

KVALITETSRAPPORT

ARBETSMARKNADSINSATSER

2021

Innehållsförteckning

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Inledning | 2 |
| 2 | Kvalitetsuppföljning av arbetsmarknadsinsatser | 2 |
| 2.1 | Mål för verksamheten..... | 3 |
| 2.2 | Kundval..... | 4 |
| 2.3 | Målgrupper i Arbetsmarknadsinsats, Nacka kommun | 4 |
| 2.4 | Nacka kommuns anordnare av arbetsmarknadsinsatser..... | 5 |
| 2.5 | Genomförande av kvalitetsuppföljning AMI 2021 | 6 |
| 2.6 | Sammanfattning..... | 8 |
| 2.6.1 | Enkät NKI för arbetsmarknadsinsatser 2021 | 9 |
| 3 | Systematiskt kvalitets- och värdegrundsarbete | 10 |
| 3.1 | Resultat bemötande och kommunikation..... | 10 |
| 3.2 | Resultat systematiskt arbetsmiljö- och värdegrundsarbete..... | 11 |
| 3.3 | Resultat mångfald..... | 12 |
| 4 | Vägen till egen försörjning | 12 |
| 4.1 | Resultat delaktighet..... | 13 |
| 4.2 | Resultat kunder i egen försörjning | 14 |
| 4.3 | Bästa utveckling för alla..... | 16 |
| 4.3.1 | Vägen till egen och hållbar försörjning | 16 |
| 4.3.2 | Pandemins effekter..... | 17 |
| 5 | Effektiv matchning | 18 |
| 5.1 | Resultat matchning mot arbetslivet..... | 18 |
| 5.2 | Resultat kvalitetsuppföljning..... | 19 |
| 5.3 | Stark och balanserad tillväxt..... | 20 |
| 6 | Kostnadseffektiva insatser | 20 |
| 6.1 | Resultat insatstid..... | 20 |
| 6.2 | Maximalt värde för skattepengarna..... | 21 |
| 7 | Analys | 22 |
| 7.1 | Verksamhetens förbättringsområden | 23 |
| 8 | Bilaga Checklista arbetsmarknadsinsatser | 25 |

I Inledning

Nacka kommun erbjuder arbetsmarknadsinsatser som syftar till att stärka individers möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, CSN-berättigade studier eller eget företagande. Arbets- och företagsnämnden ansvarar för all myndighetsutövning, finansiering, målformulering och uppföljning av verksamheten. Kundvalet inom Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser utförs av auktoriserade anordnare och omfattar insatserna jobbpeng grund, förstärkt jobbpeng samt språk- och arbetsintroduktion, SAI.

Årligen genomförs en kvalitetsuppföljning av 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. De bedriver sin verksamhet på uppdrag av Nacka kommun som är ansvariga för att deras verksamhet bedrivs i enlighet med lagar och förordningar, ändamålsenligt och med god kvalitet och resultat. Förutom att säkra kvaliteten är ambitionen liksom i övrigt systematiskt kvalitetsarbete att, identifiera risker, kvalitetsbrister och utvecklingsområden.

I följande rapport presenteras resultatet av kvalitetsuppföljningen för Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser avseende år 2021.

I och med den tydliga återkoppling som gjordes utifrån kvalitetsuppföljningen föregående år 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.

2 Kvalitetsuppföljning av arbetsmarknadsinsatser

Arbets- och företagsnämndens modell för uppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning syftar till att säkerställa en god kvalitet på tjänsten, säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner, samt att verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning. Nämndens kundval följs upp såväl kontinuerligt under året som årligen i arbets- och företagsnämndens kvalitetsuppföljning.

Den systematiska kvalitetsuppföljningen av anordnare, auktoriserade inom nämndens kundval och auktorisationsvillkor, sker i enlighet med följande process:

1. Planering av tema för årlig kvalitetsuppföljning
2. Uppdatering av kvalitetsledningssystem
3. Planering och upplägg för verksamhetsbesök
4. Granskning av anordnares kvalitetsrapport
5. Samordna och leda verksamhetsbesök

6. Sammanställning av rapport och förankring
7. Redovisning och beslut i nämnd
8. Analys och utveckling

Kvalitetsuppföljningen genomförs i enlighet med socialtjänstlagen och Nacka kommuns generella auktorisationsvillkor – Reglemente för kundval, Dnr AFN 2021/135 – för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkerställa en god kvalitet på arbetsmarknadsinsatserna. Enligt reglementets villkor ska anordnaren redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås. Detta görs genom att varje anordnare rapporterar sitt systematiska kvalitetsarbete med utgångspunkt i måluppfyllelse av nationella och kommunala mål.

2.1 Mål för verksamheten

I Nacka kommuns reglemente för kundval framgår att anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås. Anordnarna är skyldiga att analysera sin måluppfyllelse i de årliga kvalitetsrapporterna utifrån de resultat som Nacka kommun presenterar. Nedan framgår vilka nationellt lagstiftande samt kommunala mål som följs upp och analyseras i kvalitetsuppföljningen.

Nationella mål

Diskrimineringslagen

Följs upp i syfte att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Socialtjänstlagen

Följ upp för att säkerställa att anordnare inom arbetsmarknadsinsatser främjar nackabornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor, aktiva deltagande i samhällslivet. Anordnarna ska ta hänsyn till nackabornas ansvar för sin och andras sociala situation för att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

Nacka kommuns övergripande mål och arbets- och företagsnämndens fokusområden

Vision och värdering

Nackas vision om öppenhet och mångfald samt grundläggande värdering om respekt och förtroende för var och en ska genomsyra allt som görs och varje beslut som fattas i kommunen.

Maximalt värde för skattepengarna

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

Bästa utveckling för alla

Egen försörjning är en vinst för alla. Kommunen skapar förutsättningar till arbete, studier och eget företagande genom arbetsmarknads- och utbildningsinsatser.

Stark och balanserad tillväxt

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

2.2 Kundval

Kommunala arbetsmarknadsinsatser utförs i Nacka av auktoriserade anordnare via kundval. Kundvalssystemet syftar till att öka valfriheten för medborgaren och till att underlätta fri konkurrens mellan aktörer. Kundvalssystemet innebär att medborgaren, efter beslut om beviljad insats, själv kan välja vilken anordnare som ska utföra den beviljade tjänsten. En kund har alltid rätt att byta anordnare. Valmöjligheten begränsas till de anordnare som har auktoriserats av kommunen. I kundvalet ingår följande:

- **Jobbpeng grund** vänder sig till ungdomar mellan 18 och 24 år samt personer mellan 18 och 65 år som uppstår ekonomiskt bistånd samt till Nackabor som inte omfattas av etableringen med bristande språkkunskaper i svenska och som står utanför arbetsmarknaden. Jobbpeng grund riktar sig till kunder som står närmare arbetsmarknaden.
- **Jobbpeng förstärkt** vänder sig till ungdomar mellan 18 och 24 år och personer som är mellan 18 och 65 år som uppstår ekonomiskt bistånd samt till Nackabor som inte omfattas av etableringen med bristande språkkunskaper i svenska och som står utanför arbetsmarknaden. Jobbpeng förstärkt riktar sig till kunder med en mer komplex situation som kräver rehabiliterande insatser och samordning med flera aktörer.
- **Språk- och arbetsintroduktion** 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.

