

# KVALITETSRAPPORT 2022

## KUNDVAL

## ARBETSMARKNADSINSATSER

## NACKA KOMMUN

NAF 2023–240

2023-05-29

Arbets- och etableringsenheten, Nämnden för arbete och försörjning,  
Nacka kommun

# Sammanfattning

Under våren 2023 har Nacka kommun genomfört den årliga kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser i enlighet med beslutad modell för uppföljning. Till grund för kvalitetsrapporten ligger befintlig statistik, anordnarnas kvalitetsrapportering, verksamhetsdialoger och resultat från kundenkät.

Statistiken visar att antalet beviljade insatser minskar kontinuerligt. Inom kundval arbetsmarknadsinsatser utfördes 307 insatser under 2022. Samtliga 13 anordnare som haft kunder på uppdrag av Nacka kommun under 2022 granskades i kvalitetsuppföljningen. Andelen avslut till egen försörjning via arbete eller studier är 58 procent för jobbpeng grund, 34 procent för förstärkt jobbpeng och 18 procent för språk- och arbetsintroduktion.

Anordnarna rapporterar hög måluppfyllelse och kvalitet på de insatser de levererar. De lyfter utmaningen med det sjunkande kundantalet och önskan om fler kunder på uppdrag av Nacka kommun. Kvalitetsuppföljningen visar att omfattning och kvalitet på vad anordnarna rapporterar skiljer sig åt mellan olika anordnare. Anordnarna ser positivt på en mer relevant redovisning av avslutsorsaker och vad verksamhetens pågående statistikprojekt kommer att resultera i gällande mätning av progression och resultat.

Respondenterna i årets kundenkät är generellt sätt nöjda med det stöd de fått av sin anordnare och möjligheten till delaktighet avseende sin planering. De uppger sig även vara nöjda med sina stegförflyttningar för att nå sina mål och den erfarenhet de fått av en arbetsplats. Gällande upplevelsen av ökad kunskap om arbetsmarknaden och ökade kunskaper att söka arbete är endast drygt hälften av kunderna nöjda. Kundnöjdheten är generellt sätt god, och väldigt god för ett par anordnare.

Verksamhetens sammantagna bedömning är att både kundnöjdhet och kvalitet på insatserna som levereras inom kundval arbetsmarknadsinsatser generellt visar på en god måluppfyllelse. Fortsatt utvecklingsarbete föreslås för att ytterligare säkra likvärdig hög kvalitet, goda resultat och hållbara effekter av samtliga insatser hos samtliga anordnare.

Vidare bedömer verksamheten att kvalitetsuppföljningen visar på behovet att eventuellt komplettera nuvarande insatsutbud för kunder med komplexa behov.

Verksamheten föreslår i kvalitetsrapporten ett antal åtgärder för att säkerställa kvaliteten i underlagen som ligger till grund för rapportens analysdel och förslag till eventuella åtgärder.

## Innehållsförteckning

<b>Innehållsförteckning</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Kvalitetsuppföljning 2022</b> .....	<b>5</b>
2.1. Lagstiftning .....	5
2.2. Nacka kommuns styrmodell .....	6
2.3. Reglemente för kundval .....	7
2.4. Specifika auktorisationsvillkor .....	7
2.5. Modell för uppföljning av nämndens kundval .....	7
2.6. Uppföljningsplan 2023 .....	8
<b>3. Målgrupper och insatser</b> .....	<b>9</b>
3.1. Målgrupper .....	9
3.2. Insatser .....	10
<b>4. Auktoriserade anordnare</b> .....	<b>11</b>
4.1. Anordnares auktoriseringar inom kundvalet .....	11
<b>5. Kundval och konkurrens</b> .....	<b>12</b>
5.1. Konkurrens genom kundval.....	12
5.2. Konkurrensneutralitet.....	12
5.3. Kundens val av anordnare .....	13
5.3.1. Kommunens jämförelseverktyg .....	13
5.3.2. Kundens val, fördelning per anordnare.....	13
5.4. Antal insatser.....	14
<b>6. Resultat och progression</b> .....	<b>15</b>
6.1. Resultat totalt kundval arbetsmarknadsinsatser .....	16
6.1.1. Insatser avslutade till egen försörjning.....	17
6.1.2. Insatser avslutade till annan insats.....	18
6.1.3. Insatser avslutade på grund av avbrott.....	18
6.2. Resultat i relation till Nacka kommuns jämförelsekommuner .....	19

6.3.	Resultat per insats och anordnare.....	20
6.3.1.	Jobbpeng grund – resultat och avslutade insatser .....	21
6.3.2.	Förstärkt jobbpeng – resultat och avslutade insatser.....	22
6.3.3.	Språk- och arbetsintroduktion – resultat och avslutade insatser.....	23
6.4.	Progression.....	24
<b>7.</b>	<b>Nacka kommuns vision och värdering .....</b>	<b>25</b>
7.1.	Öppenhet och mångfald.....	25
7.2.	Förtroende och respekt för människans förmåga och vilja att ta ansvar .....	26
<b>8.</b>	<b>Ambition – Bäst på att vara kommun.....</b>	<b>26</b>
8.1.	Kundnöjdhet via kundenkät .....	26
8.1.1.	Distribution och svarsfrekvens .....	27
8.1.2.	Redovisning och tolkning av kundenkätens resultat .....	29
8.1.3.	Kundnöjdhet rekommenderar anordnare.....	30
8.2.	Kundnöjdhet.....	31
8.2.1.	Kundens upplevelse av om insats varit meningsfull.....	31
8.2.2.	Kundnöjdhet med mål och stegförflyttning .....	33
8.2.3.	Kundnöjdhet ökade möjligheter till arbete och studier .....	34
8.2.4.	Ökad kunskap om arbetsmarknaden .....	35
<b>9.</b>	<b>Måluppfyllelse – vägen till egen försörjning.....</b>	<b>37</b>
9.1.	Tillsyn och granskning .....	37
9.2.	Maximalt värde för skattepengarna – kvalitet och kostnadseffektivitet .....	38
9.2.1.	Systematiskt kvalitetsarbete och metoder.....	38
9.2.2.	Ledarskap och kompetensutveckling .....	38
9.3.	Bästa utveckling för alla – individanpassade insatser .....	39
9.3.1.	Delaktighet, interaktiv process med kund.....	39
9.3.2.	Rapportering av uppdragen .....	40
9.4.	Stark och balanserad tillväxt – effektiv matchning.....	40
9.4.1.	Effektiv matchning med arbetsmarknaden.....	41
9.4.2.	Samverkan med arbetsmarknaden/arbetsgivare .....	42
9.4.3.	Studievägledning utifrån kundens behov och arbetsmarknadsanalys.....	43
9.5.	Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka – närhet och tillgänglighet.....	43
9.5.1.	Kontor i kommundelar.....	43
9.5.2.	Tillgänglighet.....	43

