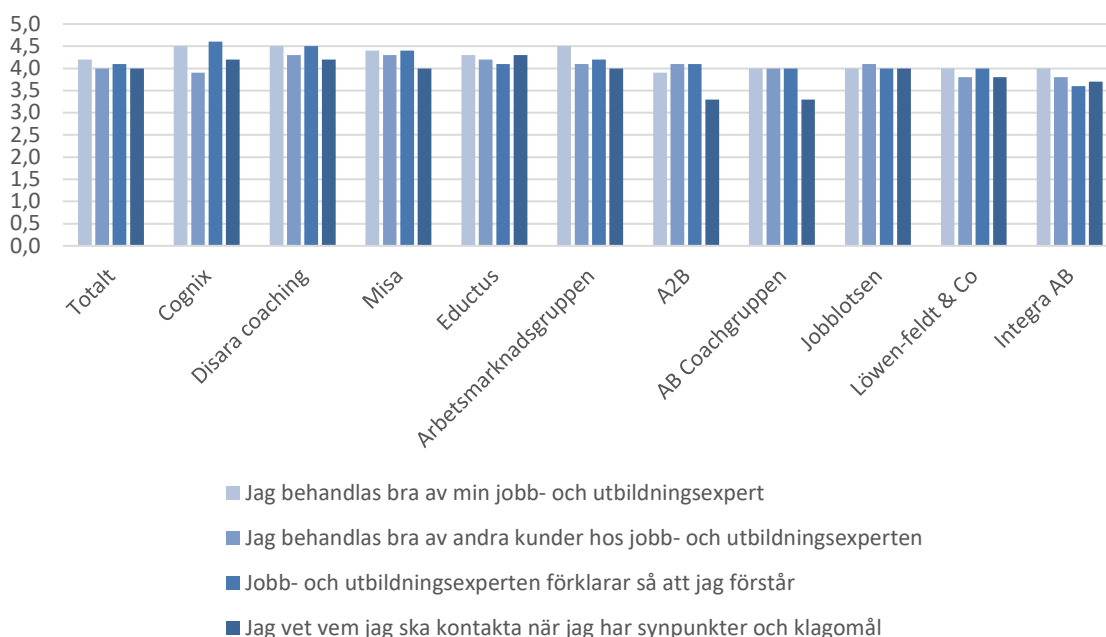
Öppenhet och mångfald

### 2.1 Resultat värdegrundsarbete



Området värdegrund i nöjdhetsuppföljningen visar på ett något lägre utfall än föregående års mätning. Orsakerna till detta kan vara att mätningen fått ett större svarsunderlag och att inhämtandet av kundernas svar skett i närmare anslutning till insatsens avslut än föregående år. En annan orsak kan vara att anordnare skalat upp och/eller dragit ner på sin verksamhet under året vilket föranlett förändring i personalsammansättning. Detta kan ha inneburit en viss omställning för kunderna. Utfallen ligger dock fortfarande kring 4 på den femgradiga skalan, vilket är ett bra resultat.

## Kundernas uppfattning – arbetsmarknadsinsatser värdegrund



Anordnarnas utfall av de specifika frågorna inom området värdegrund visar i nöjdhetsuppföljningen inte på några större skillnader mellan de med högst och lägst utfall. Ett område som utifrån nöjdhetsuppföljningens resultat identifierats som ett förbättringsområde är kundernas kunskap om hur de ska framföra klagomål och synpunkter.

## 2.2 Aktiviteter

### Aktiviteter/Insatser

● Uppnått

#### Motverka diskriminering och främja enskildas lika rättigheter och möjligheter

Tolv av femton anordnare arbetar utifrån sin policy och/eller plan mot kränkande behandling och diskriminering. En majoritet av anordnare har även tillgänglighetsanpassat sin verksamhet samt använder språkstöd/tolk för att bemöta kundernas olika språkliga bakgrunder. Tre av anordnarna har även initierat certifiering inom HBTQ och tillgänglighet för funktionshindrade. Tre av anordnarna saknar dokumenterad plan mot kränkande behandling och diskriminering och behöver utveckla sina rutiner för att stärka detta arbete.



Uppnått

**Synpunkter och klagomål**

Samtliga anordnare har rutiner för inhämtande av synpunkter och klagomål och följer upp åtgärder inom verksamheten. Den systematiska dokumentationen och uppföljningen av klagomål och synpunkter inom egenkontroll och i syfte att utveckla verksamheten är dock ett förbättringsområde för en majoritet av anordnare. Fem anordnare behöver utveckla eller förtydliga sin rutin för klagomål och synpunktshantering och stärka kundernas kunskap om denna.

---

## 2.3 Måluppfyllelse

**Kommunala mål**

---



**Kommunal värdegrund**

Anordnarnas värdegrundsarbete är enligt uppföljningen i linje med Nacka kommuns vision och värdering om öppenhet och mångfald. Utgångspunkten i verksamheterna överensstämmer med Nacka kommuns, då anordnarnas fokus till stor del handlar om att stötta kunderna till självständighet och stärka den egna förmågan hos varje kund.

Resultat av nöjdhetsuppföljningen samt anordnarnas redogörelse för sitt arbete för att motverka diskriminering och främja enskildas lika rättigheter och möjligheter visar på att anordnarna lever upp till nationell lagstiftning och Nacka kommuns vision och värdering om öppenhet och mångfald.

---

## 3 Arbetsmarknadsinsatser

I detta avsnitt redovisas kundfördelningen mellan anordnare, kundnöjdhet samt resultaten av anordnarnas uppdrag att få kunderna att nå målet egen försörjning genom arbete, studier eller eget företagande.

### *Nacka kommuns mål*

**Kommunal värdegrund**

Öppenhet är ett förhållningssätt som leder till mångfald. Innebörden av öppenhet och mångfald utvecklas i de politiska partiprogrammen, i de kommunala verksamheterna, i olika privata företags verksamhetsplaner och i enskilda människors handlande.

Värderingen speglar kommunens tro att människor kan och vill själva, att de fattar rationella beslut utifrån en kunskap om sin situation och sina behov.