2.3 Målgrupper i Arbetsmarknadsinsats, Nacka kommun

Arbets- och företagsnämnden i Nacka har beslutat att följande målgrupper är prioriterade i arbetet med arbetsmarknadsinsatser:

1. Ungdomar mellan 16 och 24 år som står utanför jobb och studier (insatsen jobbpeng är möjlig från 18 år)
2. Personer som uppstår ekonomiskt bistånd
3. Nyanlända invandrare 1) inom etableringen 2) med eget boende (EBO) 3) anhöriginvandrare 4) efter etablering vid fortsatt bristande språkkunskaper och som står utanför arbetsmarknaden

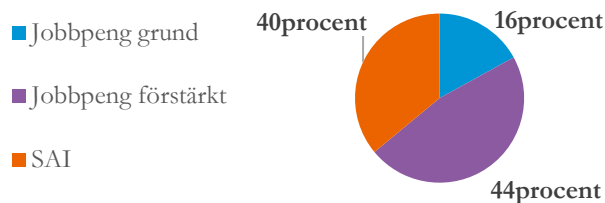
Målgruppen för arbetsmarknadsinsatser är heterogen och kunderna har olika förutsättningar. Även kundernas mål med insatserna kan variera. Arbetsmarknadsinsatserna ska därför anpassas utifrån individens behov och förutsättningar och insats och stöd kan variera både till längd och innehåll.

För en mer informativ statistik kopplat till målgruppen aktuella för arbetsmarknadsinsatser hänvisas till Tjänsteskrivelsen ”Redovisning av Arbetsmarknadsinsatser” Dnr AFN 2022/137.

Antalet kunder inom kundval jobbpeng grund, förstärkt och SAI var 2021 totalt 359 till skillnad från 2020 då antalet kunder var 462 och året dessförinnan 692. 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.

För jobbpeng grund är andelen kunder relativt konstant, inom förstärkt jobbpeng har det skett en tillbakagång från föregående års ökning och antalet ligger nu på 44 procent i jämförelse med föregående år med ett värde på 47 procent. Inom språk- och arbetsintroduktion (SAI) har andelen kunder ökat något igen från 36 procent till 40 procent (2019 var det 43procent). Se figur 1 för fördelning av kunder per insats nedan.

Figur 1: Fördelningen av kunder per insats 2021



2.4 Nacka kommuns anordnare av arbetsmarknadsinsatser

Nacka kommuns auktoriserade externa anordnare av arbetsmarknadsinsatser levererar arbetsmarknadsinsatser till Nacka kommun inom ramen för kundvalet Jobbpeng. De har under åren varierat i antal. Under 2021 har det varit sammanlagt 17 anordnare men tre av dessa har under de senaste månaderna, valt att bli avauktorerade eller avauktorerats.

Alla 17 anordnarna har varit föremål för uppföljning men samtalen med de anordnare som är aktuella för avauktorerering har haft ett lite annat upplägg. I dessa samtal har fokus varit att få en bild av orsakerna till att anordnaren valt att bli avauktorerad vad som har fungerat bra och mindre bra under den tid

anordnaren varit auktoriserad inom arbetsmarknadsinsatser i Nacka kommun. Den informationen är värdefull för att bättre förstå anordnarens perspektiv och utveckla verksamheten kring arbetsmarknadsinsatserna. Fokus för den här rapporten kommer ligga på de anordnare som är auktoriserade och har haft kunder i Nacka kommun 2021.

14 anordnare under 2021 kan jämföras med 18 anordnare som var aktuella för kvalitetsuppföljning under föregående år, 2020. En av de 14 anordnarna är en relativt ny anordnare och har inte ännu haft några kunder varför även den dialogen sett lite annorlunda ut.

Anordnarna skiljer sig åt på många plan och har olika erbjudande och inriktning vilket är en stor tillgång då kunderna har olika behov och förutsättningar och utbudet bidrar till att hitta rätt insats.

En grundförutsättning för att tillgängliggöra arbetsmarknadsinsatserna på ett ändamålsenligt sätt är att kunder, centrala aktörer och Nacka kommun har kunskaper om de olika insatserna och möjligheterna. Det bildar grunden för en effektiv samverkan och tillvaratagande av kompetens. Samtliga insatser ska erbjudas utifrån den enskildes unika behov av arbetsmarknadsstödjande insatser.

I Analysen, rubrik 7 finns en relaterad text kopplat till kundvalet och ”Jämföraren” som är en viktig del i tillgängliggörandet av Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser.

2.5 Genomförande av kvalitetsuppföljning AMI 2021

Anordnarna rapporterar sitt kvalitetsarbete i ett digitalt verksamhetssystem som bland annat bygger på data från en kundundersökning som samordnas av Nacka kommun. I dialog med Nacka kommun följs kvalitet och efterlevnad av krav i lagrum, föreskrifter och auktorisationsvillkor upp. För att säkerställa kvalitet i de aktuella kundvalen innefattar kvalitetsuppföljningen sammanställning av information och analys av följande delar:

- *Kundnöjdhet* – via en årlig kundenkät
- *Insatsernas resultat och effekt* – via verksamheternas statistik
- *Auktoriserade anordnarens verksamheter och deras efterlevnad av auktorisationsvillkoren* – utifrån kvalitetsredovisning och verksamhetsbesök
- *Internt kvalitetsarbete* – utifrån systematiskt kvalitetsarbete, kontinuerlig utveckling och ständiga förbättringar
- *Måluppfyllelse av Nacka kommuns fyra övergripande mål* – utifrån indikatorer
- *Uppföljning av specifika fokusområden* som i förväg skickas ut till anordnarna

Kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser utvecklas kontinuerligt och är en lärandeprocess hos anordnare likväl som i kvalitetsarbetet internt på

arbets- och etableringsenheten och interaktionen dem emellan. I enkäten som skickas ut till kunderna handlar en fråga om vetskapen om var man vänder sig för att föra fram eventuella synpunkter och klagomål på verksamheten. Det är viktiga delar i det systematiska kvalitetsarbetet och något som lyfts i kvalitetsuppföljningarna. I år är det värdet betydligt högre och ligger på 4,24 i jämförelse med 2021 års värde på 3,81.

Det finns 14 valbara anordnare av arbetsmarknadsinsatser i Nacka. Under februari och mars 2022 har samtliga 14 anordnare inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser som haft uppdrag under 2021, upprättat en kvalitetsrapport i en särskilt anpassad kvalitetsmodul i det digitala verksamhetssystemet Stratsys. Samtliga anordnare har kallats till kvalitetssamtal och uppföljning. Det har varit både digitala möten via Teams och fysiska möten i Nacka Stadshus alternativt hos anordnaren. Dialogen har förts av ansvarig kvalitetsutvecklare på arbets- och etableringsenheten tillsammans med verksamhetschef, kvalitetsansvarig samt medarbetare med kundkontakt hos anordnarna.

Inför uppföljningssamtalen med anordnarna har samtliga karriärvägledare förmedlat sin bild av samarbetet med anordnaren och svarat på följande frågor som medskick i kvalitetsuppföljningen:

- 1) Övergripande om hur ni uppfattar jobbexperten och er relation
- 2) Vad som fungerar bra
- 3) Vad som skulle kunna fungera bättre
- 4) Konkreta klagomål, avvikelser
- 5) Hur väl du kan följa kundens progress och väg till egen försörjning

På arbets- och etableringsenheten finns en arbetsgrupp med så kallade karriärvägledare. Deras huvudsakliga ansvar är att säkerställa och besluta om rätt insats för kund och följa upp progressionen för alla kunder i samverkan med respektive ansvarig anordnare för arbetsmarknadsinsatsen.