9.5.3.	Säker verksamhet och hållbarhet.....	43
<b>10.</b>	<b>Slutsatser, utveckling och förslag .....</b>	<b>43</b>
10.1.	Tillsyn ekonomi, juridik och välfärdsbrottslighet .....	44
10.2.	Kvalitetsuppföljning.....	45
10.3.	Styrprinciper .....	46
10.4.	Vision och värdering.....	46
10.5.	Ambition – mäta resultat och progression.....	47
10.6.	Måluppfyllelse .....	48
10.6.1.	Maximalt värde för skattepengarna – effektivitet, insatsutbud, samverkan.....	48
10.6.2.	Bästa utveckling för alla – individanpassade insatser .....	48
10.6.3.	Stark och balanserad tillväxt – effektiv matchning.....	48
10.7.	Förslag på fokus för 2023 .....	49

## 1. Inledning

Nacka kommun erbjuder arbetsmarknadsinsatser som syftar till att stärka individens möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, studiestödsberättigade studier eller eget företagande. Nämnden för arbete och försörjning 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 kundvalet och de auktoriserade anordnare som haft kunder under året som gått. Kvalitetsuppföljningen är ett led i verksamhetens systematiska kvalitetsarbete där det är av lika stor vikt att säkra kvaliteten hos ansvarig verksamheten som hos de externa anordnarna. Utöver att säkra kvaliteten är syftet med den regelbundna kvalitetsuppföljningen, liksom i övrigt systematiskt kvalitetsarbete att, identifiera risker, kvalitetsbrister och utvecklingsområden.

## 2. Kvalitetsuppföljning 2022

Under våren 2023 har Nacka kommun genomfört den årliga kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser i enlighet med beslutad modell för uppföljning. Till grund för kvalitetsrapporten ligger befintlig statistik, anordnarnas kvalitetsrapportering, verksamhetsdialoger och resultat från kundenkät. I följande rapport presenteras resultatet av kvalitetsuppföljningen av Nacka kommuns kundval arbetsmarknadsinsatser avseende år 2022.

### 2.1. Lagstiftning

**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 de kommunala arbetsmarknadsinsatserna främjar Nackabornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor samt 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 ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

## 2.2. Nacka kommuns styrmodell

Kvalitetsrapporten är planerad, genomförd och redovisad i enlighet med Nacka kommuns styrmodell.



Figur 1: Figuren visar Nacka kommuns styrmodell.

Tillsynen och granskningsdelen av de ekonomiska och juridiska delarna redovisas i enlighet med Nacka kommuns *styrprinciper*, reglemente för kundval samt specifika auktorisationsvillkor för kundval arbetsmarknadsinsatser.

Kundnöjdhet och kundbemötande redovisas med resultat från den årliga kundenkäten och rapporteras i enlighet med Nacka kommuns vision och värdering *Öppenhet och mångfald* samt *förtroende och respekt för människans vilja och förmåga att ta ansvar*. Resultat och progression redovisas i enlighet med Nacka kommuns ambition *Bäst på att vara kommun*. Måluppfyllelsen redovisas i enlighet med nämndens beslutade fokusområden inom kommunens fyra övergripande mål;

- **Maximalt värde för skattepengarna** ska säkerställa att kommunen erbjuder hög kvalitet och effektiv service till alla Nackabor.
- **Bästa utveckling för alla** ska säkerställa att alla som bor och verkar i Nacka får bästa möjliga förutsättningar för sin utveckling och för att kunna förverkliga sina egna drömmar och idéer.
- **Stark och balanserad tillväxt** ska säkerställa att Nacka kommun bidrar till utvecklingen i Stockholmsregionen.
- **Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka** ska säkerställa att Nacka är en välkomnande, tolerant och nyskapande plats att bo, besöka och arbeta i.

Följande två av nämndens beslutade indikatorer är aktuella för kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser:

- Resultat vid avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet, andel deltagare som börjat arbeta eller studera.
- Andel arbetslösa ungdomar 16–24 år i förhållande till arbetskraften.

Notera att indikatorerna redovisas i nämndens tertialrapporter och årsredovisning samt att de mäter hela arbetsmarknadsverksamheten, av vilken insatserna inom kundvalet är en del.

### 2.3. Reglemente för kundval

De generella auktorisationsvillkoren för kundval i Nacka kommun beslutas av kommunfullmäktige. Dessa formella villkor gäller för samtliga anordnare av kundval som är auktoriserade i Nacka kommun. Efterlevnaden av dessa följs upp årligen vid kvalitetsuppföljningen, samt i form av stickprovskontroll eller särskild granskning på förekommen anledning. De generella villkoren anger även vilka sanktioner som kan tillämpas inom ramen för kundval i Nacka kommun.

### 2.4. Specifika auktorisationsvillkor

De specifika auktorisationsvillkoren för nämndens kundval beslutas i nämnden för arbete och försörjning. De specifika auktorisationsvillkoren anger riktlinjer för genomförandet av insatsen, dokumentation och rapportering, omfattning och deltagande vid uppföljning och kontroll samt förutsättningar för ersättning och utbetalning. 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 anordnarens informationsplikt. Utöver det intygar anordnare årligen att villkoren uppfylls, vilket följs upp vid den årliga kvalitetsuppföljningen.