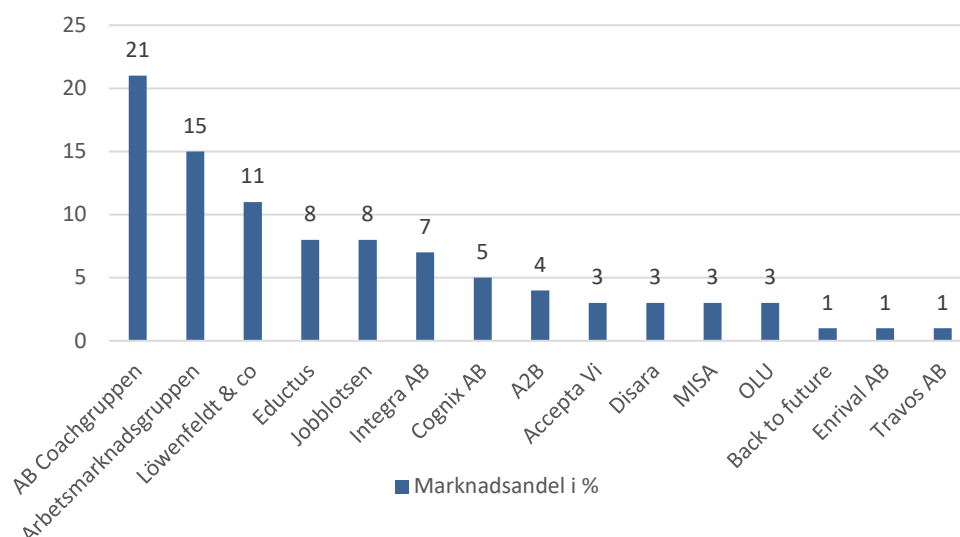
**Fokusområde**

Öppenhet och mångfald

### 3.1 Resultat egen försörjning via arbete, studier och eget företag

Nedan följer en redovisning av andelen kunder per anordnare samt hur många kunder som avslutats till egen försörjning per anordnare på totalen och per insatstyp. Då antalet kunder och fördelning mellan insatstyperna ser olika ut mellan anordnarna är en direkt jämförelse inte möjlig. Dock ger resultaten en indikation på hur väl anordnarna lyckas med uppdraget.

#### Andel av kunder inom jobbpeng grund, jobbpeng förstärkt och SAI per anordnare perioden 1 januari till 14 december 2018

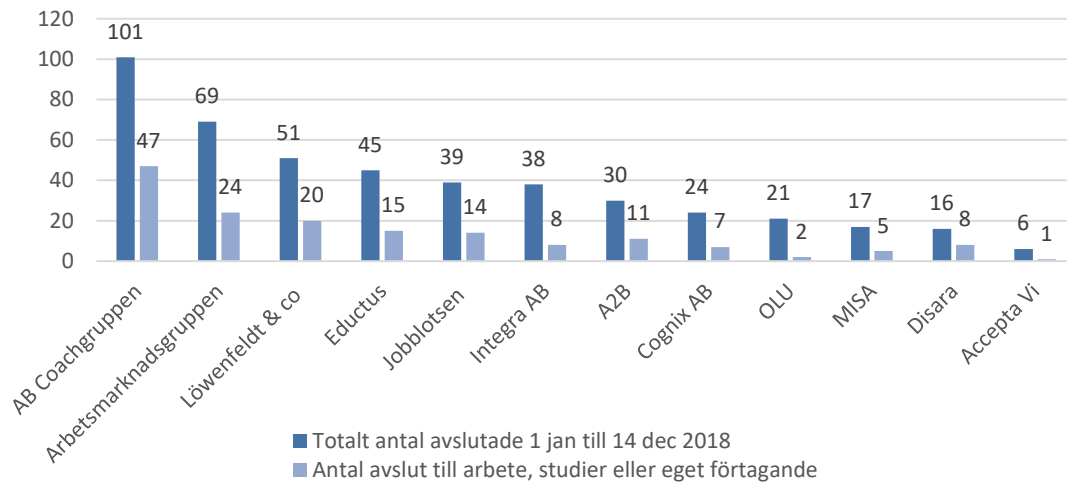


Fördelningen av samtliga kunder inom jobbpeng är mellan anordnarna under 2018 fördelade från 21 procent till en procent. De tre anordnare med högst marknadsandel utgör nästan hälften av det totala antalet kunder. Orsaker till anordnarnas låga kundvolym beror bland annat på att flera av anordnarna inte är auktoriserade för samtliga tre insatser, några anordnare är nystartade i Nacka kommun, kundinflöde, kundnöjdhet, marknadsföring och resultat.

Anordnarna själva uppger att de främsta skälen till varför en kund valt dem är för att de hört talas om anordnaren från andra kunder, det geografiska läget samt att de kommit i kontakt med anordnaren hos andra aktörer.

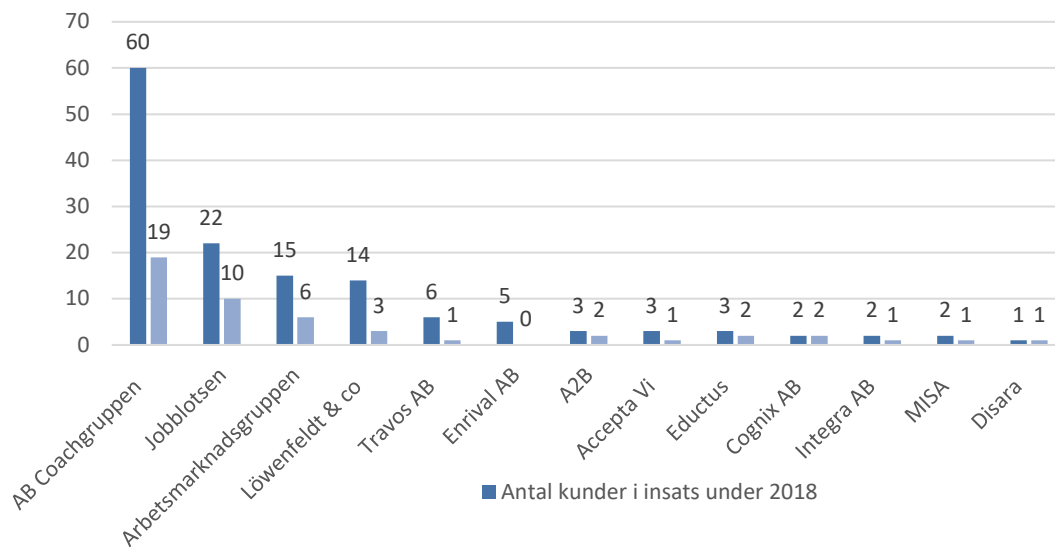
Som tidigare nämnt varierar det vilka insatstyper och därmed vilka kundgrupper som anordnarna har och därmed är en direkt jämförelse svår att göra. Nedanstående figurer ger dock en indikation på hur framgångsrikt respektive anordnares arbetssätt är. Disara och AB Coachgruppen har den högsta andelen avslut till egen försörjning under mätperioden på 50 respektive 46,5 procent, och den lägsta andelen på 16,6 och 9,5 procent har Accepta, Vi och Omsorgslyftet, OLU.

