

NÄMNDEN FÖR ARBETE OCH
FÖRSÖRJNING

MODELL FÖR UPPFÖLJNING AV
KUNDVAL
ARBETSMARKNADSINSATSER OCH
KOMMUNAL VUXENUTBILDNING

2023-01-24

Nämnden för arbete och försörjning

Diarienummer: NAF 2023-13

Innehållsförteckning

1.	Bakgrund	3
2.	Syfte och mål	3
3.	Förutsättningar.....	4
3.1.	Lagstiftning.....	4
3.1.1.	Reglerar arbetsmarknadsinsatser.....	4
3.1.2.	Reglerar kommunal vuxenutbildning.....	4
3.2.	Reglemente för kundval	5
3.2.1.	Generella och specifika auktorisationsvillkor	5
4.	Intern kontroll och uppföljning	6
4.1.	Intern kontroll.....	6
4.2.	Uppföljning.....	6
5.	Modell för uppföljning av nämndens kundval	7
5.1.	Systematiskt kvalitetsarbete och kvalitetsuppföljning	7
5.2.	Kvalitetsuppföljning av kundvalen	8
5.2.1.	Kundnöjdhet.....	8
5.2.2.	Insatsernas resultat och effekt.....	8
5.2.3.	Auktoriserade anordnares verksamhet.....	10
5.2.4.	Internt kvalitetsarbete.....	10
5.2.5.	Måluppfyllelse av nämndens beslutade mål.....	11
6.	Uppföljningsplan för nämndens kundval.....	11
6.1.	Kvalitetsuppföljning av anordnare	12
6.1.1.	Planering av tema för årlig kvalitetsuppföljning.....	13
6.1.2.	Uppdatering av kvalitetsledningssystem	13
6.1.3.	Planering av upplägg för verksamhetsbesök.....	13
6.1.4.	Granskning av anordnares kvalitetsrapport	14
6.1.5.	Samordna och leda verksamhetsbesök	14
6.1.6.	Sammanställande av rapport och förankring.....	14
6.1.7.	Redovisning och beslut i nämnd.....	14
6.1.8.	Analys och utveckling	15

7. Utveckling och ständiga förbättringar 15

1. Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 april 2021 (KFKS 2021/1150) att anta ett reviderat reglemente för kundval. I reglementet för kundval återges att nämnderna för varje kundval ska besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren. Modellen ska säkerställa en god kvalitet på tjänsten, säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner samt verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning. Nämndens modell för uppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning beslutades (AFN 2022-007) och justeras här utifrån nämndens namnbyte.

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av reglementet för kundval, och det åligger nämnderna att årligen rapportera sin uppföljningsplan till kommunstyrelsen.

2. Syfte och mål

Nämnden för arbete och försörjning bidrar genom sin verksamhet till att nackabor når en långsiktigt hållbar egen försörjning och att nackaföretag får god tillgång till efterfrågad kompetens. Inom Nacka kommuns respektive övergripande mål fokuserar nämndens verksamheter på följande:

- **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.
- **Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka** – kommunen skapar möjligheter till etablering för alla via arbete och egen försörjning i samspel med aktörer i hela Nacka.
- **Stark och balanserad tillväxt** – Nacka kommun växer. Kommunen skapar förutsättningar för arbetssökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens.

Nämnden beslutar även i Mål och Budget för Nacka kommun om de indikatorer som visar på hur verksamhetens resultat inom respektive fokusområden bidrar till måluppfyllelse av kommunens övergripande mål.

Syftet med systematiskt kvalitetsarbetet är att säkerställa kvalitet och resultat av de insatser som beviljas Nackabor för att skapa bättre förutsättningar för att skapa en långsiktigt hållbar egen försörjning. Kvalitetsarbetet inom verksamheter nämnden för arbete och försörjning ansvarar för syftar till:

- Ökad kundnytta
- Effektiva insatser med goda resultat
- Säkerställande av anordnares efterlevnad av auktorisationsvillkoren

- Ökad måluppfyllelse för nämnden för arbete och försörjning
- Underlag för analys och utveckling av verksamheten

3. Förutsättningar

Verksamheter som bedrivs i Nacka kommun lyder under gällande lagstiftning, styrande dokument för Nacka kommun och nämndspecifika beslutade förutsättningar. I arbetet med att uppnå såväl Nacka kommuns övergripande mål för det kommunala uppdraget som mål för nämnden för arbete och försörjning och dess uppdrag gäller specifika förutsättningar för kundvalen inom arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning.