I god tid inför mötet har alla anordnare via epost fått information om hur samtalet är upplagt och vilka specifika fokusområden som kommer lyftas just det här året. Dessa fokusområden har tagits fram i samråd med karriärvägledare och ledning. Årets kvalitetsuppföljning hade särskilt fokus på följande områden:

- Data – statistik – verktyg för att följa upp och mäta resultat - mognadsgrad
- Kontakt, nätverk och uppföljning med arbetsgivare för praktik- och arbetsplats
- Hur många individer/kunder per jobbcoach – kompetensnivå och hur säkerställs och delas kompetens mellan jobbcoacher, för att garantera kvalitet och likvärdighet.

Utvärdering av uppföljningarna görs i efterhand och samlas in för att utveckla kvalitetsdialogen inför kommande år.

I anslutning till verksamhets- och kvalitetsuppföljningen genomförs en kundundersökning för att mäta kundnöjdheten utifrån ställda mål, krav och uppdrag, och därmed ges kunskap om kundens uppfattning om aktiviteternas och insatsernas nytta för kunden att komma till studier, arbete och egen försörjning. Enkätundersökningen behandlas närmare i ett särskilt kapitel enligt nedan för ökad förståelse för utfallet. Bland annat ställs frågan om kunden blivit behandlad bra av jobbcoachen. Årets totala värde är högre på 4,44 i jämförelse med värdet föregående som låg på 4,14.

2.6 Sammanfattning

Kvalitetsuppföljningssamtalen med nämndens auktoriserade anordnare av arbetsmarknadsinsatser visar en tydlig önskan om att ha mer kontakt med Nacka kommun och dela både utmaningar kring målgruppen i ett större perspektiv som i ärenden rörande enskilda individer. Lovorden kring den nuvarande kontakten med enhetens karriärvägledare genomsyrar samtalen och bedöms bidra till kvalitet i det dagliga arbetet runt kunderna.

Flera av anordnarna är intresserade av att vara ett stöd i kommunens utvecklingsarbete kopplat till den planerade översynen av nämndens arbetsmarknadsinsatser.

Under de senaste åren har det systematiska kvalitetsarbetet utvecklats genom den årliga rapporteringen och merparten av anordnarna uppskattar att en gång per år följa upp verksamheten och lyfta fram förbättringsåtgärder i de fallen brister eller avvikelser förekommer.

Under samtalen har anordnarens framgångsfaktorer efterfrågats. Svaren visar på en variation i kompetens och erfarenhet hos anordnarna. Det bedöms finnas ett värde i att synliggöra anordnarnas specifika kompetenser och lyfta fram dem tydligare gentemot kunderna. Detta för att valet av anordnare ska bli så ändamålsenligt som möjligt utifrån individens unika behov och situation.

Antalet anordnare blir succesivt färre, som ett naturligt led i att kundunderlaget minskat under de senaste två åren. Ju färre kunder som anordnarna har desto skörare riskerar deras verksamhet att bli. Flera anordnare är redan eller har ansökt om att blir leverantörer av KROM vilket ger ett större kundunderlag och utökade möjligheter att utveckla verksamheten. I vissa fall tenderar ”Nackakunderna” därmed bli en väldigt liten del av anordnarnas verksamhet.

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.

2.6.1 Enkät NKI för arbetsmarknadsinsatser 2021

Kundernas nöjdhet med kundvalet och anordnaren mäts med hjälp av en digital enkät med en femgradig skala som sänds till kunderna. Årets enkät genomfördes under januari och februari 2022 och omfattar kunder som avslutats under 2021. Enkäten besvarades av 36 procent i jämförelse med föregående års svarsfrekvens på 31 procent. Av de 200 kunder som fick enkäten, svarade 72 personer varav 37 kvinnor och 35 män. En låg svarsfrekvens försvårar möjligheten dra adekvata slutsatser av resultaten. Årets enkät hade något fler frågor vilket bör beaktas och föranleder viss försiktighet vid eventuella slutsatser. Kundnöjdhet, mäts i nöjd-kund-index; NKI. NKI-värdet är i år 4,18 vilket är högre än de senaste tre åren. Föregående års NKI värde var 3,77. Se Tabell 1 nedan.

Tabell 1: Kundnöjdhet 2016–2021, resultat per område

| | 2022* | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|--|-------|------|------|------|------|------|------|
| NKI | 4,18 | 3,77 | 4,14 | 4,04 | 4,43 | 4,12 | 4,29 |
| Bemötande och kommunikation | 4,29 | 4,03 | 4,25 | 4,07 | 4,41 | 4,23 | 4,50 |
| Egna mål med yrkeslivet och ansvar för dessa | 4,05 | 3,72 | 4,18 | 4,02 | 4,34 | 4,18 | 4,33 |
| Kontakter med arbetslivet | 3,99 | 3,79 | 4,14 | 3,92 | 4,31 | 4,05 | 4,21 |

*2022 års frågeunderlag innehåller fler frågor, därför bör tolkningen mellan åren göras med viss försiktighet.

Kundnöjdheten har ökat inom samtliga områden i jämförelse med föregående års mätning. Högst nöjdhet har kunder inom förstärkt jobbpeng vilket är jämförbart med tidigare resultat. Kundnöjdheten uppdelad per insats enligt nedan. En positiv trend där värdet ligger högre inom alla insatser. Specifikt jobbpeng grund har högre värde för alla frågor i enkäten nedan vilket var positivt då trenden var den motsatta föregående år.

Kundnöjdheten varierar något mellan de tre insatserna jobbpeng grund, förstärkt och SAI, men siffrorna ser genomgående bättre ut i år än föregående år. Se närmare Tabell 2. Alla tre kundval har ökat men speciellt jobbpeng grund som ökat från 3,53 till 4,29 i nöjdkundindex.

Sammantaget är enkätsvaren en fingervisning men ger inte en helhetsbild. Underlaget är tunt och få anordnare har ett tillräckligt många kunder för att svaren ska räknas med i statistiken och svarsfrekvensen är fortsatt relativt låg. Fördelen är att kundnöjdheten har mätts utifrån samma enkät under längre tid och därmed kan trender synliggöras som kan användas i uppföljningen och som kan ge värdefull information och beslutsstöd.

Nacka kommuns NKI enkät går ut till alla kunder som har avslutat sin arbetsmarknadsinsats under 2021. Enkäten har fått kritik från anordnare. Och brister i både spridning, tillgänglighet och relevans har lyfts fram tidigare år vilket

har föranlett ett påbörjat arbete för att utveckla enkäten för att nå önskad effekt och mer mätbara resultat för önskat stöd i uppföljning och utveckling.