## Totalt antal avslutade kunder och antal kunder avslutade till arbete, studier eller eget företagande per anordnare 2018



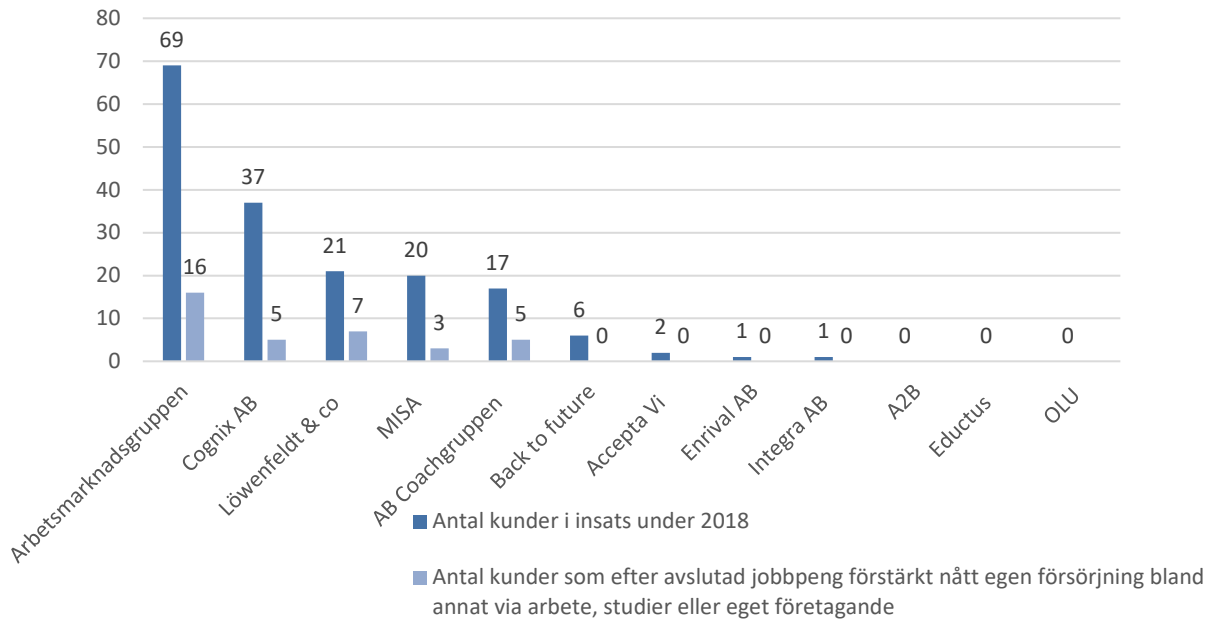
Nedan redovisas totalt antal kunder per insats både pågående och avslutade per insatstyp och anordnare.

## Antal kunder i insats och antal kunder avslutade till egen försörjning – jobbpeng grund per anordnare 2018



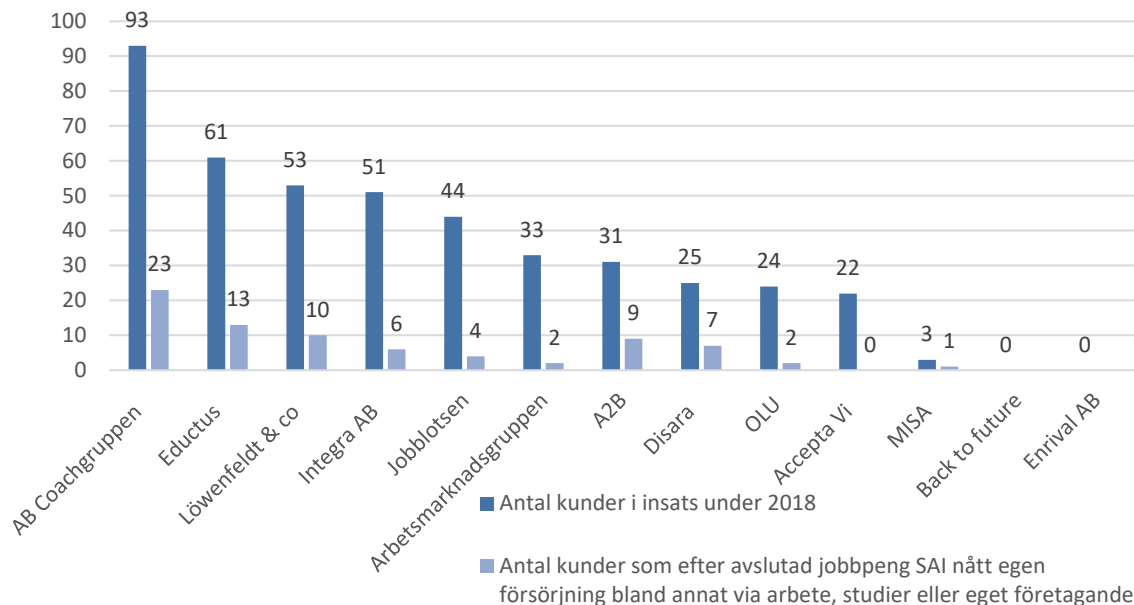
Inom jobbpeng grund finns den kundgrupp, såsom tidigare beskrivet, som står närmast arbetsmarknaden och har den högsta andelen personer med gymnasiala eller eftergymnasiala studier. Därmed är antalet som avslutats till arbete, studier eller eget företagande högre än de båda nedanstående insatsernas utfall.

## Antal kunder i insats och antal kunder avslutade till egen försörjning – Jobbpeng förstärkt



Jobbpeng förstärkt omfattar den kundgrupp som står längst ifrån arbetsmarknaden. Det är den mest komplexa insatsen på grund av att kunderna kan ha fysisk eller psykisk ohälsa, missbruksproblematik eller funktionsnedsättning. Därmed är antalet avslutade till arbete, studier eller eget företagande även lägre än för jobbpeng grund.

## Antal kunder i insats och antal kunder avslutade till egen försörjning – SAI



Språk- och arbetsintroduktion omfattar personer som på grund av bristande kunskaper i det svenska språket står längre ifrån arbetsmarknaden. Insats ska i första hand främja kundernas

språkutveckling genom en kombination av sfi och språkträning på arbetsplats, det långsiktiga målet är att kunden ska nå arbete, studier eller eget företagande. Antalet som avslutas till arbete, studier eller eget företagande är trots kundernas längre avstånd ifrån arbetsmarknaden relativt högt.