3.1. Lagstiftning

Utöver Nacka kommuns styrande dokument, övergripande mål för det kommunala uppdraget och nämnden för arbete och försörjning och dess uppdrag lyder verksamheterna arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning under viss lagstiftning.

3.1.1. Reglerar arbetsmarknadsinsatser

Socialtjänstlagen

I enlighet med Socialtjänstlagen, §3, ska insatser inom socialtjänsten 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.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd

I enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) åtar sig kommunen att arbeta i ett kvalitetsledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete. Det systematiska kvalitetsarbetet innefattar att verksamheten genomförs av ett systemperspektiv med fokus på en struktur för verksamhetens ledning och styrning.

Ansvariga för verksamheten åtar sig att skapa förutsättningar för en lärande organisation där medarbetare deltar i det systematiska förbättringsarbetet. Medarbetarnas erfarenheter avseende verksamhetens kvalitet är en värdefull del i arbetet med att säkra kvaliteten och vidareutveckla vården och omsorgen.

3.1.2. Reglerar kommunal vuxenutbildning

Skollagen (2010:800)

Skollagen reglerar vilka rättigheter och skyldigheter elever i samtliga skolformer har. I lagen står också vilka krav som ställs på huvudmannen för verksamheten.

Förordning (2011:1108) om vuxenutbildning

Vuxförordningen reglerar vad som gäller för skolformen kommunal vuxenutbildning.

Läroplan (Lvux12) för vuxenutbildningen

Vuxenutbildningen ska förmedla kunskaper och stödja eleverna så att de kan arbeta och verka i samhället. Den syftar också till att möjliggöra fortsatta studier. Vuxenutbildningens målgrupp är heterogen och eleverna är individer med mycket olika förutsättningar. Då elevernas mål med utbildningen kan variera kraftigt anpassas utbildningen utifrån individens behov och förutsättningar och den kan variera både till längd och till innehåll. Vuxenutbildningen ska alltid möta varje elev utifrån hans eller hennes behov och förutsättningar.

3.2. Reglemente för kundval

Utöver Nacka kommuns övergripande mål för det kommunala uppdraget och nämnden för arbete och försörjning och dess uppdrag gäller specifika förutsättningar för kundvalen inom arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning.

Nacka kommuns reglemente för kundval ålägger nämnderna att för varje kundval besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren. Modellen ska:

- säkerställa en god kvalitet på tjänsten,
- säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner, samt
- verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning

3.2.1. Generella och specifika auktorisationsvillkor

De generella auktorisationsvillkoren för kundval i Nacka kommun beslutas av kommunfullmäktige. Dessa formella villkor gäller för samtliga anordnare som vill och är auktoriserade i Nacka kommun. De generella villkoren ska vara uppfyllda och styrka i auktorisationsprocessen. Efterlevnaden av dessa följs upp årligen vid kvalitetsuppföljningen, plus att det kan komma att göras stickprov eller särskild granskning på förekommen anledning. De generella villkoren anger även vilka sanktioner som kan tillämpas inom ramen för kundval i Nacka kommun.

De specifika auktorisationsvillkoren för respektive kundval beslutas i nämnden för arbete och försörjning. Dessa villkor granskas särskilt av kvalitetsutvecklare och nyckelpersoner för de båda kundvalen i auktoriseringsprocessen. De specifika auktorisationsvillkoren för respektive kundval anger riktlinjer för genomförandet av insatsen, dokumentation och rapportering, omfattning och deltagande vid uppföljning och kontroll och förutsättningar för ersättning och utbetalning. För respektive generellt auktorisationsvillkor anges vid behov specifika villkor för respektive kundval. Vidare beslutas i de specifika villkoren hur sanktioner kan komma att tillämpas vid eventuella brister i uppfyllande av auktorisationsvillkoren.

Samtliga auktorisationsvillkor faller inom ramen för anordnares informationsplikt. Utöver det intygar anordnare årligen att villkoren uppfylls, vilket följs upp vid den årliga kvalitetsuppföljningen.

Uppföljning av auktorisationsvillkoren sker även i form av stickprov eller på förekommen anledning.