Tabell 2: Kundnöjdhet 2022, resultat per insats

Medelvärde uppdelat på jobbpeng

| | Totalt 2022 | Förstärkt jobb- peng | Jobbpeng grund | Språk- och arbets- introduktion |
|--|-------------|-------------------------|----------------|------------------------------------|
| NKI | 4,18 | 4,38 | 4,29 | 3,81 |
| Bemötande och kommunikation | 4,29 | 4,45 | 4,36 | 4,05 |
| Egna mål med yrkeslivet och ansvar för dessa | 4,05 | 4,17 | 4,33 | 3,72 |
| Kontakter med arbetslivet | 3,99 | 4,17 | 4,1 | 3,68 |

3 Systematiskt kvalitets- och värdegrundsarbete

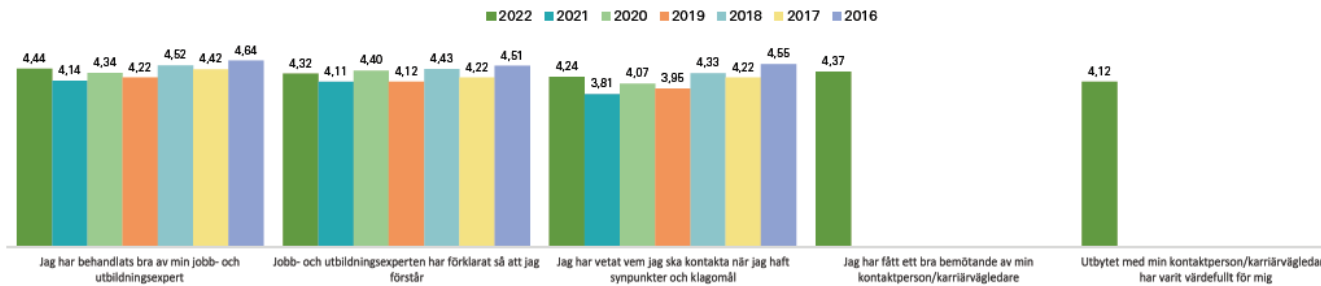
Det kundnära arbete mellan coach/konsulent och kund behöver bygga på förtroende, tillit, bemötande och kundens delaktighet. Därutöver ska anordnare, som en del i sitt värdegrundsarbete, motverka diskriminering och främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Det systematiska kvalitetsarbetet hos anordnarna behöver genomsyra hela verksamheten och innefattar även synpunkts- och klagomålshantering som en del i det ständiga förbättringsarbetet.

Nackas vision om öppenhet och mångfald och värderingen att människor kan och vill med utgångspunkt i individanpassat bemötande, tillit och främjande av allas lika rättigheter och möjlighet ska också genomsyra anordnarnas arbete.

3.1 Resultat bemötande och kommunikation

Utfallet är i år högre för alla tre frågor som är kopplade till bemötande och kommunikation, se figur 2 nedan. Ett utfall på 4 eller mer på den femgradiga skalan bedöms vara ett bra resultat och därmed är årets siffror godkända. I 2022 års kundundersökning lades ytterligare två frågor till, om kundernas bemötande utav kommunens kontaktperson/karriärvägledare. Resultaten är goda och ligger i paritet med övriga siffror.

Figur 2: Kundnöjdhet bemötande och kommunikation



Utfallet skiljer sig mellan insatserna som tidigare beskrivits men för 2022 mäts generellt ett positivt resultat och kunderna inom förstärkt jobbpeng har genomgående höga siffror med ett utfall på en bra bit över 4 för samtliga tre frågor. Både jobbpeng grund och SAI har även de värden över 4, se figur 3.

Tabell 3: Bemötande och kommunikation för respektive insats

| | Totalt 2022 | Förstärkt jobb- peng | Jobbpeng grund | Språk- och arbets- introduktion |
|---|-------------|-------------------------|----------------|------------------------------------|
| Jag har behandlats bra av min jobb- och utbildningsexpert | 4,44 | 4,69 | 4,33 | 4,17 |
| Jobb- och utbildningsexperten har förklarat så att jag förstår | 4,32 | 4,50 | 4,40 | 4,04 |
| Jag har vetat vem jag ska kontakta när jag haft synpunkter och klagomål | 4,24 | 4,32 | 4,33 | 4,05 |
| Jag har fått ett bra bemötande av min kontaktperson/karriärvägledare | 4,37 | 4,56 | 4,40 | 4,09 |
| Utbytet med min kontaktperson/karriärvägledare har varit värdefullt för mig | 4,12 | 4,19 | 4,29 | 3,91 |

3.2 Resultat systematiskt arbetsmiljö- och värdegrundsarbete

Anordnarna redovisar i kvalitetsuppföljningen ett utvecklat arbetsmiljöarbete som främst grundar sig i personalens kompetens, utbildning och erfarenhet. De som arbetar med kund har, hos en majoritet bland anordnarna, akademiska utbildningar såsom studie- och yrkesvägledare, socionom, arbetsterapeut och beteendevetare. Flera av anordnarna arbetar främst med insatser inom förstärkt jobbpeng. Medarbetarna hos dessa anordnare är ofta experter inom ramen för arbetslivsinriktad rehabilitering, coaching, personlig utveckling samt har diverse påbyggnadsutbildningar kopplat till psykisk ohälsa, varierande funktionsnedsättningar och beteendeterapi. För att lyckas i uppdraget är tillit mellan kund och anordnaren avgörande, professionell kartläggning runt individen och individuellt anpassat stöd.

Huvuddelen av kommunens anordnare redovisar ett genomarbetat och utvecklat värdegrundsarbete. Metoder och arbetssätt för att främja allas lika rättigheter antas ha positiv effekt på tilliten mellan kund och anordnare. Anordnarna följer även systematiskt upp arbetsplatsernas 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 delas med kommunen.

Ett utvecklingsområde för flera anordnarna har tidigare år varit att systematisera kundernas synpunkter och klagomål för uppföljning och ökat lärande inom organisationen, vilket nu merparten har implementerat och ser potentialen i. I detta utvecklingsarbete ingår också att tydliggöra för kunden hur synpunkter och klagomål lyfts fram och lämnas in, även anonymt. Värdet i enkäten på frågan ”Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål” ligger i år på 4,24 mot föregående år med ett värde på 3,81 totalt för alla insatser. Det är främst jobbpeng grund och SAI där stor utveckling skett från långt under 3 till en bra bit över 4.

3.3 Resultat mångfald



Den sammanvägda bedömningen är att anordnarna har ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar värdegrundsarbete, motverkande av diskriminering och främjande av allas lika rättigheter och möjligheter. Här har det skett en förbättring sedan föregående år vilket troligtvis är ett led i kommunens uppmaning till ökad professionalitet inom området och krav på resultat i kvalitetsuppföljningen. Fortsatt fokus på frågorna i samtalen med anordnarna vidtas också i och med det faktum att den låga svarsfrekvensen försvårar en tillförlitlig analys av siffrorna.

4 Vägen till egen försörjning

Målet med arbetsmarknadsinsatsen jobbpeng är att kunden ska komma till egen försörjning genom anställning, eget företagande eller genom ersättning för studier från Centrala studiestödsnämnden, CSN. För att nå målet behöver anordnarna ta ett helhetsansvar för kundens planering och säkerställa att framsteg sker i de olika aktiviteterna.

För att kunden ska nå självständighet och en hållbar egen försörjning behöver anordnaren även arbeta med kundens delaktighet, individuella behov och förmågor. Vissa kunder står längre från arbetsmarknaden och behöver omfattande förberedande insatser innan praktik, studier eller arbete är aktuellt. Andra kunder behöver snabbt komma ut i praktik och bedöms stå närmare arbetsmarknaden. Oavsett kundens behov behöver anordnarna ha ett strategiskt

förhållningssätt till matchningen mot arbetsgivare. Anordnarna har olika grad av mognad inom området och tillvägagångssättet skiljer sig dem emellan.

Genom att kunden når egen försörjning uppfylls Nacka kommuns mål bästa utveckling för alla då kommunen skapar förutsättningar till arbete, studier och eget företagande genom arbetsmarknads- och utbildningsinsatser.

4.1 Resultat delaktighet

Kunderna är i större utsträckning än föregående år nöjda med anordnarnas arbete med målformulering, stöd och kunddelaktighet. Kundernas nöjdhet med stödet från coach/konsulent och att själv få välja aktiviteter för att nå sina mål ligger strax över 4 vilket anses som ett gott resultat. Uppdelat per insats har förstärkt jobbpeng genomgående högre nöjdhet än övriga två insatser. Se tabell 4 nedan.