### 3.2 Resultat kundens egna mål och insatser för att nå dem

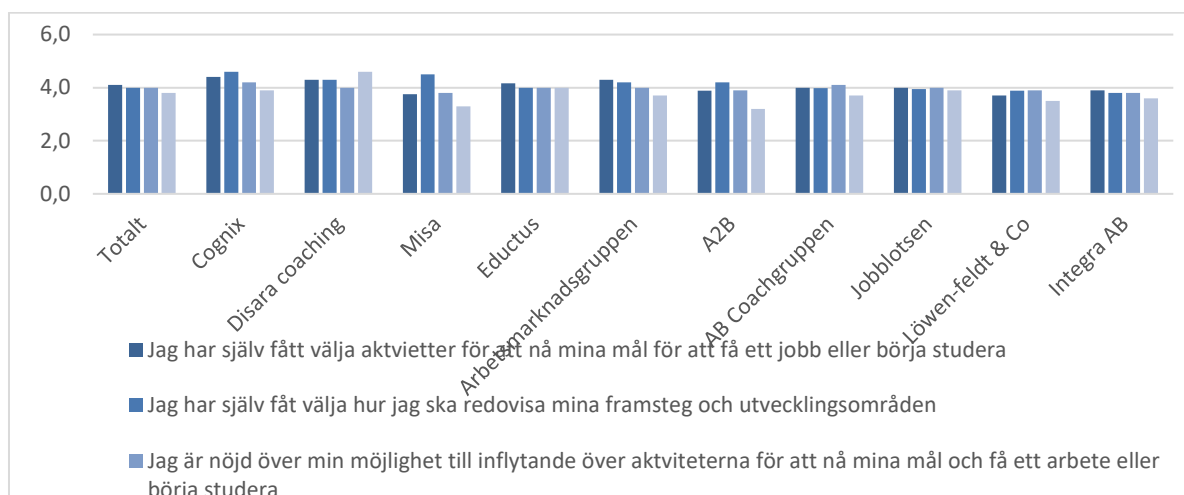
I nedanstående figurer redovisas utfallen av nöjdhetstoppningen där kunden anger hur väl anordnaren arbetat med kundens egna mål och ansvar i arbete mot dessa samt hur väl anordnaren motivering och stöttar kunden mot mål.

#### Kundens egna mål för arbetsmarknadsinsatser



Detta område utgör själva kärnan i arbetsmarknadsinsatserna och får genomgående god kundnöjdhet. Kunden upplever att den har tydliga mål med insatsen och får den uppföljning och det stöd som behövs för att nå dessa. De flesta anordnare redovisar inom detta område beprövade metoder inom stödjande och coachande arbete. Ett mindre antal anordnare har inte i tillräcklig grad redovisat de metoder som används och om de utgår ifrån prövad erfarenhet. Dessa anordnare bör se över sina arbetssätt och metoder utifrån beprövad erfarenhet och/eller ur ett effektivitetsperspektiv då de inte på ett fullgott sätt redovisat detta i kvalitetsrapporteringen.

## Delaktighet och inflytande



Kundernas upplevelse av delaktighet och inflytande i sina arbetsmarknadsinsatser är god och ligger omkring utfallet 4 för samtliga anordnare.

Den fråga som avviker negativt är den om kunden själv fått välja jobb- och utbildningsexpert vilket ligger i genomsnitt på 3,8 och är lägre än 4 vid samtliga anordnare utom två, som högst 4,6 och som lägst 3,2. Utfallen indikerar en stor skillnad i hur kunden upplever detta. Denna enkätfråga ger en indikation på hur självständigt kunden upplever att den fått göra sitt val av anordnare och hur vägledningen vid kommunen stöttat detta självständiga val. Det är ett område som kommunen behöver se över för att utreda om vägledningen behöver andra verktyg, metoder eller arbetssätt för att stärka detta resultat. Ett förtydligande av hur icke-valet inom kundvalet är utformat bör även ges både kunder och anordnare.

### 3.3 Aktiviteter

#### Aktiviteter/Insatser

#### Kundfokus



#### Uppnått

Samtliga anordnare redovisar ett starkt kundfokus i verksamhet bland annat genom att tillhandahålla språkstöd, stötta kunden i sin kontakt med andra aktörer samt anpassa och utforma aktiviteter utifrån kundens behov och förutsättningar. Utfallen i nöjdhetsuppföljningen visar även att kunderna är nöjda med både hur anordnarna arbetar för att kunden ska nå sina mål och kundens möjlighet till inflytande och delaktighet. Anordnarnas aktiviteter utgår ifrån individen och dennes behov och förmåga. Egenmakt och stöd till självständighet är genomgående för samtliga anordnarnas arbete.

Flera anordnare redovisar gedigen kompetens hos medarbetarna och tydliga processer för att utveckla den interna kompetens vilket gynnar både verksamhet och kund.



## Aktiviteter/Insatser

---

<b>Individuell genomförandeplan</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Samtliga anordnare arbetar tillsammans med kunden fram den individuella genomförandeplanen utifrån den kartläggning som görs. Majoriteten av anordnare har även redovisat vilka metoder som används vid kartläggning och framtagande av genomförandeplan.</p>
<b>Arbetsprocess med kund</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Samtliga anordnare redovisar en arbetsprocess med kartläggning, uppföljning och avslut för kunden. En majoritet redovisar även vilka metoder som används och genomför kundutvärderingar av insatsen. Ett mindre antal anordnare behöver utveckla metoder utifrån beprövad erfarenhet samt i högre utsträckning genomföra kundutvärderingar.</p> <p>Anordnarna framhåller att genom att hålla antalet kunder per medarbetare/coach/konsulent till rimliga nivåer lyckas uppdraget bättre och kvaliteten stärks. Antalet kunder per medarbetare varierar beroende på insatstyp men ligger omkring 10–20 kunder per medarbetare.</p>
<b>Samverkan</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Samtliga anordnade redovisar en rad aktörer som de samverkar med utifrån uppdraget och ökad kundnytta. Särskilt viktigt är samverkan med arbetsgivare och kommunen för att lyckas med uppdraget.</p> <p>En majoritet redovisar även hur intern och extern samverkan ger ökad kompetens inom den egna verksamheten vilket. Detta är ett område som kan stärkas vid ett mindre antal anordnare.</p>
<b>Delaktighet</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Kundernas delaktighet utgör kärnan i uppdragen och uppfylls av samtliga anordnare, detta verifieras även av utfallen i nöjdhetsuppföljningen, se figur ovan.</p>
<b>Säker verksamhet och arbetsmiljö</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Samtliga anordnare redovisar rutiner för hot och våld, brandskydd, tillbud och olycksfall samt arbete för en god arbetsmiljö.</p>
<b>Hantering av avvikelser och incidenter</b>	<p>● Uppnått</p> <p>Samtliga anordnare redovisar rutiner för avvikelser och incidenter. Ett utvecklingsområde för en majoritet av anordnare är systematik i den verksamhetsövergripande uppföljningen av dessa för egenkontroll och verksamhetsutveckling.</p>
<b>Individuell uppföljning - månadsrapportering och sexmånadersuppföljning.</b>	<p>◆ Delvis uppnått</p> <p>En majoritet av anordnare behöver stärka sin kvalitet i månadsrapporteringen. Detta är sedan tidigare ett identifierat utvecklingsområde och kommunen har förenklat och förtydligat rapporteringen samt informerat anordnarna om hur den ska göras.</p>

## 3.4 Måluppfyllelse

### Kommunala mål



#### Bästa utveckling för alla

Genom att anordnarna har individanpassade arbetsätt, aktiviteter och insatser för kunden. Via dessa arbetar anordnarna mot kundernas mål mot självständighet, inkludering och egen försörjning. Därmed bedöms anordnarnas verksamheter arbeta i linje med detta kommunala målet.