4. Intern kontroll och uppföljning

Verksamheterna i nämnden för arbete och försörjning är mål- och resultatstyrda, vilket förutsätter en kontinuerlig uppföljning av verksamheten och dess kvalitet. Nämndens uppföljning ska visa om verksamheten utvecklas i den riktning som målen anger samt ge nämnden fördjupade kunskaper om hur verksamheten fungerar. Uppföljningsarbetet ska även stimulera och utveckla verksamheten och därmed bidra till en ökad måluppfyllelse och högre kvalitet.

4.1. Intern kontroll

I enlighet med beslutad internkontrollplan syftar nämndens interna kontroll till att på en rimlig nivå säkerställa:

- att verksamheten lever upp till målen kvalitativt och är kostnadseffektiv,
- att informationen om verksamheten och om den finansiella rapporteringen är
- ändamålsenlig, tillförlitlig och tillräcklig,
- att tillämpliga lagar, föreskrifter och styrande dokument följs samt
- att möjliga risker inringas, bedöms och förebyggs

Den interna uppföljningen och kontrollen handlar ytterst om att bidra till kommunens verksamhet bedrivs ändamålsenligt och kvalitativt samt med invånarnas bästa för ögonen.

4.2. Uppföljning

Uppföljning av nämndens verksamheter sker löpande och omfattar flera delar, bland annat:

- Uppföljning av att individen som omfattas av insatserna erhåller de insatser som beslutats och dokumenterats i handlingsplan, genomförandeplan, vårdplan eller framtidsplan.
- Uppföljning av insatsernas resultat och effekt.
- Uppföljning och kontroll av anordnares efterlevnad av gällande auktorisationsvillkor för kundval under nämndens ansvar
- Uppföljning av att Nacka kommuns, och de mål nämnden för arbete och försörjning beslutat om uppfylls, utifrån indikatorer och målvärden.

5. Modell för uppföljning av nämndens kundval

Kundvalen arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning följs upp kontinuerligt och årligen i nämndens kvalitetsuppföljning. I enlighet med reglementet för kundval följer arbets- och etableringsenheten och utbildningsenheten upp och utvecklar kundval för arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning enligt följande:

Säkerställa en god kvalitet på tjänsten. Nämnden har sedan 2018 identifierat kontinuerlig kvalitetsförbättring genom förbättrat systematiskt kvalitetsarbete och avauktorisering i händelse av att anordnare brister i sitt uppdrag.

Säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner. I enlighet med reglementet för kundval har nämnden för arbete och försörjning antagit specifika auktorisationsvillkor i vilka beskrivs en process för auktorisation och tillämpning av sanktioner. Denna process utgör en del i nämndens kvalitetsledningssystem.

Verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning. Nämnden för arbete och försörjning har en enhetlig, transparent och generisk uppföljning för kundvalen arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning. Detta säkerställs genom att dokumentation och uppföljning sker i kvalitetsledningssystemet. Vidare är Nacka kommuns representanter vid verksamhetsbesök och kvalitetsuppföljningar ambulerande och omfattar ledning, medarbetare och kvalitetsutvecklare.

5.1. Systematiskt kvalitetsarbete och kvalitetsuppföljning

Syftet med systematiskt kvalitetsarbetet är att säkerställa kvalitet och resultat av de insatser som beviljas Nackabor för att skapa bättre förutsättningar för att skapa en långsiktigt hållbar egen försörjning. Kvalitetsarbetet inom nämndens verksamheter syftar till:

- Ökad kundnytta
- Effektiva insatser med goda resultat
- Säkerställande av anordnares efterlevnad av auktorisationsvillkoren
- Ökad måluppfyllelse för nämnden för arbete och försörjning
- Underlag för analys och utveckling av verksamheten

All kvalitetsuppföljning av nämndens kundval sker såväl löpande i den operativa verksamheten, som strukturerat inom ramen för den årliga kvalitetsuppföljningen.

5.2. Kvalitetsuppföljning av kundvalen

För att säkerställa kvaliteten i de aktuella kundvalen innefattar kvalitetsuppföljningen sammanställning av information och analys av följande delar:

- *Kundnöjdhet* – via en årlig kundenkät och kontinuerlig utveckling av jämförelseverktyget
- *Insatsernas resultat och effekt* – via verksamheternas statistik
- *Auktoriserade anordnares verksamheter och deras efterlevnad av auktorisationsvillkoren* – utifrån kvalitetsredovisning och verksamhetsbesök
- *Internt kvalitetsarbete* – utifrån systematiskt kvalitetsarbete, kontinuerlig utveckling och ständiga förbättringar
- *Målpuppfyllelse av nämndens beslutade mål* – utifrån indikatorer och samverkan

Nedan följer mer information om respektive del i kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning.