Tabell 4: Delaktighet uppdelat på jobbpeng

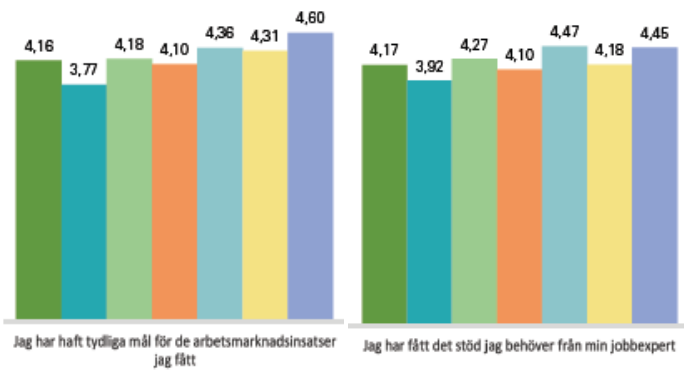
Medelvärde uppdelat på jobbpeng

| | Totalt 2022 | Förstärkt jobb- peng | Jobbpeng grund | Språk- och arbets- introduktion |
|--|-------------|-------------------------|----------------|------------------------------------|
| Jag har haft tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag fått | 4,16 | 4,23 | 4,21 | 4,00 |
| Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att få ett jobb eller börja studera | 4,10 | 4,19 | 4,33 | 3,83 |
| Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden | 4,10 | 4,19 | 4,29 | 3,86 |
| Jag har fått det stöd jag behöver från min jobbexpert | 4,17 | 4,37 | 4,33 | 3,78 |
| Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert | 3,93 | 3,93 | 4,40 | 3,59 |

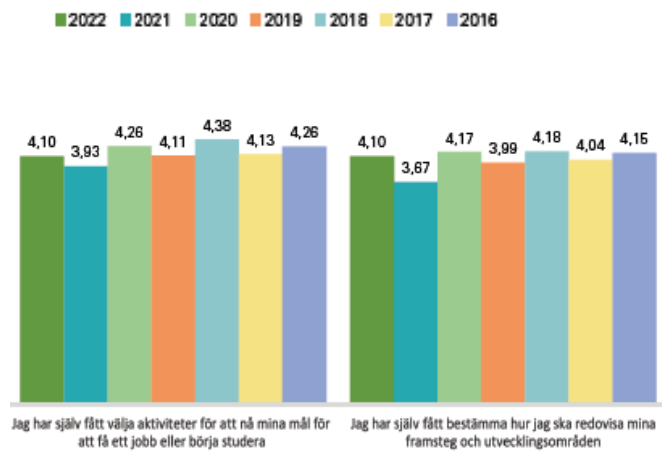
Nedan ett urval av ovanstående siffror i jämförelse med tidigare år. År 2022, då kundnöjdheten mättes för avslutade kunder i arbetsmarknadsinsats under 2021 ser god ut. Skillnaden mellan 2021 och 2022 kan härledas till pandemin där både anordnare och kunder under år 2022 har anpassat sig på ett annat sätt till ”det nya normala”.

Figur 3: Kundnöjdhet mål och stöd

■ 2022 ■ 2021 ■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017 ■ 2016



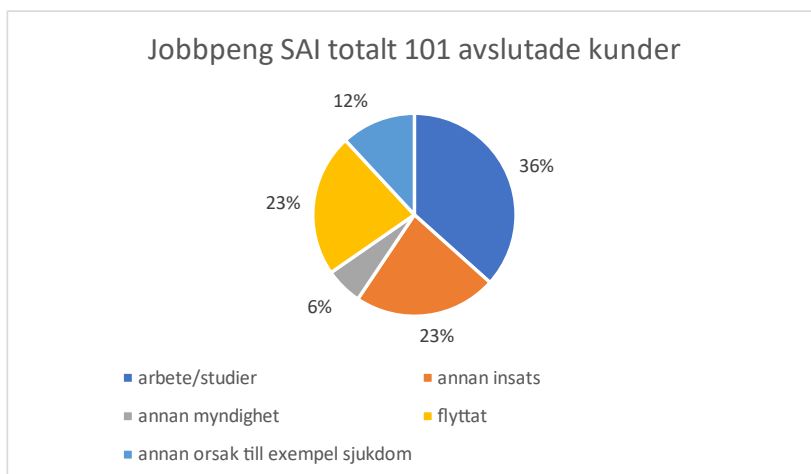
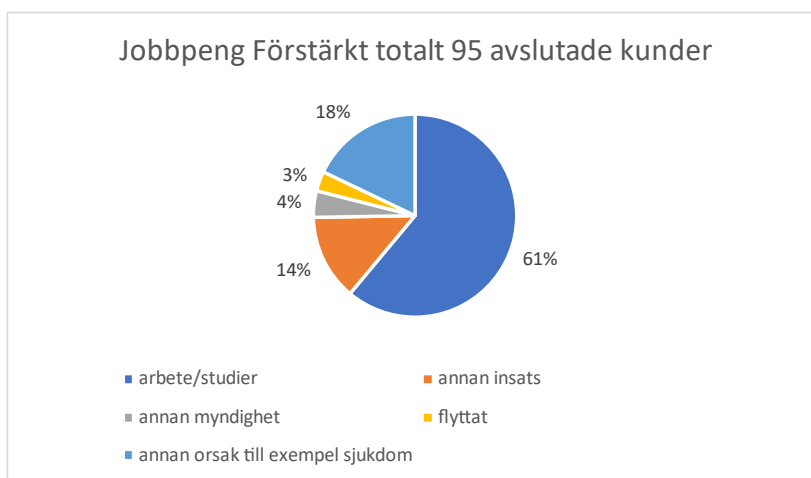
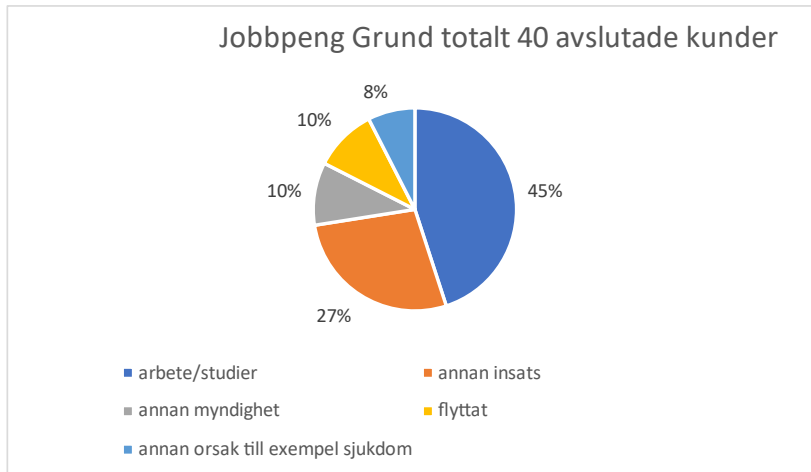
Figur 4: Kundnöjdhet delaktighet



4.2 Resultat kunder i egen försörjning

För att kunna analysera resultateten för andelen kunder som avslutas till egen försörjning genom arbete studier (där den av Arbetsförmedlingen subventionerade anställningen extratjänst ingår) eller eget företagande behöver dessa sättas relation till övriga avslutningsorsaker. I figur 5 nedan redovisas de mest vanligt förekommande avslutningsorsakerna. Två av dessa avslutsorsaker ligger utom anordnarnas påverkansmöjlighet; flytt och sjukdom.

