

Arbets- och företagsnämnden

2022-06-08

TJÄNSTESKRIVELSE

Kvalitetsrapport Arbetsmarknadsinsatser 2021

Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar information till protokollet.

Sammanfattning

Under våren 2021 har Nacka kommun genomfört den årliga kvalitetsuppföljningen av anordnare av arbetsmarknadsinsatser inom kundvalet jobbpeng.

Under de senaste åren har det systematiska kvalitetsarbetet i samarbete med anordnare av arbetsmarknadsinsatser utvecklats. En ökad insikt om de förbättringar som kan göras genom att synliggöra eventuella brister eller avvikelser är påtaglig och den sammantagna kvaliteten inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser bedöms ha höjts. Kopplat till effekterna av pandemin har också en ökad flexibilitet i arbetssätt utvecklats.

Antalet anordnare blir succesivt färre, som ett naturligt led i att kundunderlaget minskat under de senaste två åren. Flera anordnare är redan eller har ansökt om att bli leverantörer av Arbetsförmedlingens Rusta och Matcha, KROM vilket ger ett större kundunderlag och utökade möjligheter att utveckla verksamheten.

Måluppfyllelsen av Nacka kommuns mål och nämndens fokusområden är inom ramen för kundvalet arbetsmarknadsinsatser god.

Föregående år uppmärksammades behovet av att se över arbetsmarknadsinsatserna och en upphandling av konsult är påbörjad, för att möta upp behovet av en genomlysning av arbetsmarknadsinsatserna i Nacka kommun. Flera av anordnarna är intresserade av att vara ett stöd i kommunens utvecklingsarbete kopplat till den planerade översynen av nämndens arbetsmarknadsinsatser.

Ärendet

Årligen genomförs en kvalitetsuppföljning av Nacka kommuns auktoriserade anordnare av arbetsmarknadsinsatser. Uppföljningen är ett led i verksamhetens systematiska kvalitetsarbete där det är av lika stor vikt att säkra kvaliteten hos ansvarig myndighet som hos de externa anordnarna. Kommunens auktoriserade anordnare bedriver sin verksamhet på uppdrag av Nacka kommun som är ytterst ansvarig för att verksamheten bedrivs i enlighet med lagar och förordningar, ändamålsenligt och med god kvalitet och resultat. Förutom att säkra kvaliteten inom ramen för Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) är ambitionen liksom i övrigt systematiskt kvalitetsarbete att, identifiera risker, kvalitetsbrister och utvecklingsområden.

I rapporten presenteras resultatet av kvalitetsuppföljningen för Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser avseende år 2021. Samtliga anordnare inom kundvalet som haft uppdrag och kunder under 2021 har upprättat en kvalitetsrapport samt deltagit i en kvalitetsdialog i samband med verksamhetsbesök eller digitalt.

Den sammanfattande bedömningen är att anordnarnas systematiska kvalitetsarbete har utvecklats och en ökad medvetenhet och insikt i kvalitetsfrågorna är tydlig. Ett område som skulle kunna utvecklas ytterligare både hos anordnarna och i kvalitetsuppföljningen, är metoder för att mäta progression hos kund, resultat och effekten av arbetsmarknadsinsatserna.

Anordnarna av arbetsmarknadsinsatser utvecklas och utmanas parallellt med att omvärlden och även kommunens arbete följer utvecklingen. Arbetsförmedlingens reformering är en utmaning som under 2021 tydligt påverkat arbetsmarknadsinsatserna och anordnare av insatserna i Nacka kommun, på flera olika sätt.

Antalet kunder inom kundvalet jobbpeng grund, förstärkt samt språk- och arbetsintroduktion var 2021 totalt 359 individer till skillnad från 2020 då antalet var 462 och året dessförinnan 692 kunder. Det är nästan en halvering av kunder på två år. Minskningen beror främst på att antalet nyanlända som anvisats till Nacka kommun minskat under perioden samt att fler kunder än tidigare ingår i Arbetsförmedlingens utbyggda matchningstjänster, KROM, och att den trenden håller i sig.