### 2.5. Modell för uppföljning av nämndens kundval

Nacka kommuns reglemente för kundval ålägger de nämnder som ansvarar för kommunens olika kundval att besluta om en modell för uppföljning av anordnare. Modellen ska säkerställa en god kvalitet på tjänsten, säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktion.

I enlighet med av nämnden beslutad modell för uppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser följer arbets- och etableringsenheten upp och utvecklar anordnarnas leverans av insatser enligt följande:

- **Säkerställa en god kvalitet på tjänsten.** Nämnden identifierar kontinuerligt kvalitetsförbättring genom systematiskt kvalitetsarbete. I händelse av att anordnare brister i sitt uppdrag avauktoriseras anordnare i enlighet med reglemente för kundval.



- **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 och transparent uppföljning för kundval arbetsmarknadsinsatser. Detta säkerställs genom att dokumentation och uppföljning sker i kvalitetsledningssystemet.

Årligen beslutar samtliga nämnder med kundval i enlighet med reglementet för kundval om en uppföljningsplan. För kundval arbetsmarknadsinsatser är uppföljningsplanen en del av beslutad modell för uppföljning.

Uppföljningsplanen för kundval arbetsmarknadsinsatser 2022 innefattar en sammanställning av information och analys av följande delar:

- **Tillsyn, granskning** – anordnare rapporterar efterlevnad av reglementet för kundval i verksamhetens systemstöd för uppföljning.
- **Kundnöjdhet** – en kundenkät skickas ut till samtliga kunder som deltagit i en insats inom kundvalet under aktuellt år.
- **Insatsernas resultat** – tas fram ur verksamhetssystemet utifrån anordnares rapportering och insatsernas avslutsorsaker.
- **Anordnarnas måluppfyllelse** – anordnare rapporterar skriftligt i verksamhetens systemstöd för uppföljning, utifrån verksamhetens mål och specifika auktoriseringsvillkor för kundvalet.
- **Verksamhetsbesök med fokusfrågor** – genomförs utifrån anordnarnas skriftliga rapportering med särskilt fokus på dialog runt frågor verksamheten valt vara av extra vikt för innevarande års kvalitetsuppföljning.
- **Internt kvalitetsarbete** – görs kontinuerligt under året utifrån verksamhetsutveckling, uppföljningar och dialoger.

## 2.6. Uppföljningsplan 2023

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

- **Under årets första tertial** 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 kundnöjdhetsenkät och anordnarna lämnar in sin årliga kvalitetsredovisning. Under första tertialen genomförs även

verksamhetsbesök av verksamhetens kvalitetsutvecklare och kundkoordinator, för uppföljning av den skriftliga rapporteringen, i första hand tillsammans med verksamhetschefer och nyckelpersoner hos anordnarna.

- **Under årets andra tertial** 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 årets tredje tertial** 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.

### **3. Målgrupper och insatser**

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. Insats och stöd kan variera både till längd och innehåll.

#### **3.1. Målgrupper**

De av nämnden för arbete och försörjning fastställda målgrupperna för verksamheten är:

- ungdomar mellan 18 och 24 år
- personer som uppbär ekonomiskt bistånd som är mellan 18 och 67 år
- personer med bristande språkkunskaper i svenska som står utanför arbetsmarknaden, som omfattas av etableringsprogrammet
- personer mellan 18 och 67 år där svenska språket bedöms vara ett hinder för att hitta en hållbar plats på arbetsmarknaden, som inte omfattas av etableringsprogrammet.

Målgruppen för de kommunala arbetsmarknadsinsatserna har förändrats avsevärt under de senaste åren och verksamheten kan konstatera att kunderna idag står ännu längre ifrån arbetsmarknaden än tidigare. Många av de Nackabor som är aktuella för kommunala arbetsmarknadsinsatser har ett mer komplext stödbehov och behöver olika typer av rehabiliterande eller förrehabiliterade insatser för att på sikt kunna närma sig arbetsmarknaden.

## 3.2. Insatser

Nacka kommuns kundval arbetsmarknadsinsatser syftar till att stärka individens möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, studiestödsberättigade studier eller eget företagande.

Inom kundval arbetsmarknadsinsatser finns två insatser med jobbpeng för att stötta kunder på väg till arbete och studier. Den tredje insatsen är en arbetsintroduktionsinsats för kunder inom etableringsprogrammet, och kunder med bristande kunskaper i svenska språket, i behov att lära känna den svenska arbetsmarknaden i kombination med att lära sig svenska.

För kunder som står längre från arbetsmarknaden, som av någon anledning för tillfället inte har arbetsförmåga motsvarande kriterier för insatser med jobbpeng, kan istället insatser med syftet rehabilitering och arbetsträning beviljas. Dessa insatser ryms inte inom kundval arbetsmarknadsinsatser, men kan i viss mån ses som förberedande för när kunden är redo för en insats inom kundvalet.

Kundval arbetsmarknadsinsatser omfattar följande tre insatser:

- **Jobbpeng grund – matchning med arbetsmarknaden**

Jobbpeng grund är en arbetsmarknadsinsats som riktar sig till de kunder som står närmast arbetsmarknaden.

Jobbpeng grund vänder sig till ungdomar mellan 18 och 24 år samt personer mellan 18 och 67 år som uppbär ekonomiskt bistånd samt till Nackabor, som inte omfattas av etableringsprogrammet, med bristande språkkunskaper i svenska och som står utanför arbetsmarknaden.

- **Förstärkt Jobbpeng – arbetsförberedande och samordning**

Förstärkt jobbpeng är en arbetsmarknadsinsats som riktar sig till kunder med en mer komplex situation som kräver mer omfattande stöttning av anordnaren, inkluderande samordning med flera aktörer för att säkerställa kundens heltidsplanering.

Jobbpeng förstärkt beviljas ungdomar mellan 18 och 24 år, personer som är mellan 18 och 67 år som uppbär ekonomiskt bistånd samt till Nackabor som inte omfattas av etableringsprogrammet, med bristande språkkunskaper i svenska och som står utanför arbetsmarknaden.