## 4 Effektiv Matchning

Nedan redovisas de utfall av nöjdhetssuppföljningen som är kopplade till kundernas kontakt med arbetslivet. Detta är ett viktigt område för att kunderna ska kunna närma sig arbetsmarknaden och komma i hållbar egenförsörjning. En avgörande faktor för gott resultat är anordnarnas samverkan med de arbetsplatser kunderna har möjlighet att praktisera och kanske få anställning hos.

### Nacka kommuns mål

#### Stark och balanserad tillväxt

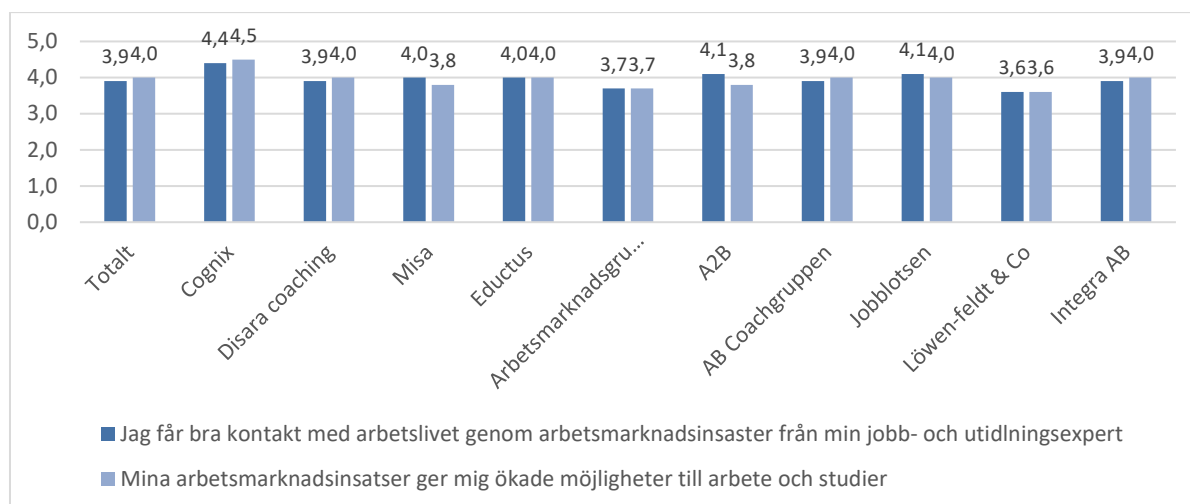
#### Fokusområde

Nacka kommun växer. Kommunen skapar förutsättningar för arbetssökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens.

### 4.1 Resultat kundernas kontakt med arbetslivet


Nedan redovisas hur kunderna upplever sin kontakt med arbetslivet och om de insatser som ges från anordnarna ger dem ökade möjligheter att komma i arbete eller studier. Kopplat till målet är aktiviteten arbetsträning, vilket är en mycket viktig del av uppdraget att få kunden till arbete.

#### Kontakter med arbetslivet - Arbetsmarknadsinsatser



Utfallen för huvuddelen av anordnarna är inom detta område av nöjdhetssuppföljningen goda eller mycket goda. Då detta område är en viktig del av kundernas väg till egen försörjning behöver de anordnare med lägre utfall se över vad som kan ligga bakom resultatet i syfte att förbättra arbetet.

## 4.2 Aktiviteter

 Uppnått.

Samtliga anordnare redovisar ett arbete för matchning och uppföljning av arbetsträningen som kunderna deltar i. Ungefär hälften av anordnarna arbetar systematiskt för att hitta, behålla, förbereda och informera, matcha kunderna till och följa upp arbetsplatserna. De flesta anordnarna uppger att det är mycket enkelt att hitta arbetsplatser och har en bank av dessa men att matchningen av kund är utmaningen.

### Arbetsträning

De flesta anordnare uppger att de även först och främst samverkar med arbetslivet i Nacka men vid behov använder arbetsplatser utanför kommunen för att säkerställa en god matchning.

Arbetsträning sker i olika stadier vid olika anordnare, vissa anordnare har längre kartläggnings och förberedande tid innan matchning mot arbetsplats medan andra tidigt får kund till arbetsplatsträning. Det tidigare innebär i flera fall längre insattider men kan vara rekommenderat utifrån individanpassning.

## 4.3 Måluppfyllelse

### Kommunala mål



### Stark och balanserad tillväxt

Målet bedöms vara uppfyllt då anordnarna redovisar ett arbete för god matchning av kunder och arbetsplatser samt samverkan med arbetsgivare inom Nacka kommun. Nöjdhetsuppföljningen visar även inom området goda utfall.

## 5 Kostnadseffektiva insatser

Genom att ha så effektiva insatser som möjligt för att få kunder till egen försörjning används Nackas skattemedel på bästa sätt. Följande avsnitt redovisar de genomsnittliga insattiderna för kunder innan avslut till arbete, studier och eget företagande.

### Nacka kommuns mål

**Maximalt värde för skattepengarna**

#### Fokusområde

Individanpassade insatser mot arbete och utbildning skapar förutsättningar för egen hållbar försörjning.

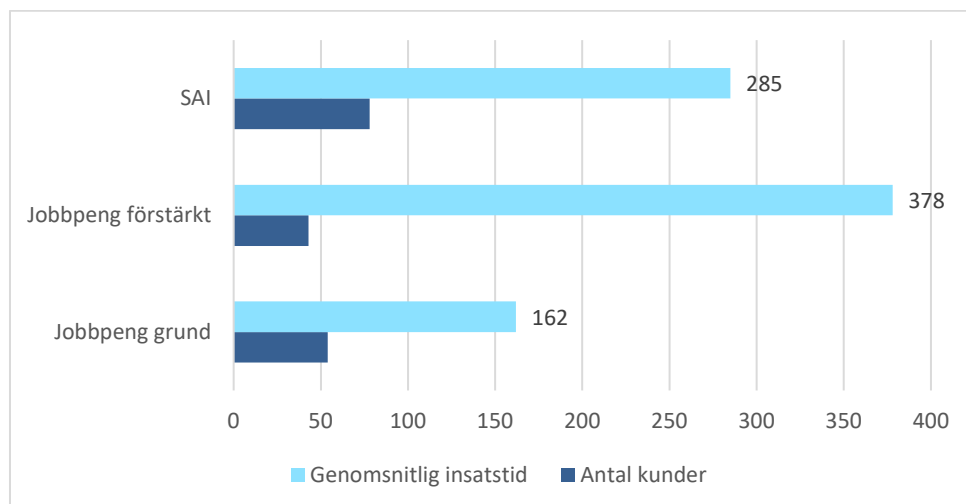
### 5.1 Resultat genomsnittlig insattid innan egen försörjning

Genom att mäta den genomsnittliga insattiden för kunder som avslutas till lyckat resultat kan en indikation på hur kostnadseffektiv insatsen är ges. Nedan följer en redovisning av den genomsnittliga insattiden innan lyckat resultat per insattyp samt en sammanställning av samtliga anordnares resultat av detsamma. Mätperioden är den 1 januari 2018 till 14 december 2018.