Kundnöjdheten för 2021 är högre i jämförelse med föregående år och ligger på 4,18 procent i jämförelse med 3,77 procent för föregående år. Kommunens anordnare följer även systematiskt upp olika arbetsplatsers kompetens att bemöta

och handleda kunder inom arbetsträning eller praktik i syfte att säkerställa den sociala- och fysiska arbetsmiljö.

En majoritet av anordnarna följer regelbundet upp kundens upplevelse, nöjdhet och eventuella synpunkter kring anordnarens arbete och insatsen. Vissa anordnare har egna kundenkäter för kontinuerlig uppföljning med värdefull information som även skulle kunna vara av värde för kommunens uppföljning av kundvalet.

Andelen kunder som har nått egen försörjning under 2021 är totalt 113 vilket är 29,4 procent av det totala antalet kunder i insats hos Nacka kommuns auktoriserade anordnare för arbetsmarknadsinsatser.

Det är 26 procent av kunderna inom insatsen språk- och arbetslivsintroduktion, SAI, som har nått egen försörjning 2021. Det motsvarar 37 individer. Inom förstärkt jobbpeng har 34 procent nått egen försörjning, vilket motsvarar 58 individer. Och inom jobbpeng grund har cirka 25 procent nått egen försörjning vilket motsvarar 18 individer

Enligt det tidigare sättet att beräkna procentsatsen har antalet personer som nått egen försörjning delats med det totala antalet kunder som avslutat insatsen (på grund av annan insats, annan myndighet, sjukdom etcetera) vilket ger en annan bild än den ovanstående.

Inom förstärkt jobbpeng står målgruppen generellt längre från arbetsmarknaden och har mer komplexa hinder och ett stort behov av stöd. Här lyfts progressionen hos kunden fram initialt för att sedan kunna matcha mot arbete eller studier och egen försörjning.

Den genomsnittliga insatstiden i antal dagar som det tar för en kund att nå egen försörjning via arbete, studier eller eget företagande har minskat från föregående år inom både SAI och jobbpeng grund. Men under 2021 har tiden ökat markant inom förstärkt jobbpeng från 368 till 415,9 dagar.

I likhet med tidigare år är det stora skillnader mellan anordnarna och mellan de olika insatserna och kundernas förutsättningar och behov. Åtgärder har vidtagits inom arbets- och etableringsenheten för att i tidigt skede identifiera och ”flagga” för när en kund är längre än 3, 6 och 12 månader i insats för att närmare utreda orsakerna, huruvida insatsen är rätt för kund eller om det finns annat som föranleder den långa insatstiden.

Utifrån den tydliga återkoppling som arbets- och företagsnämnden gjorde utifrån föregående års kvalitetsuppföljning och som resulterade i ett uppdrag att genomföra en översyn av Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser, finns det arbetet med som en röd tråd genom rapporten och hänvisas till på flera ställen.

Ekonomiska konsekvenser

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

Konsekvenser för barn

Säkerställande av kvalitet och uppföljning av att anordnare levererar hög kvalitet utifrån gällande auktorisationsvillkor väntas öka möjligheterna för kunder att på kortare tid komma ut i egen försörjning. Då en del av kunderna som berörs av aktuella kundval under arbets- och företagsnämnden ibland också är vårdnadshavare till barn väntas förslaget till beslut på sikt kunna medföra positiva konsekvenser för barn.

Bilagor

Bilaga 1 - Kvalitetsrapport arbetsmarknadsinsatser 2021

Bilaga 2 - Kundenkät NKI 2022

Bilaga 3 – Checklista arbetsmarknadsinsatser 2021

Pia Stark
Enhetschef
Arbets- och etableringsenheten

Mia Enander Lanner
Kvalitetsutvecklare
Arbets- och etableringsenheten