- **Språk och arbetsintroduktion**

Språk- och arbetsintroduktion riktar sig till Nackabor mellan 18 och 65 år som omfattas av etableringsprogrammet, samt till Nackabor som inte omfattas av etableringsprogrammet som har bristande språkkunskaper i svenska och står

utanför arbetsmarknaden. Insatsen består av studier i sfi samt arbetsintroduktion med språkträning i svenska på en arbetsplats.

## 4. Auktoriserade anordnare

Nacka kommuns auktoriserade anordnare av arbetsmarknadsinsatser levererar arbetsmarknadsinsatser till nämndens målgrupper inom ramen för kundvalet. Per den sista december 2022 var 14 anordnare auktoriserade inom kundval arbetsmarknadsinsatser i Nacka kommun. Samtliga 13 anordnare som haft kunder på uppdrag av Nacka kommun under 2022 granskades i kvalitetsuppföljningen. En anordnare auktoriserades i december 2022 och till följd av det inte hade några kunder på uppdrag av Nacka kommun under 2022.

### 4.1. Anordnares auktoriseringar inom kundvalet

Samtliga 14 anordnare är auktoriserade inom arbetsmarknadsinsatserna Jobbpeng grund och Förstärkt jobbpeng, och nio av anordnarna är även auktoriserade inom insatsen språk- och arbetsintroduktion.

Anordnare 2022/2023	Jobbpeng grund	Förstärkt jobbpeng	Språk- och arbetsintroduktion
All Jobb	1	1	1
Arbetsmarknadsgruppen	1	1	1
Back to future	1	1	
Coachgruppen	1	1	1
Cognix	1	1	
Eductus (avauktoriserad mars 2023)	1	1	1
Jobblotsen	1	1	1
MISA	1	1	1
Omställarna	1	1	
<i>Osynliga jobb (aukt dec 2022)</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
Samtalsplatsen KBT	1	1	1
Stockholms stadsmission	1	1	
TrimTab	1	1	1
Youth and Care	1	1	
<b>Totalt</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>9</b>

Tabell 1: Tabellen anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser i Nacka kommun, och vilka insatser de är auktoriserade att utföra.

För vissa anordnare utgör Nacka kommuns kunder deras huvudsakliga verksamhet, medan vissa anordnare har valt att fokusera mer på andra uppdragsgivare som tillhandahåller fler kunder.

## 5. Kundval och konkurrens

Kommunens styrprinciper utgör grunden för hur kundvalet drivs och genomförs. Styrprinciperna ska vägleda verksamheten så att målen uppnås och god ekonomisk hushållning säkras.

### 5.1. Konkurrens genom kundval

Vilka företag som ska utföra tjänster och service som Nacka kommun erbjuder bestäms genom kundval eller upphandling. Kundval används för individuellt riktade tjänster, däribland arbetsmarknadsinsatser. Anordnarna är auktoriserade att leverera arbetsmarknadsinsatser för kunder med full eller begränsad arbetsförmåga. Konkurrensen säkerställs genom auktoriseringsprocessen och kvalitetsuppföljning utifrån Nacka kommuns reglemente för kundval och specifika auktorisationsvillkor för kundval arbetsmarknadsinsatser.

Flera anordnare framför att de senaste årens minskade kundunderlag försvårar för anordnare att bedriva en förutsägbar och långsiktig verksamhet. Hur anordnarna påverkas av ett minskat antal kunder inom kundvalet skiljer sig åt mellan anordnarna. Anordnare med ett större kundunderlag från andra uppdragsgivare påverkas mindre än anordnare som är mer beroende av en förutsägbarhet utifrån att kundunderlaget kommer i princip uteslutande från Nacka kommun.

Det minskande antalet kunder, i kombination med att en större andel av verksamhetens kunder har mer komplexa behov, bidrar till en ökad konkurrens om kunderna. Anordnare lyfter i det sammanhanget vikten av transparens och tydlighet ur ett konkurrensperspektiv. Fler anordnare lyfter även att mängden auktoriserade anordnare kan upplevas för stor i relation till antalet kunder. De anordnare som lyft denna fråga angav under verksamhetsbesöket att inte har för avsikt att avauktorisera sig som anordnare. Majoriteten av anordnarna uttrycker också att de gärna tar emot fler kunder på uppdrag av Nacka kommun.

### 5.2. Konkurrensneutralitet

Konkurrensneutralitet mellan samtliga auktoriserade anordnare säkerställs, utöver likvärdig finansiering och likvärdiga villkor, genom att information delges och samverkan sker under samma förutsättningar med samtliga anordnare.

Å ena sidan lyfter flera anordnare frågan om konkurrensneutralitet utifrån att en auktoriserad anordnare är kommunens produktion, Arbetsmarknadsgruppen på Valfärd samhällsservice. Å andra sidan lyfts att de privata företagen har möjlighet att få konkurrensfördelar via nyttan av att ha fler uppdragsgivare och därmed bredare kundunderlag. Flera av de större anordnarna är även auktoriserade inom exempelvis Arbetsförmedlingens Rusta och Matcha 2.0 och har uppdrag från

andra kommuner. I viss mån kan det innebära att mindre fokus går till kunder inom kundvalet och i viss mån bidrar det till att kunder inom kundvalet kan erbjudas ett större utbud av olika stöd, utbildningar och erfarenhetsutbyte.

Under kvalitetsuppföljningen väcktes även frågan om konkurrensneutralitet utifrån att de rehabiliterande insatser som erbjuds verksamhetens kunder, utanför ramen av kundvalet, utförs av kommunens produktion. Då den kommunala produktionen också är en auktoriserad anordnare inom kundvalet, diskuterade fler privata anordnare om det kan innebära en konkurrensfördel för den kommunala produktionen.

### **5.3. Kundens val av anordnare**

Nacka kommun ansvarar för att säkerställa att kunden har relevant information för att fatta ett väl grundat beslut om vilken anordnare som är bäst lämpad att utföra den insats myndigheten beviljat. Viktigt är att kund kan göra ett val av den anordnare som kunden anser bäst kunna ge stöd utifrån kundens förutsättningar, behov och önskemål.