Figur 5: Avslutsorsak per insats under 2021



Den enskilt vanligaste orsaken till att kund avslutas förutom att individer kommer i arbete eller studier, är ”annan insats” vilken innebär att kunden efter en ny bedömning får en ny insats inom Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser som bättre anses matcha kundens identifierade eller förändrade behov. Under 2021 har jobbpeng grund fortsatt den högsta andelen avslut till ”annan insats”. Detta innebär att kunden går från en insats avsedd för kunder som initialt bedöms stå närmast arbetsmarknaden till en insats för kunder med mer omfattande behov av

stöd och som bedöms stå längre ifrån arbetsmarknaden. För att minska andelen avslut/byten behöver den första bedömningen av kundens behov och förutsättningar bli mer träffsäkra. Detta för att kunden i större utsträckning hamnar i rätt insats från början. Det kan även tilläggas att kundernas behov och situation kan förändras över tid och att en ny insats därför i många fall följer kundens förändrade behov.

Inom SAI utgör ”flytt” en stor del kunder, vilket beror på att personer som ingår i etableringsprogrammet i många fall hittar en egen bostad utanför Nacka kommun efter de två åren i kommunens genomgångsbostad.

Andelen som avslutas till egen försörjning inom jobbpeng grund är 18 individer av 40 totalt avslutade vilket är en relativt liten del. En av orsakerna till avslut kan vara att kunden går över till Arbetsförmedlingen (annan myndighet) inom ramen för ”Jobb och utvecklingsgarantin” och därefter ofta i aktiviteten Rusta och Matcha. Kunden kan vara långt gånge i en arbetsmarknadsinsats i Nacka kommun hos någon av de aktuella anordnare när Arbetsförmedlingen tar över. Detta är något som bidrar till sjunkande resultat och påverkar även anordnarnas arbete på ett negativt sätt. Ytterligare en orsak är att kunderna har mer omfattande behov än vad som initialt upptäckts och kunderna därför avslutas/byter till en ny insats.

4.3 Bästa utveckling för alla



Anordnarnas kvalitet i det kundnära arbetet har höjts över tid genom ökad kompetens, metodanvändning och systematik.

Utifrån kundnöjdheten har resultaten vänt uppåt från att ha haft sviktande siffror 2020 som med största sannolikhet har en stark korrelation med pandemins effekter. Av 359 kunder under 2021 kom 113 individer ut i egen försörjning, studier eller eget företagande. 234 individer har av olika orsaker avbrutit insatsen på grund av flytt, byte av myndighet eller annan insats alternativt sjukdom. Avslutsorsaker och mer djupgående analyser kopplat till resultatet kommer att redovisas i den genomlysning som ska genomföras av nämndens arbetsmarknadsinsatser under 2022.

4.3.1 Vägen till egen och hållbar försörjning

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.

Andelen kunder som har nått egen försörjning under 2021 är det 26 procent inom *insatsen SAI* vilket motsvarar 37 individer av totalt 141 i insats. Inom *förstärkt jobbpeng* har 34 procent nått egen försörjning, det motsvarar 58 individer av totalt 171 i insats 2021. Inom jobbpeng grund är det 25 procent som har nått egen försörjning vilket motsvarar 18 individer av totalt 72 i insats.

Inom förstärkt jobbpeng står målgruppen generellt längre från arbetsmarknaden och har komplexa hinder och ett stort behov av stöd. Det primära målet med insatsen SAI är initialt inte egen försörjning då det i första hand är en språkstärkande insats för att kunderna ska närma sig arbetsmarknaden.

Utvecklingen inom jobbpeng grund har sjunkit från 56 procent för två år sedan till 45 procent i föregående års kvalitetsuppföljning 2020 och 2021 ligger procentsatsen, enligt samma beräkningsmetod som tidigare år, på 42,5 procent. Enligt det tidigare sättet att beräkna procentsatsen har antalet personer som nått egen försörjning delats med det totala antalet kunder som avslutats.

Den genomsnittliga insatstiden i antal dagar som det tar för en kund att nå egen försörjning via arbete, studier eller eget förtagande 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 för att i tidigt skede identifiera och flagga för när en kund är längre än 3, 6 och 12 månader hos kund för att närmare utreda orsaker och om insatsen är rätt för kund eller om det finns annat som föranleder den långa insatstiden.

4.3.2 Pandemins effekter

Vid årets kvalitetsuppföljning har inte lika mycket tid ägnats åt pandemin men under stora delar av 2021 har konsekvenserna varit liknande föregående år. Skillnaden är att anordnare och kunder varit bättre rustade och förberedda på situationen. Det samma gällde för arbetsplatserna som bättre hade hittat former för att hantera situationen.

Pandemin har oavsett ovanstående fortsatt haft inverkan på möjligheterna att till matchning men så snart restriktionerna lättade har verksamheten successivt gått tillbaka till en situation där efterfrågan på arbetskraft är relativt hög. Konkurrensen om jobben torde däremot vara högre då fler är arbetssökande än innan pandemin vilket påverkar möjligheterna för kopplat till alla tre arbetsmarknadsinsatser. Även den därmed ökade belastningen på Arbetsförmedlingen påverkar längre ledtider för kunderna. Fortsatt har anordnarna i högre utsträckning försökt stötta kunderna till studier under pandemin.

Anordnarna redovisar i kvalitetsuppföljningen ett välutvecklat och systematiskt arbete med kund som utgår ifrån kundens egna mål, drivkrafter och drömmar.

Anordnarna redovisar vidare en hög kompetens bland medarbetaren, vilka i omfattande grad har relevant akademisk utbildning och utbildning i coachning och samtalsteknik. Anordnarna redovisar hur medarbetarna utifrån sin kompetens använder olika metoder för att stötta kunden till egen försörjning.

En majoritet av anordnarna har ett enhetligt koncept för användning och utveckling av metoder och en systematik i uppföljningen av kundens progression som involverar både ledning och de som arbetar direkt med kund.

5 Effektiv matchning

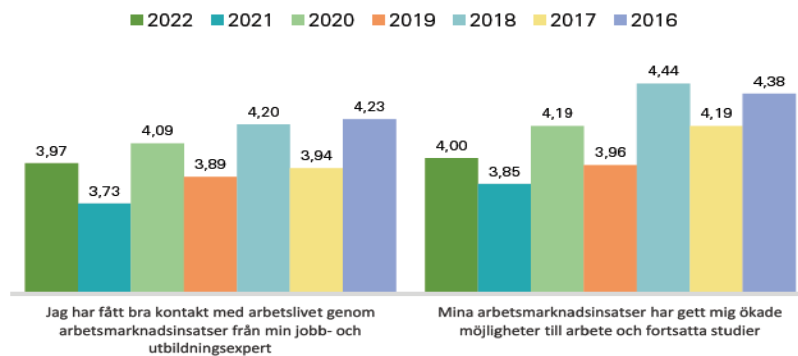
En effektiv matchning kräver både hög kunskap om arbetsmarknaden, branschspecifik kunskap och ett flexibelt och kreativt arbetssätt. Kundens egen uppfattning och önskemål behöver tas hänsyn till i matchningen för ökad självständighet, delaktighet och hållbar försörjning för kund. Oavsett kundens behov behöver även anordnarna ha ett strategiskt förhållningssätt till matchningen mot arbetsgivare och ett ständigt pågående arbete för att bredda nätverk och kontaktytor in i arbetslivet med syfte att hitta vägar som främjar egen försörjning, studier och eget företagande. Anordnarna har olika grad av mognad inom området och tillvägagångssätten skiljer sig dem emellan.