5.2.1. Kundnöjdhet

Kvalitetsuppföljning av kundnöjdheten sker med fokus på att identifiera och följa upp kundernas erfarenheter och upplevelser av den insats de beviljats och tagit del av. Resultatet av en årlig kundenkät är en del i kvalitetsuppföljningen med den auktoriserad anordnaren som levererat insatserna inom nämndens kundval.

Vid behov och på förekommen anledning sker även en kontinuerlig uppföljning och granskning för att säkerställa att kunders synpunkter och erfarenheter tas tillvara. Till följd av denna uppföljning utvecklas såväl insatserna, som verksamheten och själva jämförelseverktyget.

5.2.2. Insatsernas resultat och effekt

Öka möjligheten till identifiering av insatser och aktiviteter som ger goda resultat för kunden och förstärka dessa, samt eliminera de som inte leder till goda resultat.

Arbetsmarknadsinsatser

Nacka kommun, nämnden för arbete och försörjning, ansvarar för de arbetsmarknadsinsatser som tillhandahålls kommunens medborgare. Nacka kommuns kundval för arbetsmarknadsinsatser syftar till att stärka individens möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, studiestödsberättigade studier eller eget företagande. Kundval arbetsmarknadsinsatser omfattar tre olika insatser:

Jobbpeng grund är en arbetsmarknadsinsats som riktar sig till kunder som står nära arbetsmarknaden och erbjuds följande målgrupper:

- ungdomar mellan 18 och 24 år
- personer som uppbär ekonomiskt bistånd som är mellan 18 och 65 år
- personer med bristande språkkunskaper i svenska som står utanför arbetsmarknaden, som inte omfattas av etableringsprogrammet

Förstärkt jobbpeng är en arbetsmarknadsinsats som riktar sig till kunder med en mer komplex situation som kräver rehabiliterande insatser och samordning med flera aktörer. Förstärkt jobbpeng erbjuds följande målgrupper:

- ungdomar mellan 18 och 24 år,
- personer som uppbär ekonomiskt bistånd som är mellan 18 och 65 år samt
- personer med bristande språkkunskaper i svenska som står utanför arbetsmarknaden, som inte omfattas av etableringsprogrammet

Språk- och arbetsintroduktion (SAI) riktar sig till kunder där svenska språket bedöms vara ett hinder för att hitta en hållbar plats på arbetsmarknaden. Insatsen är sammansatt av 50 procent svenskundervisning inom sfi, och 50 procent språkträning på en arbetsplats. Insatsen riktar sig till följande målgrupp:

- Nackabor mellan 18 och 65 år där svenska språket bedöms vara ett hinder för att hitta en hållbar plats på arbetsmarknaden.

Kommunal vuxenutbildning

Enligt skollagen (2010:800) 20 kap. 2§ är det övergripande målet för kommunal vuxenutbildning att vuxna ska stödjas och stimuleras i sitt lärande. De ska ges möjlighet att utveckla sina kunskaper och sin kompetens i syfte att stärka sin ställning i arbets- och samhällslivet samt att främja sin personliga utveckling. Vidare ska vuxenutbildningen enligt läroplanen förmedla kunskaper och stödja eleverna så att de kan arbeta och verka i samhället. Den syftar också till att möjliggöra fortsatta studier. Kundval vuxenutbildning omfattar:

- Svenska för invandrare (sfi)
- Komvux grundläggande nivå
- Komvux gymnasial nivå

Följande två skolformsdelar ingår inte i kundval kommunal vuxenutbildningar utan Nackabor som önskar läsa kurser inom dessa två skolformsdelar läser via interkommunal ersättning i andra kommuner:

- Komvux som särskild utbildning på grundläggande nivå
- Komvux som särskild utbildning på gymnasial nivå

5.2.3. Auktoriserade anordnares verksamhet

Anordnares rapporterar löpande och tertialuppföljningar avseende resultaten inom nämndens kundval. Utöver rapportering ansvarar samtliga anordnare för att medverka i den kundundersökning som samordnas av Nacka kommun för arbetsmarknadsinsatser, eller Storstockholms kundundersökning för den kommunala vuxenutbildningen, samt att medverka i dialog med Nacka kommun för uppföljning och analys av verksamhet, kvalitet och efterlevnad av gällande auktorisationsvillkor

Årlig kvalitetsredovisning av anordnare

Samtliga anordnare lämnar årligen in en kvalitetsredovisning där det framgår hur de arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet. I kvalitetsredovisningen analyserar anordnaren vilka mål och resultat som uppnåtts i syfte att hitta förbättringar och åtgärder för stärkt kvalitet.