Tidigare kvalitetsuppföljningar har inte mätt den genomsnittliga insatstiden per insats och därför finns ingen jämförbar statistik från föregående års kvalitetsrapporter.

Den genomsnittliga insatstiden för kunder inom jobbpeng och SAI innan avslut till lyckat resultat varierar mycket mellan insatserna. Detta beror till stor del på vilka förutsättningar, utbildningsbakgrund och behov som kunderna i de olika jobbpengarna har.

### Genomsnittlig insatstid i dagar innan arbete, eget företagande eller studier per insattyp

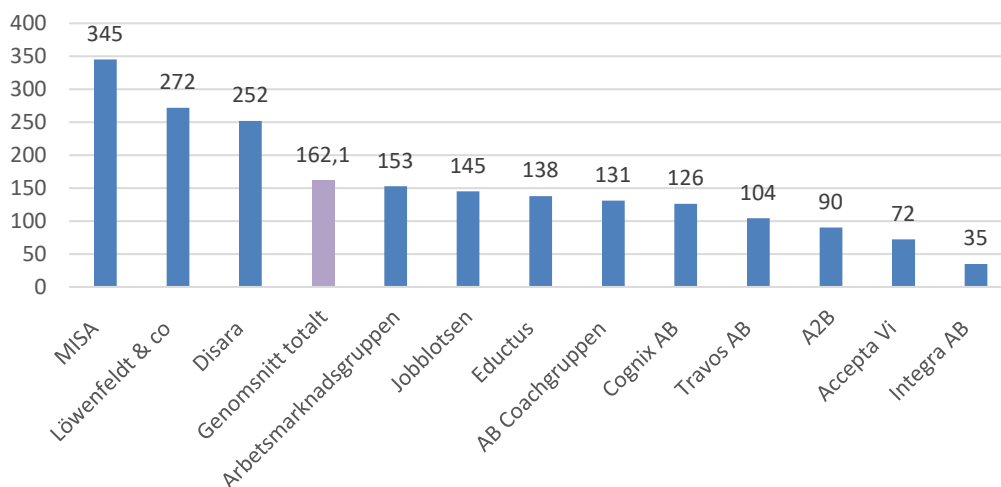


Som redovisats under avsnitt 1.3 *Målgruppen* har kundgruppen i Jobbpeng grund den största andelen med högre utbildning än grundskola, 62 procent. Kundgruppen står även nära arbetsmarknaden. Jobbpeng grund även är den insats som har kortast insatstid till lyckat resultat, 162 dagar. Att jämföra med Jobbpeng förstärkt där kundgruppen har en lägre andel med högre utbildning än grundskola, 45 procent.

Kunderna inom Jobbpeng förstärkt har som nämnts i avsnitt 1.3 även ett större behov av till exempel stöd och anpassning, vård eller rehabilitering. Jobbpeng förstärkt har utifrån detta en betydligt längre genomsnittlig insatstid, 378 dagar. Se figur ovan.

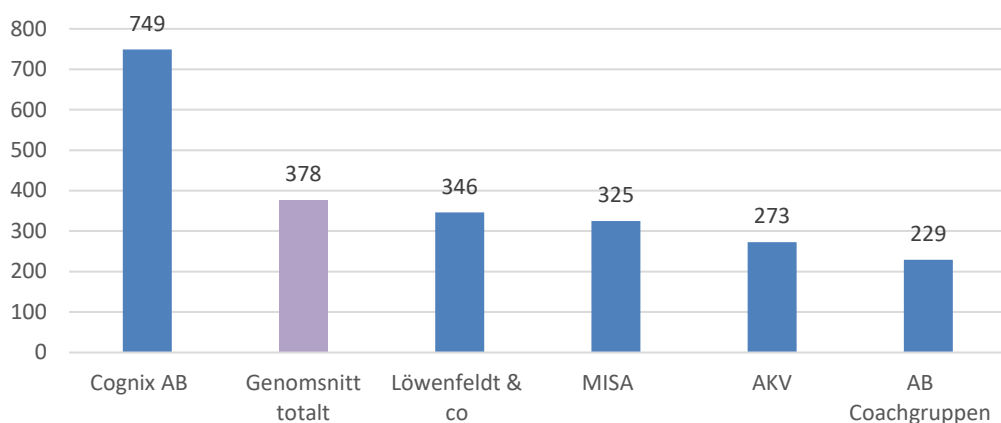
Inom Språk- och arbetsintroduktion, SAI, har 40 procent av kunderna en högre utbildning än grundskolan. SAI syftar till att kunden ska nå lyckat resultat genom kombinerad sfi-undervisning och språkträning på arbetsplatser. Genom insatsen påskyndas språkinläringen och kunskapen om svenskt arbetsliv och arbetsplatser ökar, den genomsnittliga insatstiden till lyckat resultat är 285 dagar under 2018.

## Genomsnittlig insatstid i dagar vid avslut till studier, arbete, eget företagande per anordnare - Jobbpeng grund



Kommunens riktmärke genomsnittlig insatstid innan egen försörjning är för jobbpeng grund 100 dagar. Endast tre anordnare har ett lägre genomsnitt än detta. En orsak till att insatstiden är betydligt längre i genomsnitt kan vara att kundgruppens förutsättningar inte är så goda som bedömts. Flera av anordnarna har även ett mycket lågt kundunderlag i denna insats och därmed påverkar en enskild kunds insatstid utfallet stort. Utfallet indikerar dock att kommunen kan behöva se över riktmärket om 100 dagar samt undersöka varför det är en så stor variation mellan högst och lägst antal dagar mellan anordnarna. Utfallen är jämförbara med varandra i de fall anordnaren har ett lite större kundunderlag. Utfallen indikerar att skillnader i anordnarnas metoder och arbetssätt påverkar hur länge kunden är i insats.

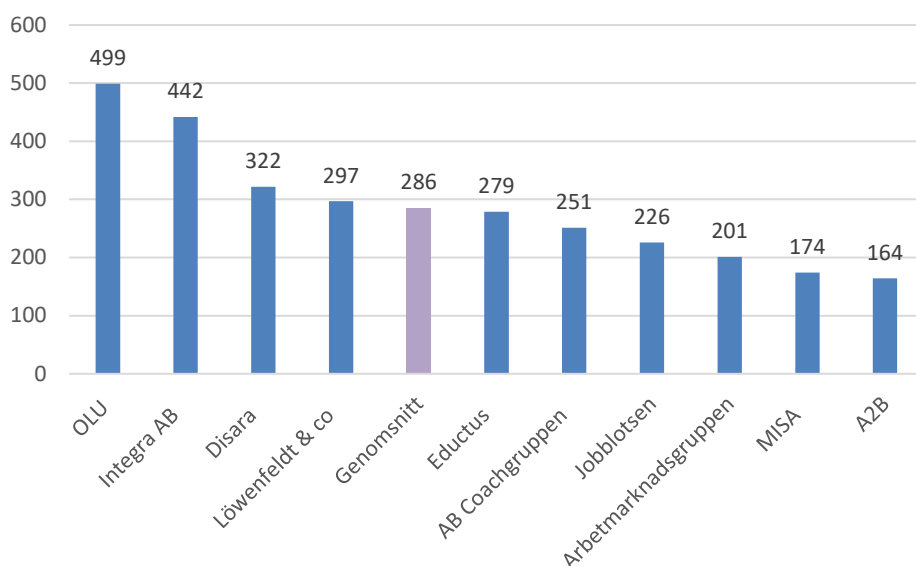
## Genomsnittlig insatstid i dagar vid avslut till studier, arbete, eget företagande per anordnare – Jobbpeng förstärkt