Med en effektiv matchning nås Nacka kommuns mål om stark och balanserad tillväxt där kommunen skapar förutsättningar för arbetsökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens.

5.1 Resultat matchning mot arbetslivet

Inom området kontakt med arbetslivet och ökade möjligheter till arbete eller studier har utfallen av kundnöjdheten utvecklats positivt från föregående års väldigt låga siffror som var tydligt kopplade till pandemins effekter. Under 2021 var både kunder och anordnare bättre rustade och förberedda på situationen. Utifrån kundvalets syfte att stötta kunderna till arbete eller studier är resultaten enligt enkätundersökningen på väg uppåt och ligger runt 4. Kundunderlaget har generellt minskat och fler inom jobbpeng grund har gått över till Arbetsförmedlingens insatser vilket också kan förklara resultaten. Den genomlysning som ska göras av nämndens arbetsmarknadsinsatser kommer omfatta både framgångsfaktorer och utvecklingsområden samt vidare incitament för anordnare att nå ökad måluppfyllelse med fler kunder i egen försörjning.

Figur 6: Kundnöjdhet kontakt med arbetslivet/ökade möjligheter 2020



5.2 Resultat kvalitetsuppföljning

I uppföljningen av anordnarnas arbete att stötta kunden till en hållbar egen försörjning framgår att kundens önskemål, drömmar och behov står i centrum för anordnarnas arbete. Anordnarna framhåller vikten av att utgå ifrån kundens egna önskemål och drömmar för att uppnå en så god erfarenhet av arbetslivet som möjligt och även nå en hållbar egen försörjning. Flera anordnare framhåller även att det är viktigt att de kunder som har förutsättningar och förmåga att själv hitta en arbetsgivare för praktik eller arbetsträning gör det, då detta stärker kundens självständighet och egen förmåga. I dessa situationer stöttar och motiverar anordnaren kunden i sin kontakt med potentiella arbetsplatser.

Flera anordnare menar att det kan vara tidskrävande att hitta rätt matchning mellan arbetsgivare och kund. Anordnarna uppger att det under pandemin krävts ytterligare tid och resurser för att hitta arbetsplatser och kreativa lösningar för att kunna göra så bra matchningar som möjligt. Anordnarna har även ökat fokuset på att stötta kunden till studier under pandemin vilket delvis även har gällt början av 2021. Nedan framgår några av de framgångsfaktorer som anordnarna lyfte fram under kvalitetsuppföljningen, som nycklar till att lyckas få kunderna ut i egen hållbar försörjning.

Anordnarnas framgångsfaktorer – nycklar för en lyckad insats

- Metoden – där inte viljan finns jobbar vi väldigt motiverande med färger och systematik etcetera.
- Samverkansansvaret – att ta det ansvaret och fullfölja det omfattande åtagandet runt kund
- Genuint engagemang och samtidigt ställer krav
- Erfarenhet, utbildning, kompetens, certifiering etcetera.
- Intervju träning
- Nätverk – matchning – återkommande arbetsgivare (etablerat samarbete)
- Ju fler kunder desto mer resurser att utveckla
- Språket i fokus – nyckeln till jobb
- Rehabiliteringseffektivitet – förberedande insatser innan matchning

- Duktiga coacher – ju större verksamhet/ fler anställda, desto fler insatser/kunder
- Att dela med sig av jobbpengen till arbetsgivaren där kunden ska praktisera/arbota
- Gruppmöten med teman och språkcaféer
- Mötesplatser som ”Återbruket” i Fisksätra

5.3 Stark och balanserad tillväxt



Anordnarna redovisar uppgående siffror i jämförelse med föregående år och återhämtningen efter pandemin är tydlig. Förutsättningarna förändras för våra anordnare kopplat till Arbetsförmedlingens reformering. Även kundernas behov och livssituation förändras över tid i takt med hur omvärlden ser ut. En översyn av arbetsmarknadsinsatser är ett strategiskt och välkommet uppdrag för att ligga steget före och följa utvecklingen och anpassa insatserna till eventuella förändringar i omvärlden.

6 Kostnadseffektiva insatser

Kundernas individuella förutsättningar och behov av stöd är olika. Detta återspeglas i de tre insatsernas uppdrag och i den förväntade insatstiden i respektive insats. Utgångspunkten är att kunderna inom jobbpeng grund inte har några uttalade arbetshinder och därför förväntas komma ut i arbete snabbare än kunder inom förstärkt jobbpeng och kunder inom SAI

Kostnadseffektiva insatser innebär att kunden, oavsett insats, utvecklas mot självständighet och rör sig närmare arbetsmarknaden och egen försörjning så snabbt som möjligt. Kostnadseffektiva insatser omfattar både hållbarheten i den försörjning som kunden når och att insatstiden för kunden inte är för lång. Med kostnadseffektiva insatser där kunden når hållbar försörjning på snabbaste möjliga tid nås målet om en stark och balanserad tillväxt, där kommunen skapar förutsättningar för arbetssökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens.

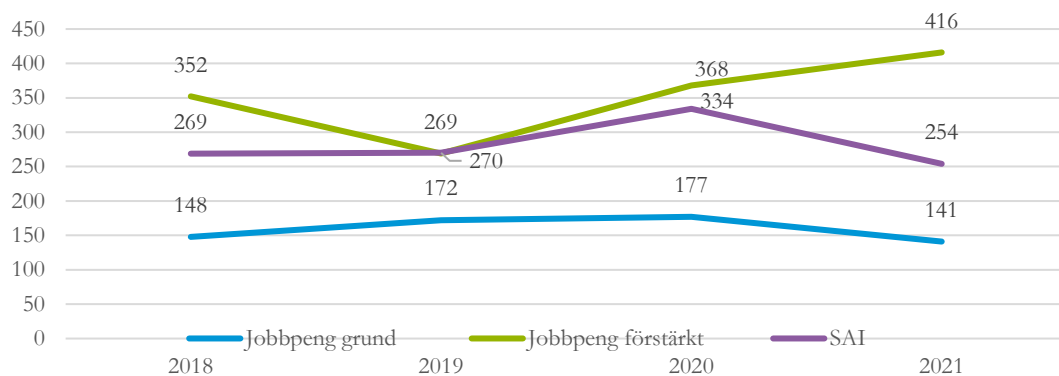
Att titta närmare på denna uppdelning av insatser och de finansiella instrumenten för anordnarna i form av de checkar som är knutna till respektive insats är en viktig del i den översyn av arbetsmarknadsinsatser som arbets- och företagsnämnden har beslutat om.

6.1 Resultat insatstid

Insatstiden i antal dagar för kund hos respektive anordnare innan de avslutats till egen försörjning har under 2021 sjunkit något i jämförelse med föregående år,

förutom för jobbpeng förstärkt där insatstiden ökat från 368 dagar till 416 dagar. Både inom SAI och jobbpeng grund har insatstiden sjunkit betydligt vilket kan härledas till pandemins effekter under 2020 som fortfarande finns under 2021 men inte i samma omfattning. Se figur 7 nedan. Det är några av anordnarna som sticker ut i statistiken, vilka också tydligt främst har kunder långt ifrån arbetsmarknaden med utökade behov och funktionsvariationer som kräver längre insats innan individen är redo för att komma ut i arbetslivet. Progressionen hos kunderna, det vill säga resultaten i små steg, behöver synliggöras tydligare. Ett systemstöd har införts som ska flagga för när kunder varit längre än 3 (grönt), 6 (gult) och 12 (rött) månader i insats.