#### **5.3.1. Kommunens jämförelseverktyg**

Kunderna väljer anordnare utifrån sina behov och preferenser med hjälp av den information som tillhandahålls i Nacka kommuns jämförelseverktyg Jämföraren.

Under 2022 genomfördes ett kommunövergripande projekt för att se över både den tekniska delen samt användarvänligheten i Jämföraren. Informationen för anordnare av kundval arbetsmarknadsinsatser har under året setts över och uppdaterats. Information som förts in är bland annat fler statistiska uppgifter för att ge nya kunder en överblick över aktuella anordnares antal kunder och genomsnittlig insatstid för kunder som avslutats till egen försörjning. Att Jämföraren inte är helt användarvänlig och att texterna inte med enkelhet kan översättas från svenska har lyfts i pågående projekt för utveckling av Jämföraren.

Samtliga anordnare har uppmanats att se över sin information i Jämföraren och uppdatera vid behov. Arbetet fortsätter under 2023 med fokus på ännu större användarvänlighet för kund och relevant statistik och data för respektive anordnare.

#### **5.3.2. Kunders val, fördelning per anordnare**

Konkurrensneutraliteten säkras genom att myndigheten ger kunderna likvärdig information och anordnarna presenterar sitt erbjudande till kunderna i jämförelseverktyget Jämföraren.

I mötet med kund introduceras kunderna till innebörden av kundvalet och guidas till Jämföraren utifrån den insats kunden beviljats. Kunderna uppmuntras att ta

kontakt med anordnare, och att om möjligt besöka anordnare för att skapa sig en uppfattning om vilken anordnare de väljer som utförare av sin insats. Kunden gör sedan ett val utifrån sina behov och den mängd information hen önskar ta till sig via Jämföraren, var på ett uppdrag skickas till den aktuella anordnaren.

Ett flertal anordnare lyfter att de önskar tydligare information om hur själva vägledningen och processen fram till att kunden väljer anordnare går till. Fler anordnare har tagit upp önskemål om att få träffa nya kunder och presentera sig, vilket är svårt att genomföra då kunder remitteras löpande. Anordnarens möjlighet att presentera sig för varje kund är skriftligt via Jämföraren och att där uppmuntra kunden att ta personlig kontakt med anordnaren för vidare presentation.

## 5.4. Antal insatser

Antalet beviljade insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser har sjunkit under de senaste åren. För en djupare analys av det minskade och förändrade kundunderlaget hänvisas till översyn av arbetsmarknadsinsatser (AFN 2022–203) som genomfördes under hösten 2022.

Antal insatser	2019	2020	2021	2022
Jobbpeng grund	144	79	72	30
Förstärkt jobbpeng	217	217	171	160
Språk och arbetsintroduktion	269	166	141	117
<b>Totalt antal insatser</b>	<b>630</b>	<b>462</b>	<b>384</b>	<b>307</b>

Tabell 3a. Tabellen visar antalet kunder i de olika insatserna inom kundval arbetsmarknadsinsatser under åren 2019–2022.

Kundernas val av anordnare för insatser som var aktuella under 2022 fördelades, utifrån antal kunder totalt per anordnare, enligt tabellen nedan.

SAMTLIGA INSATSER KUNDVAL 2022	TOTALT 2022	Andel av utförda insatser 2022
Arbetsmarknadsgruppen	92	30%
Alljobb	69	22%
Jobblotsen	38	12%
Back to future	28	9%
Cognix	22	7%
Eductus	16	5%
MISA	12	4%
Stockholms stadsmision	10	3%
TrimTab	8	3%
Omställarna	7	2%
Youth&Care	3	1%
Coachgruppen	1	0%
Samtalsplatsen KBT	1	0%
<b>Totalt</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

Tabell 2: Tabellen visar antal insatser under 2022 per anordnare, i fallande ordning utifrån antalet insatser.

De totalt 307 beviljade insatserna under 2022 fördelades per anordnare och insats enligt tabellen nedan. Fem anordnare har utfört fler än 20 insatser vardera. Av dessa har två anordnare, med kontor i Nacka forum och Sickla, utfört 151 insatser tillsammans, vilket motsvarar 52 procent av insatserna under året. De fem anordnare med minst antal kunder utförde tillsammans 20 insatser, vilket motsvarar 6 procent av insatserna.

ANORDNARE	Antal Jobbpeng grund	Andel av Jobbpeng grund	Antal Förstärkt jobbpeng	Andel av Förstärkt jobbpeng	Antal Språk och arbets- introduktion	Andel av språk och arbets- introduktion	Totalt antal	Andel av totalt antal insatser
Alljobb	11	37%	12	8%	46	39%	69	22%
Arbetsmarknadsgruppen	4	13%	68	43%	20	17%	92	30%
Back to future	4	13%	24	15%	0	0%	28	9%
TrimTab	4	13%	0	0%	1	1%	5	2%
Jobblotsen	3	10%	21	13%	0	0%	24	8%
MISA	2	7%	0	0%	15	13%	17	6%
Cognix	1	3%	3	2%	32	27%	36	12%
Eductus	1	3%	9	6%	1	1%	11	4%
Coachgruppen	0	0%	7	4%	0	0%	7	2%
Omställarna	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%
Samtalsplatsen KBT	0	0%	10	6%	0	0%	10	3%
Stockholms stadsmision	0	0%	2	1%	2	2%	4	1%
Youth&Care	0	0%	3	2%	0	0%	3	1%
<b>Totalt</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

Tabell 3b: Tabellen visar antalet och andel insatser per anordnare, och per insats, för auktoriserade anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser.

En kartläggning av parametrar av vikt för kundens val av anordnare är en del i utvecklingen av Jämföraren.

## 6. Resultat och progression

Nacka kommun ska vara bland de 10 procent bästa i kommunala jämförelser. Vidare ska Nacka kommuns verksamheter ska vara bland de 25 procent mest kostnadseffektiva i landet, i jämförelse med andra kommuner.

Inom kundval arbetsmarknadsinsatser finns två insatser med jobbpeng för att stötta kunder på väg till arbete och studier, och en arbetsintroduktionsinsats för kunder inom etableringsprogrammet och språksvaga kunder i behov att lära känna den svenska arbetsmarknaden i kombination med att lära sig svenska. Utifrån förutsättningar och fokus för de olika insatserna skiljer sig resultaten åt.