Kommunens riktmärke genomsnittlig insatstid innan egen försörjning är för jobbpeng förstärkt är 350 dagar. Fyra av fem anordnare med kunder i denna insats har ett lägre genomsnitt än 330 dagar. En orsak till de lägre insatstiderna kan vara att kundgruppens förutsättningar är bättre än bedömt samt att anordnarna har effektiva arbetssätt och metoder för att få dessa kunder till egen försörjning. En översyn av riktmärket kan därför behöva göras.

Kundgruppen har liknande behov och förutsättningar och i de fall kundunderlaget är något större är utfallen är jämförbara. Det är särskilt en anordnare som sticker ut, vilket kan vara en indikation på att det är metoder och arbetssätt som påverkar hur lång insatstiden är. Detta behöver därför följas vidare av kommunen.

### Genomsnittlig insatstid i dagar vid avslut till studier, arbete, eget företagande per anordnare – SAI



Även inom SAI har åtta av tio anordnare en lägre genomsnittstid än riktmärket på 365 dagar, vilket i likhet med jobbpeng förstärkt kan bero på att kundgruppens förutsättningar är bättre än bedömt samt att anordnarna har effektiva arbetssätt och metoder för att få dessa kunder till egen försörjning. En översyn av riktmärket kan därför även här behöva göras. Även inom SAI är det en stor variation i den genomsnittliga insatstiden, arbetssätt och metoder kan även här vara det som påverkar tiden i insats. Kommunen behöver fortsatt följa detta.

## 5.2 Måluppfyllelse

### Kommunala mål

#### Maximalt värde för skattepengarna



Variationen i genomsnittlig insatstid är stor både mellan anordnare och mellan insats och den totala genomsnittstiden överstiger inom två av insatserna de riktmärken kommunen satt. Därmed uppfylls detta mål endast delvis.

## 6 Sammanfattning och slutsats

Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser håller i huvudsak en hög kvalitet, detta visar nöjdhetsuppföljning och de totala resultaten.

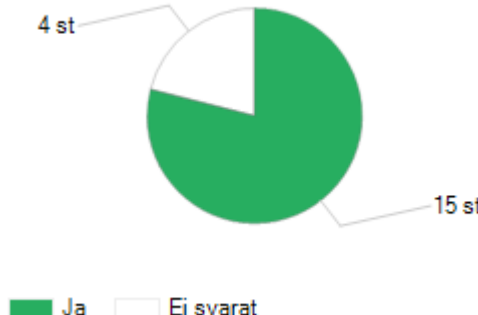
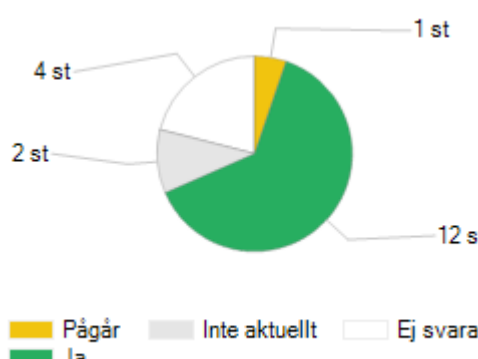
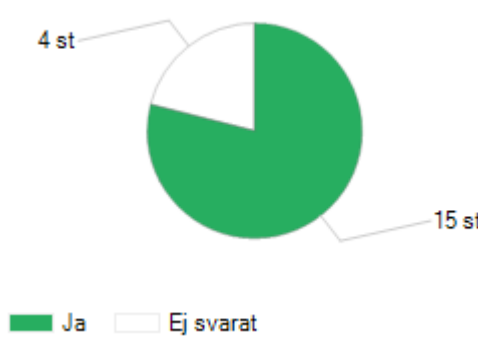
De styrkor inom verksamheten som identifierats är att anordnarna har individanpassade och flexibla insatser samt ett gott bemötande av kunderna. Några anordnare särskiljer sig ytterligare genom att ha ett systematiskt kvalitetsarbete på plats med tydliga arbetsprocesser, rutiner, utpekat ansvar samt uppföljning av sitt arbete. Hög kompetens bland medarbetarna samt intern samverkan är även det identifierat som framgångsrikt.

Det råder dock stor skillnad i anordnarnas systematiska kvalitetsarbete och resultat. För att kunna erbjuda kunderna likvärdiga insatser behövs därför ett stärkt systematiskt kvalitetsarbete hos de anordnare som inte har detta på plats samt en översyn av arbetssätt och metoder göras.

Kommunen behöver, utifrån kundvalets principer, se över orsakerna till det lägre utfallet av nöjdhetsuppföljningens fråga kring om kunden själv valt anordnare. Nacka kommun behöver även se över den enkät som sänds kunderna inom nöjdhetsuppföljningen i syfte att bättre målgruppsanpassa denna. Jämförbar statistik och utökad uppföljning av arbetssätt och metoder är även de utvecklingsområden inför framtida verksamhets- och kvalitetsuppföljning.

## 7 Bilaga. Checklista tillsyn

Nedan redovisas tillsynen som genomförts vid verksamhets- och kvalitetsuppföljningen. Observera att de fyra återkommande utfallen ”Ej svarat” omfattar de fyra anordnare som inte omfattades av uppföljningen (se rubrik 1. Inledning).