Kvalitetsuppföljning - verksamhetsbesök

Som komplement till löpande uppföljning och ovan nämnda rapportering sker kvalitetsuppföljning och utvärdering av samtliga anordnare vid årliga verksamhetsbesök hos anordnare. Kvalitetsuppföljningen på just verksamhetsbesöken omfattar:

- verksamhetens värdegrund
- verksamhetens utfall
- aktiviteter, utbud och innehåll i relation till satta mål
- verksamhetens utfall av indikatorer
- avvikelser
- ställda krav i lagrum, politiska beslut och auktorisationsvillkor
- utvecklingsarbete och förslag på förbättringar

Redovisning och analys i kvalitetsrapport

Verifierade verksamhetsresultat, aktuell statistik, kvalitetsrapporteringen och utfall i kundnöjdhetsuppföljning utgör underlag för analys. Identifiering av styrkor och förbättringsområden görs och ska leda till en ständig förbättring av aktiviteter och insatser. Uppföljning sker också i kontinuerlig samverkan mellan anordnaren och Nacka kommun för att förbättra kommunens ledande och stödjande processer och rutiner.

Kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning utvecklas kontinuerligt. Varje år drar involverade personer lärdomar och utvecklar processen såväl i stort som i delar av processen.

5.2.4. Internt kvalitetsarbete

Utifrån resultat och information vid verksamhets- och kvalitetsuppföljningen av kundvalen arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning ser Nacka kommun över de mål och obligatoriska aktiviteter som åligger anordnarna.

Uppföljningens resultat och analyser bidrar även till identifiering av förbättringsområden i huvudmannens processer och rutiner samt utgör grund för eventuellt fördjupade uppföljningar och/eller reviderade auktorisationsvillkor.

Det interna kvalitetsarbetet syftar även till att utforma en gemensam struktur, systematik och effektivare arbetssätt samt gynna förbättringskultur både hos anordnare och myndighets- och huvudmannaenheterna. I kvalitetsarbetet sker identifiering av styrkor och förbättringsområden vilka sedan ska leda till en ständig förbättring av aktiviteter och insatser. Uppföljning sker också av samverkan mellan anordnaren och Nacka kommun för att förbättra kommunens ledande och stödjande processer och rutiner.

Beroende på i vilket skede och vilken del av verksamheten utveckling sker är ansvaret gemensamt, och fördelat på olika roller i verksamheterna. För att säkerställa kvalitet i uppföljningen och utveckling samverkar för att skapa bästa möjliga förutsättningar för långsiktigt hållbar egen försörjning för våra kunder. I förekommande fall sker samverkan kring nämndens målgrupp med motsvarande roller i andra verksamheter inom kommunen och med externa parter.

5.2.5. Måluppfyllelse av nämndens beslutade mål

All verksamhet som nämnden för arbete och försörjning ansvarar för syftar till att skapa förutsättningar för individer att närmas sig eller komma in i egen hållbar försörjning. Resultat och effekter mäts på ett övergripande plan i de av nämnden beslutade indikatorerna för respektive övergripande mål. Vidare analys av måluppfyllelse av nämndens beslutade mål görs bland annat utifrån:

- Aktuella på indikatorer
- Aktuell statistik
- Analys av löpande och årlig kvalitetsuppföljning

6. Uppföljningsplan för nämndens kundval

Den årliga kvalitetsuppföljningen av auktoriserade anordnare inom **kundval arbetsmarknadsinsatser** sker enligt följande:

- **Under första tertialen** utgår arbetet från analys av föregående år, aktuell statistik, interna lärdomar och erfarenheter. Utifrån dessa delar planeras genomförande och fokus för innevarande års kvalitetsuppföljning. Under första tertialen genomförs även kundnöjdhetenkät och anordnarna lämnar in sin årliga kvalitetsredovisning. Under första tertialen genomförs även verksamhetsbesök där representanter från kommunen i första hand träffar verksamhetschefer och nyckelpersoner hos anordnarna.
- **Under andra tertialen** görs en analys av kvalitetsuppföljningen, kundnöjdheten, statistik och annan relevant information. Resultatet av

kvalitetsuppföljningen och analysen därav sammanställs i den årliga kvalitetsrapporteringen till nämnd.