Under kvalitetsuppföljningen har det framkommit ett tydligt behov att skilja mellan insatser som genomförs och avslutas, och insatser som blir avbrutna av någon anledning anordnaren inte råder över. Detta då insatser som avbrutits kan innebära att en kund fått arbete i en annan kommun, eller blivit sjukskriven och sedermera återkommit som kund för att fortsätta den avbrutna insatsen hos samma eller en ny anordnare.



För att kunna analysera resultatet för andelen kunder som avslutas till egen försörjning genom arbete studier eller eget företagande behöver dessa sättas relation till övriga avslutningsorsaker. Vidare lyfter flera anordnare vikten av att kunna mäta resultat i relation till kundernas initiala förutsättningar och behov, vilket idag är en utmaning utifrån att kundgruppen inom respektive insats är väldigt bred.

## **6.1. Resultat totalt kundval arbetsmarknadsinsatser**

Nedan redovisas de mest förekommande avslutsorsakerna för de tre insatserna inom Nacka kommuns kundval arbetsmarknadsinsatser.

Arbetsmarknadsinsatserna inom kundvalet redovisas med fokus på andelen insatser som avslutats till egen försörjning, dvs arbete, studier eller eget företagande. Vidare förs statistik på antal dagar kunden varit i insats innan avslut till arbete, studier eller eget företagande.

Andelen avslut till egen försörjning är 58 procent för jobbpeng grund, 34 procent för förstärkt jobbpeng och 18 procent för språk- och arbetsintroduktion. En analys av andelen insatser avslutade till egen försörjning görs per insats och i relation till andra avsluts- och avbrottsorsaker. Avslutsorsaker som registreras i verksamhetssystemet kan delas in i tre kategorier; avslut till egen försörjning, avslut till annan insats och avbrott.

Följande tre grupperingar av insatsers avslutsorsak rapporteras:

### **1. Avslut till egen försörjning:**

- Avslut mot arbete: anställning under minst sex månader
- Avslut mot studier: studiemedelsberättigade studier
- Avslut mot eget företagande

### **2. Avslut till annan insats:**

- Avslut till annan insats i Nacka kommun, utifrån ändrad behovsbild eller att kund vill byta anordnare.
- Avslut till annan myndighet, exempelvis Arbetsförmedlingens Rusta och matcha.

### **3. Avbrott:**

- Avbrott till följd av flytt från Nacka kommun
- Avbrott annan orsak, till exempel sjukdom

Statistiken och uppföljningen av avslutsorsaker utreds vidare och utgör underlag till kommande ärende för en justering av insatsutbudet inom kundval arbetsmarknadsinsatser.

Nedan tabeller visar avslutsorsaker för respektive insats på en aggregerad nivå. I rapporten återges avslutsorsak och resultat i både absoluta tal och som andel av

totalen. Detta för att skapa en tydlighet i de fall stora skillnader är ett resultat av ett fåtal individer.

TYP AV INSATS	TOTALT 2022	Antal pågående insatser 31 dec 2022	Totalt antal avslutade insatser	Antal avslutade till egen försörjning	Antal avslutade till annan insats	Antal avbrott ex flytt eller sjukdom
Jobbpeng grund	30	4	26	15	3	8
Förstärkt jobbpeng	160	71	89	30	25	34
Språk- och arbetsintroduktion	117	33	84	15	30	39
<b>Totalt 2022</b>	<b>307</b>	<b>108</b>	<b>199</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>81</b>

TYP AV INSATS	TOTALT 2022	Andel av totala antalet insatser	Andel avslutade insatser	Varav andel avslutade till egen försörjning	Varav andel avslutade till annan insats	Varav andel avbrott, ex flytt eller sjukdom
Jobbpeng grund	30	10%	87%	58%	12%	31%
Förstärkt jobbpeng	160	52%	56%	34%	28%	38%
Språk- och arbetsintroduktion	117	38%	72%	18%	36%	46%
<b>Totalt 2022</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>	<b>65%</b>	<b>30%</b>	<b>29%</b>	<b>41%</b>

Tabell 4: Tabellen visar avslutsorsaker på aggregerad nivå för respektive insats inom kundval arbetsmarknadsinsatser.

### 6.1.1. Insatser avslutade till egen försörjning

Nedan tabeller återger hur fördelningen såg ut för de insatser som avslutats till egen försörjning, fördelat på antal avslutade till arbete eller studier.

Resultaten kan anses spegla målgruppernas behov och förutsättningar som ligger till grund för vilken insats de beviljats. Andelen avslut till egen försörjning är högst för kunder närmast arbetsmarknaden och lägst för kunder som kombinerat sfi med introduktion till arbetsmarknaden.

TYP AV INSATS	Antal avslutade insatser till egen försörjning	Antal avslutade till arbete och eget företagande	Antal avslutade till studier	Genomsnittlig insattid för insatser avslutade till egen försörjning
Jobbpeng grund	15	15	0	141 dagar
Förstärkt jobbpeng	30	23	7	483 dagar
Språk- och arbetsintroduktion	15	12	3	359 dagar
<b>Totalt 2022</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>328 dagar</b>

TYP AV INSATS	Andel avslutade till egen försörjning	Varav andel avslutade till arbete, eget företagande	Varav andel avslutade till studier	Genomsnittlig insattid för insatser avslutade till arbete/studier
Jobbpeng grund	58%	100%	0%	141 dagar
Förstärkt jobbpeng	34%	77%	23%	483 dagar
Språk- och arbetsintroduktion	18%	80%	20%	359 dagar
<b>Totalt 2022</b>	<b>30%</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>328 dagar</b>

Tabell 5: Tabellen visar kunder avslutade till egen försörjning fördelat på avslut till arbete och avslut till studier, för samtliga insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser.

Avslut till egen försörjning innebär att en kund antingen har en anställning som löper längre än sex månader eller att kunden är antagen till

studiemedelsberättigade studier. Insatser avslutade till egen försörjning är grund för bonusersättning till anordnaren.