Figur 7: Antal dagar i insats innan avslut till arbete, studier eller eget företagande 2018–2021



6.2 Maximalt värde för skattepengarna



Anordnarna redovisar ett intensivt arbete för att anpassa verksamheten utifrån kundbehov och den förändrade arbetsmarknaden under pandemin. För 2021 bryts trenden av långa insatstider för jobbpeng grund, den grupp som är tänkt att ligga närmast arbetsmarknaden, och redovisningen av tid i insats visar en lägsta nivå sedan 2017 på 141,4 dagar. SAI ligger 2021 på 253,8 dagar i insatstid vilket är en lägre siffra än både 2019 och 2020. Förstärkt jobbpeng har en högre siffra 2021 jämfört med tidigare och ligger på 415,9 dagar. Måluppfyllelsen är sammantaget högre än föregående år.

7 Analys

Kvalitetsuppföljningens resultat visar på ett förbättrat systematiskt kvalitetsarbete, stärkt kompetens samt individanpassade insatser bland Nacka kommuns anordnare av arbetsmarknadsinsatser. Måluppfyllelsen inom kundvalet är under 2021 bättre än föregående år. Men fortsatt finns stora utmaningar kopplat till insatstiden inom ramen för förstärkt jobbpeng. Orsakerna till det behöver identifieras och analyseras ytterligare.

Pandemins effekter har varit långtgående men konsekvenserna inte enbart negativa. En ökad grad av digital mognad och ett mer flexibelt sätt att delta i insats har inte enbart varit negativt. Årets kvalitetsuppföljning visar på resultat som sammantaget är bättre än föregående år. Vidare har pandemin drivit på ett innovativt förhållningssätt där nya vägar och sätt att utveckla verksamheten och vässa metodik och arbetssätt skapats.

Resultat av kvalitetsuppföljningen och genomförda dialoger med nämndens anordnare anses bidra med viktig input inför förestående genomlysning av nämndens arbetsmarknadsinsatser. Genomlysningen förväntas kunna landa i en prognos för vad som behövs för att möta framtida kunders behov samt säkerställa att de insatser som idag finns är rätt anpassade till de kunder som idag omfattas av kundvalet.

Arbetsförmedlingens reformering är en utmaning som under 2021 tydligt påverkat arbetsmarknadsinsatserna och anordnare av insatserna i Nacka kommun, på flera olika sätt och konsekvenserna för verksamheten behöver analyseras närmare.

Värt att lyftas fram i detta sammanhang är det webbaserade verktyget ”Jämföraren” som är avsett att ge kunderna stöd att välja sin auktoriserade anordnare inom respektive kundval. I ”Jämföraren” finns kvalitetsmått och fakta om de olika anordnarna inom de olika kundvalen. Verktyget har brister och tenderar att varken vara kundanpassat eller ge en rättvis bild av de olika anordnarna. Språksvaga kunder har svårigheter att tillgängliggöra sig informationen och det är svårt för kunden att hitta rätt anordnare för aktuella behov. Det kan också vara svårt för nya användare/anordnare att konkurrera med äldre då antal kunder ger högre rating. Ett projekt pågår i kommunen där Jämföraren ses över¹. Ett förslag som alla anordnare är positiva till är att möjliggöra för dem att lägga upp en liten film i ”Jämföraren 2.0”, som redogör för deras verksamhet och fungerar som marknadsföring och samtidigt bidrar till ett mer tillgängligt kundval för kunder som har svårigheter att läsa eller ta till sig nuvarande information i verktyget.

Ett av de områden som lyftes under kvalitetsuppföljningen var hur anordnarna arbetade med att samla in data kring kund, progression, måluppfyllelse etcetera.

¹ Kommunstyrelsen beslutade den 29 mars 2020 (KFKS 2020/864) att ge stadsledningskontoret i uppdrag att utveckla **Jämföraren** vad gäller hållbarhet, miljö, kvalitet och kundnöjdhet. Till följd av det beslutet tilldelade sedan kommunstyrelsen den 25 oktober 2021 (KFKS 2020/918) medel ur Framtids- och utvecklingsfonden till projektet ”Ett modernt kundval”. Projektet syftar till att utveckla jämföraren så att informationen däri möter kundernas behov att fatta informerade beslut vid val av anordnare inom nämndens kundval.

Samt i vilken utsträckning man analyserade sin data som ett led i att använda den informationen för att se mönster och ha bättre underlag för att förstå och utveckla verksamheten. Mognaden kopplat till detta område skiljer sig mellan anordnare men merparten arbetar på det sättet. Här bedöms finnas stor potential att utveckla kundvalet och att framöver kunna lyfta fram effekterna samt det värde som skapas för individ, lokalsamhälle och ekonomi kopplat till kvalitativa arbetsmarknadsinsatser.

Anordnarna är kommunens förlängda arm i genomförandet av arbetsmarknadsinsatser för kommunens kunder på väg till egen försörjning. Anordnarnas kunskaper och erfarenheter är ovärderliga för att utveckla verksamheten och flertalet är intresserade av att bidra och engagerade i att utveckla verksamheten. Det gäller även i arbetet med att skapa de bästa förutsättningarna för människor längst från arbetsmarknaden. I den översyn av arbetsmarknadsinsatser som ska göras kan det vara värdefullt att koppla på en referensgrupp med anordnare som kan bidra med sina erfarenheter för bästa utveckling och resultat.

Några av de auktoriserade anordnarna har lyft frågan om förrehabiliterade insatser och möjligheten att få utföra insatser som i dagsläget inte riktigt passar in i upplägget för jobbpengen - grund, förstärkt och SAI. I dialog har ett behov av fler insatser av denna karaktär lyfts. Även detta skulle kunna omfattas av den översyn av arbetsmarknadsinsatser som ska genomföras under 2022.

7.1 Verksamhetens förbättringsområden

Arbetet med kvalitetsuppföljningen av arbetsmarknadsinsatser har, liksom övrigt systematiskt kvalitetsarbete, varit en läroprocess och bidragit till nya insikter och synliggjort kvaliteter, brister och utmaningar. Förutom den genomlysning av arbetsmarknadsinsatser som kommer att göras under 2022 finns utvecklingsmöjligheter inom flera områden.

Nedan nämns särskilt identifierade områden med möjligheter att bidra till en utveckling av arbets- och företagsenhetens fortsatta verksamhet, för att främja fortsatt kvalitet och goda resultat av arbetsmarknadsinsatser.

- Utveckla det digitala systemstödet för kvalitetsuppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser.
- Öka dialog med anordnare för att ta vara på deras kompetens i utvecklingsarbetet.
- Utvecklade metoder för att mäta resultaten och effekten av arbetsmarknadsinsatserna.
- Bidra i utvecklingen av kundvalsverktyget Jämföraren på Nacka kommuns hemsida.
- Utveckla enkäten, NKI inför 2023 års kvalitetsuppföljning av arbetsmarknadsinsatser.

8 Bilaga Checklista arbetsmarknadsinsatser

I den årliga kvalitetsrapporten för Nacka kommuns kommunala arbetsmarknadsinsatser presenteras ett urval av resultatet av den genomförda verksamhets- och kvalitetsuppföljningen. I bilaga 3 redovisas den checklista som anordnare redogjort för vid uppföljningssamtalen samt i rapporteringen i det digitala verksamhetssystemet.