- **Under det tredje tertialen** sker löpande uppföljning, analys av föregående års verksamhet och resultat. Detta ligger till grund för kontinuerlig utvecklingen och ständiga förbättringar inom verksamheterna samt för planeringen av kommande års kvalitetsuppföljning.

Den årliga kvalitetsuppföljningen av auktoriserade anordnare inom **kundval kommunal vuxenutbildning** sker enligt följande:

- **Under första tertialen** görs en analys av kvalitetsuppföljningen, kundnöjdheten, statistik och annan relevant information. Resultatet av kvalitetsuppföljningen och analysen därav sammanställs i den årliga kvalitetsrapporteringen. Under första tertialen genomförs även kundnöjdhetsenkät samt verksamhetsbesök där representanter från kommunen i första hand träffar elever och lärare. Utöver detta genomför kommunens kundbemötandechef intervjuer med fem anordnare där rektorerna uppmuntras att utvärdera samarbetet med Nacka kommun.
- **Under andra tertialen** utgår arbetet från analys av föregående år, aktuell statistik, interna lärdomar och erfarenheter. Utifrån dessa delar planeras genomförande och fokus för innevarande års kvalitetsuppföljning. Löpande uppföljning sker och eventuella stickprov görs.
- **Under tredje tertialen** genomförs verksamhetsbesök där representanter från kommunen i första hand träffar rektorer. Anordnarna lämnar in sin årliga kvalitetsrapport i samband med verksamhetsbesöken. Resultat av uppföljning och tillsyn samt slutsatserna från dessa rapporter sammanställs för att kunna tas med i arbetet med den årliga kvalitetsrapporteringen som redovisas för nämnd under den första tertialen. Utöver detta genomför kommunens kundbemötandechef även under tredje tertialen intervjuer med fem anordnare där rektorerna uppmuntras att utvärdera samarbetet med Nacka kommun.

6.1. Kvalitetsuppföljning av anordnare

Den systematiska kvalitetsuppföljningen av att anordnare auktoriserade inom nämndens kundval efterlever auktorisationsvillkoren 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

Nedan följer en mer utförlig beskrivning av vad varje steg i den årliga kvalitetsgranskningen innefattar.

6.1.1. Planering av tema för årlig kvalitetsuppföljning

Kvalitetsutvecklare ansvarar för att planera den årliga kvalitetsuppföljningen utifrån:

- resultat och analys av föregående års uppföljning
- analyserat resultat av kundnöjdhetenkät
- befintlig information om nuläge
- statistik och prognos framåt
- sammanställning av löpande uppföljning under året

Utifrån ovan punkter beslutas sedan om ett eller ett par fokusområden för verksamhetsbesöken inom ramen för den årliga kvalitetsuppföljningen.

6.1.2. Uppdatering av kvalitetsledningssystem

Inför kvalitetsuppföljningen ansvarar kvalitetsutvecklare för att uppdatera information i kvalitetsledningssystemet. Följande delar uppdateras i kvalitetsledningssystemet:

- indikatorer och aktiviteter uppdateras utifrån uppföljningens upplägg och särskilda fokus
- rapportmallen kvalitetssäkras och uppdateras
- checklista för kvalitetsuppföljningen kvalitetssäkras och uppdateras
- rapporten aktiveras för att anordnare att fylla i information

Kvalitetsutvecklare ansvarar även för att registrera relevant statistik och utfall i kvalitetsledningssystemet:

- utfall av indikatorer per anordnare/utförare
- utfall nöjdhetuppföljning rapporteras in per anordnare/utförare

6.1.3. Planering av upplägg för verksamhetsbesök

Kvalitetsutvecklare leder arbetet med att planera för verksamhetsbesök och kvalitetsuppföljning av anordnares verksamheter genom:

- dialog med karriärvägledare och andra nyckelpersoner om upplägg
- plan för vilka kollegor som deltar vid de olika verksamhetsbesöken

Inför verksamhetsbesöken analyserar Nacka kommun relevant statistik för verksamheten.