### 6.1.2. Insatser avslutade till annan insats

Nedan en sammanställning av skillnaderna mellan insatserna som avslutats till annan insats, fördelat på om de avslutats till annan insats i Nacka kommun eller en insats hos annan myndighet.

TYP AV INSATS	Antal avslutade till annan insats	Antal avslutade till annan insats i Nacka	Antal avslutade till annan myndighet
Jobbpeng grund	3	2	1
Förstärkt jobbpeng	25	14	11
Språk- och arbetsintroduktion	30	20	10
<b>Totalt 2022</b>	<b>58</b>	<b>36</b>	<b>22</b>

TYP AV INSATS	Antal avslutade till annan insats	Varav andel avslutade till annan insats i Nacka	Varav andel avslutade till annan myndighet
Jobbpeng grund	12%	67%	33%
Förstärkt jobbpeng	28%	56%	44%
Språk- och arbetsintroduktion	36%	67%	33%
<b>Totalt 2022</b>	<b>29%</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>

Tabell 6: Tabellen visar fördelningen av insatser som avslutats till en annan insats, fördelat på avslut till annan insats i Nacka eller en insats hos en annan myndighet, för samtliga insatser i kundval arbetsmarknadsinsatser.

Avslut till annan insats i Nacka kommun 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. Ytterligare orsak kan vara att kundens behov och situation förändras över tid och att en ny insats därför i många fall följer kundens förändrade behov. I den här avslutskategorin ingår även kunder som av olika skäl väljer att byta anordnare.

Kunder som avslutas till annan myndighet kan vara att kunden går över till Arbetsförmedlingen inom ramen för Jobb och utvecklingsgarantin, vilket vanligtvis innebär att de beviljats insatsen Rusta och Matcha. Viktigt för den här kategorin avslut är att kunden kan ha gjort stora framsteg i en arbetsmarknadsinsats hos en anordnare när kunden avslutas till en insats hos en annan myndighet. I den här kategorin kan således kunder som närmast sig arbetsmarknaden och inom kort få stöd ut i egen försörjning rymmas. För dessa kunder syns inte det resultatet i Nacka kommuns statistik.

### 6.1.3. Insatser avslutade på grund av avbrott

Insatser som avslutats av orsaker bortom kommunens eller anordnarens kontroll registreras som avbrott. Nedan en sammanställning av avslutsorsaker för insatser som avbrutits. Fördelningen nedan är mellan kunder som flyttat från Nacka kommun och kunder vars insatser avbrutits till följd av sjukdom eller annan anledning.

TYP AV INSATS	Antal avbrott till t.ex. sjukdom eller flytt	Antal avbrott t.ex. sjukdom	Antal avbrott flytt från Nacka
Jobbpeng grund	8	6	2
Förstärkt jobbpeng	34	27	7
Språk- och arbetsintroduktion	39	14	25
<b>Totalt 2022</b>	<b>81</b>	<b>47</b>	<b>34</b>

TYP AV INSATS	Andel avbrott, t.ex. sjukdom eller flytt	Varav andel avbrott, t.ex. sjukdom	Varav andel flytt från Nacka
Jobbpeng grund	31%	75%	25%
Förstärkt jobbpeng	38%	79%	21%
Språk- och arbetsintroduktion	46%	36%	64%
<b>Totalt 2022</b>	<b>41%</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>

Tabell 7: Tabellen visar insatser som avbrutits fördelat på flytt från Nacka och övriga avbrottsorsaker, för samtliga insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser.

Avslutsorsaken avbrott till exempel sjukdom kan vara att kunderna är aktuella för sjukskrivning under en kortare eller längre period. Dessa kunder kan komma att återuppta sin insats inom kundvalet, eller beviljas en ny insats då de åter är berättigade till en insats inom kundval arbetsmarknadsinsatser.

Avslutsorsaken flytt från Nacka kommun avser kunder som under insatstiden flyttat till en annan kommun. I den kategorin ryms kunder som gjort stora framsteg under insatsen, och som med stöd av både anordnare och bosök kan ha hittat bostad och arbete i annan kommun.

## 6.2. Resultat i relation till Nacka kommuns jämförelsekommuner

I de kommunala jämförelserna jämförs hela Nacka kommuns arbetsmarknadsverksamhet, inklusive insatserna inom kundvalet. I nämndens tertialrapport 1 2023 rapporteras att andelen deltagare som avslutats från sin kommunala arbetsmarknadsinsats för att de börjat arbeta eller studera under 2022 enligt tillgänglig nationell statistik sjunkit till 30 procent. Motsvarande resultat för 2021 var 46 procent. När jämförelse görs utifrån de olika jobbpengarna blir utfallet till viss del annorlunda. Andelen kunder i jobbpeng grund som avslutats för att de börjat arbeta eller studera under 2022 är 58 procent medan motsvarande siffra för jobbpeng förstärkt är 34 procent.

För att säkra en bättre jämförande statistik framöver har verksamheten fört en dialog med flera av Nackas jämförelsekommuner och kan konstatera att rapporterad statistik till Kolada inte sker på ett likvärdigt sätt. Olika kommuner rapporterar olika statistik samt olika målgrupper vilket gör det svårt för Nacka kommun att kunna jämföra inrapporterad statistik. Inom ramen för

verksamhetens pågående statistikprojekt finns denna oönskade diskrepans med som en parameter att beakta till exempel vid val av jämförelsetal.

Verksamheten ser allvarligt på det försämrade resultatet och avser att efter ytterligare fördjupad analys av orsakerna återkomma med åtgärder och förslag till nämnden för att säkerställa ett bättre utfall framöver. Den fördjupade analysen kommer att omfatta tidigare genomförd översyn av kommunens arbetsmarknadsinsatser från hösten 2022, pågående internt utvecklingsarbete och pågående strategiska dialoger med anordnare och andra aktörer samt kunddialoger. Allt i syfte att återkomma med förslag på ett reviderat utbud förstegs- och arbetsförberedande insatser som på ett mer effektivt sätt möter målgruppernas behov.