Frågor/Krav	Uppfyller kraven?, Antal	Kommentar
Registrerade som bolag	 <p>A pie chart with two segments: a large green segment representing 'Ja' (15) and a smaller white segment representing 'Ej svarat' (4). A legend below the chart shows a green square for 'Ja' and a white square for 'Ej svarat'.</p>	
Ekonomisk kapacitet, utdrag från Upplysningscentralen (UC)	 <p>A pie chart with four segments: a large green segment for 'Ja' (12), a white segment for 'Ej svarat' (4), a grey segment for 'Inte aktuellt' (2), and a small yellow segment for 'Pågår' (1). A legend below the chart shows a yellow square for 'Pågår', a grey square for 'Inte aktuellt', a white square for 'Ej svarat', and a green square for 'Ja'.</p>	
Ansvars- och egendomsförsäkring	 <p>A pie chart with two segments: a large green segment representing 'Ja' (15) and a smaller white segment representing 'Ej svarat' (4). A legend below the chart shows a green square for 'Ja' and a white square for 'Ej svarat'.</p>	

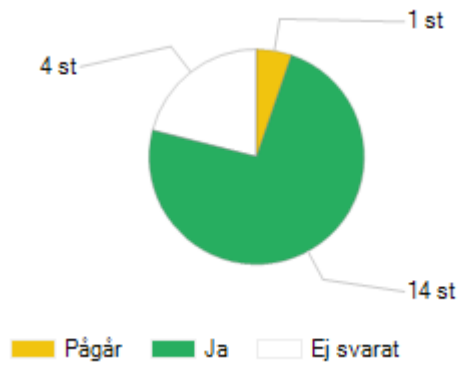


Frågor/Krav

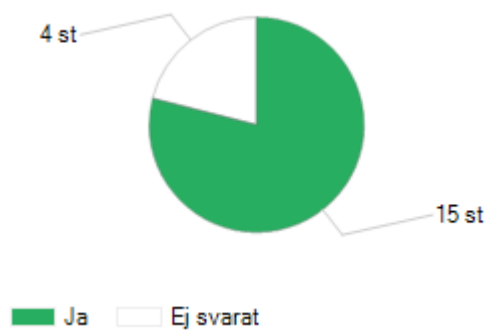
Uppfyller kraven?, Antal

Kommentar

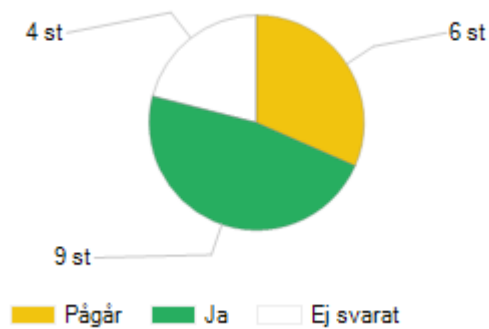
Utdrag från belastningsregistret



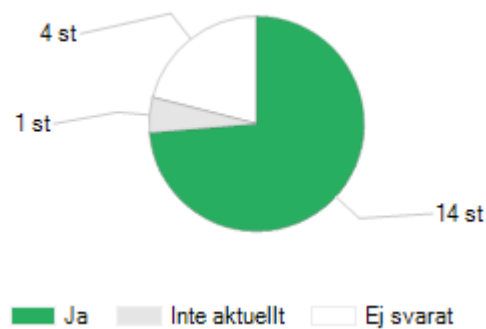
Anordnaren och all personal iakttar och har rutiner för sekretess och efterlevnad av dataskyddsförordningen-GDPR



Rutin för Lex Sarah hantering.

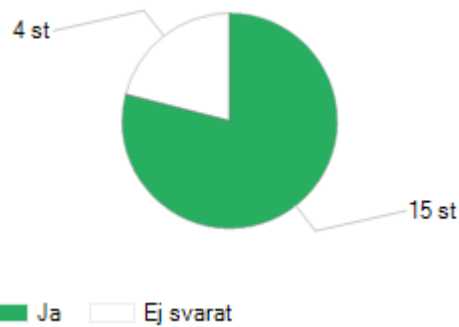


Adekvat kompetens för att utöva ledning över och utföra daglig verksamhet

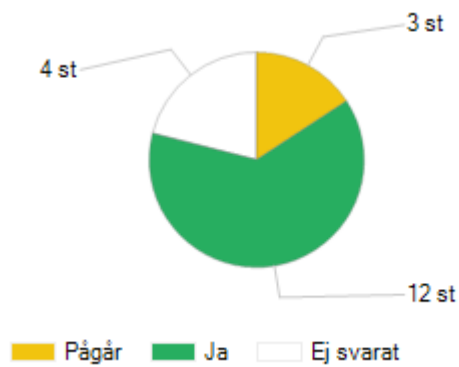


**Frågor/Krav****Uppfyller kraven?, Antal****Kommentar**

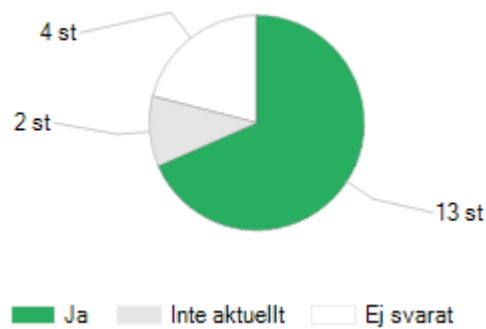
Ledningen säkerställer att omfattning, utbildning och erfarenhet finns för att statliga och kommunala mål för verksamheten nås



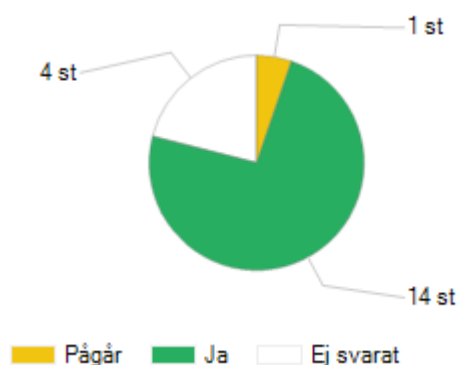
Riskanalys tillämpas för att identifiera och undanröja händelser som kan innebära brister i verksamhetens kvalitet



Tolk ombesörjs, bekostas och anlitas vid behov



Utbildningsplan för brandutbildning finns samt att regelbunden brandsyn samt brandlarm och brandskydd bekostas

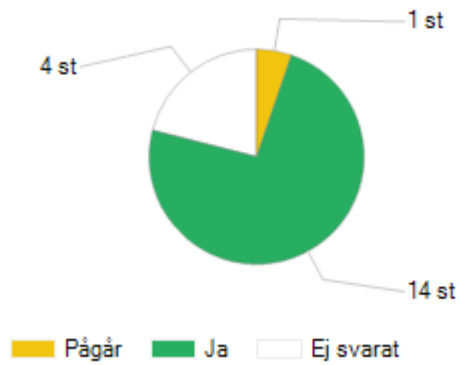


Frågor/Krav

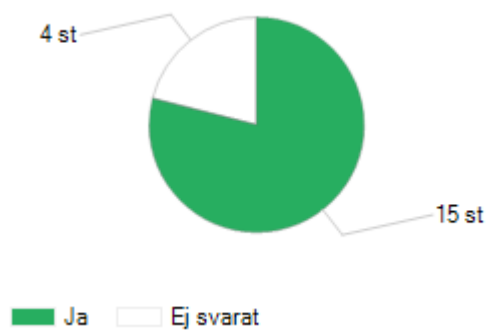
Uppfyller kraven?, Antal

Kommentar

Ändamålsenliga lokaler finns



Miljöpolicy där det framgår hur miljöarbetet planeras, styrs och utvecklas för att minska negativ miljöpåverkan vid utförandet av uppdraget finns



Anordnaren dokumenterar och gallrar enligt gällande lagar, förordningar och föreskrifter