6.1.4. Granskning av anordnares kvalitetsrapport

Kvalitetsutvecklare ansvarar för att säkerställa att information är registrerad av anordnare i kvalitetsledningssystemet, dvs samtliga anordnares respektive kvalitetsrapporter. Kvalitetsutvecklare ansvarar för att:

- Granska anordnarens/ utförarens kvalitetsrapport
- Vid behov begära komplettering av rapporten inför verksamhetsbesöket

Samtliga representanter från Nacka kommun som deltar vid verksamhetsbesöket tar del av rapporten inför verksamhetsbesök.

6.1.5. Samordna och leda verksamhetsbesök

Kvalitetsutvecklare ansvarar för att samordna och leda verksamhetsbesök hos anordnare utifrån en samlad bedömning av underlaget inför kvalitetsuppföljningen:

- Planera, bjuda in och genomföra verksamhetsbesök och kvalitetsuppföljning
- Dokumentera kvalitetsuppföljningen i kvalitetsledningssystemet
- Begära eventuella kompletteringar av rapportering av anordnare
- Utfärda eventuell varning vid brister eller utebliven kvalitetsrapportering

Vid verksamhetsbesöken närvarar nyckelpersoner från Nacka kommun och anordnaren.

6.1.6. Sammanställande av rapport och förankring

Efter samtliga verksamhetsbesök samlar kvalitetsutvecklare in insikter och tankar från samtliga kollegor som närvarat vid något av verksamhetsbesöken. Kvalitetsutvecklare ansvarar sedan för att i en kvalitetsrapport redovisa:

- aktuell statistik med tillhörande analys
- sammanställning av kvalitetsuppföljningen
- analys av resultatet av samtliga kvalitetsuppföljningar
- förslag på interna förbättringsområden

Kvalitetsutvecklare förankrar resultatet i kvalitetsrapporten genom att:

- Presentera och diskutera uppföljningens resultat tillsammans med arbetsgrupp och ledning

Slutsatser och förslag på utveckling sammanställs i kvalitetsrapporten.

6.1.7. Redovisning och beslut i nämnd

Kvalitetsrapport för den årliga kvalitetsuppföljningen sammanställs och redovisas för nämnden för arbete och försörjning. Kvalitetsutvecklare ansvarar för

framtagande av kvalitetsrapporten och ärendet till nämnden för arbete och försörjning.

6.1.8. Analys och utveckling

Kvalitetsutvecklare ansvarar för att leda arbetet med att analysera resultatet av kvalitetsuppföljningen och tillsammans med verksamheten kontinuerligt förbättra och utveckla kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser.

7. Utveckling och ständiga förbättringar

Kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning utvecklas kontinuerligt. Utveckling av kvalitetsuppföljningen sker i olika utsträckning med olika fokus beroende på aktuella frågeställningar.

Kundnöjdhet och kundnytta

- Årliga kundenkäter – ger information om kundnöjdhet och förslag på förbättringar
- Synpunktshantering – kommunen hanterar inkomna synpunkter för att ständigt förbättra tjänster och verksamhet
- Kontinuerliga avstämningar med kund inför, under och efter insats och/eller studier

Insatser och resultat

- Analyser av statistik och resultat av insatserna och studier för utveckling och förbättring kring befintliga och eventuellt förslag på nya insatser

Anordnare

- Samverkansmöten med anordnare och rektorer, studie- och yrkesvägledare och administratörer
- Externa granskningar och inspektioner går igenom tillsammans med berörda anordnare

Verksamhetsutveckling

- Verksamheterna arbetar strukturerat med Lex Sarah och avvikelserapportering
- Månatliga analyser av statistik över befintliga målgruppers behov och resultat

Kundval i Nacka

- Samtliga direktörer för nämnder ansvariga för kundval i Nacka leder den kommundemensamma utvecklingen av kundval i Nacka
- Kundvals nätverk med verksamhetsutvecklare från samtliga verksamheter med kundval i Nacka samverkar kring uppföljning och rapportering

Samverkan externt

- Representanter för Nacka kommun deltar i relevanta nätverk kring arbetsmarknad och kommunal vuxenutbildning.
- Regional samverkan kring riktade statsbidrag