### 6.3. Resultat per insats och anordnare

Insatserna inom kundval arbetsmarknadsinsatser syftar till att stötta kunder på väg till egen försörjning. Såväl målgruppens behov, förutsättningar och avslutsorsaker varierar så stort mellan de olika insatserna och mellan de olika anordnarna.

Tabellen nedan visar avslutsorsaker per anordnare, för samtliga insatser, under 2022. För en mer relevant analys, givet skillnaderna mellan de olika insatserna, hänvisas till följande avsnitt där resultaten visas per anordnare för de tre olika insatserna.

<b>SAMTLIGA INSATSER KUNDVAL 2022</b>	<b>TOTALT ANTAL INSATSER 2022</b>	<b>Antal pågående insatser 31 dec 2022</b>	<b>Totalt antal avslutade insatser</b>	<b>Antal avslutade till egen försörjning</b>	<b>Antal avslutade till annan insats</b>	<b>Antal avbrott ex flytt eller sjukdom</b>
Arbetsmarknadsgruppen	92	42	50	15	11	24
All Jobb	69	17	52	18	12	22
Jobblotsen	38	11	27	5	15	7
Back to future	28	10	18	10	4	4
Cognix	22	14	8	2	2	4
Eductus	16	2	14	2	4	8
MISA	12	3	9	3	3	3
Stockholms stadsmision	10	4	6	1	3	2
TrimTab	8	1	7	2	2	3
Omställarna	7	2	5	2	2	1
Youth & Care	3	1	2	0	0	2
Coachgruppen	1	0	1	0	0	1
Samtalsplatsen KBT	1	1	0	0	0	0
<b>Totalt</b>	<b>307</b>	<b>108</b>	<b>199</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>81</b>

SAMTLIGA INSATSER KUNDVAL 2022	TOTALT ANTAL INSATSER 2022	Andel av utförda insatser 2022	Andel avslutade insatser	Varav andel avslutade till egen försörjning	Varav andel avslutade till annan insats	Varav andel avbrott, ex flytt eller sjukdom
Arbetsmarknadsgruppen	92	30%	54%	30%	22%	48%
All Jobb	69	22%	75%	35%	23%	42%
Jobblotsen	38	12%	71%	19%	56%	26%
Back to future	28	9%	64%	56%	22%	22%
Cognix	22	7%	36%	25%	25%	50%
Eductus	16	5%	88%	14%	29%	57%
MISA	12	4%	75%	33%	33%	33%
Stockholms stadsmission	10	3%	60%	17%	50%	33%
TrimTab	8	3%	88%	29%	29%	43%
Omställarna	7	2%	71%	40%	40%	20%
Youth & Care	3	1%	67%	0%	0%	100%
Coachgruppen	1	0%	100%	0%	0%	100%
Samtalsplatsen KBT	1	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Totalt</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>	<b>65%</b>	<b>30%</b>	<b>29%</b>	<b>41%</b>

Tabell 8: Tabellen visar antal insatser och avslutsorsaker för samtliga kunder hos respektive anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser. Tabellen är sorterad utifrån antalet insatser per anordnare.

### 6.3.1. Jobbpeng grund – resultat och avslutade insatser

Kundernas val av utförare för insatsen Jobbpeng grund fördelades på 8 av de 14 auktoriserade anordnarna. Av 30 insatser utförde All Jobb 11 insatser, vilket motsvarar 37 procent av det totala antalet insatser inom Jobbpeng grund under 2022.

JOBBPENG GRUND	TOTALT 2022	Antal pågående insatser 31 dec 2022	Totalt antal avslutade insatser	Antal avslutade till egen försörjning	Antal avslutade till annan insats	Antal avbrott ex flytt eller sjukdom
All Jobb	11	1	10	7	0	3
Arbetsmarknadsgruppen	4	1	3	3	0	0
Back to future	4	1	3	3	0	0
TrimTab	4	0	4	1	1	2
Jobblotsen	3	1	2	1	1	0
MISA	2	0	2	0	0	2
Cognix	1	0	1	0	1	0
Eductus	1	0	1	0	0	1
<b>Totalt</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>8</b>

JOBBPENG GRUND	TOTALT 2022	Andel av totalt antal kunder in insatsen	Andel avslutade insatser	Varav andel avslutade till egen försörjning	Varav andel avslutade till annan insats	Varav andel avbrott, ex flytt eller sjukdom
All Jobb	11	37%	91%	70%	0%	30%
Arbetsmarknadsgruppen	4	13%	75%	100%	0%	0%
Back to future	4	13%	75%	100%	0%	0%
TrimTab	4	13%	100%	25%	25%	50%
Jobblotsen	3	10%	67%	50%	50%	0%
MISA	2	7%	100%	0%	0%	100%
Cognix	1	3%	100%	0%	100%	0%
Eductus	1	3%	100%	0%	0%	100%
<b>Totalt</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>	<b>58%</b>	<b>12%</b>	<b>31%</b>

Tabell 9: Tabellen visar antalet och andelen insatser och avslutsorsaker per anordnare för insatsen Jobbpeng grund.

En relevant analys av nöjdheten för respektive anordnarens utförande av respektive insats är svår att göra utifrån att en stor andel av kunderna svarat att de inte vet vilken insats de deltagit i. För mer information om kundnöjdhet per anordnare se rapportering utifrån styrmodellen nedan i rapporten.

### 6.3.2. Förstärkt jobbpeng – resultat och avslutade insatser

Inom insatsen förstärkt jobbpeng står målgruppen generellt längre från arbetsmarknaden och har ett stort behov av stöd.

Kundernas val av utförare för insatsen Förstärkt jobbpeng fördelades på 11 av de 14 auktoriserade anordnarna. Av 160 insatser utförde Arbetsmarknadsgruppen 68 insatser, vilket motsvarar 43 procent av det totala antalet insatser inom Förstärkt jobbpeng under 2022.

FÖRSTÄRKT JOBBPENG	TOTALT 2022	Antal pågående insatser 31 dec 2022	Totalt antal avslutade insatser	Antal avslutade till egen försörjning	Antal avslutade till annan insats	Antal avbrott ex flytt eller sjukdom
Arbetsmarknadsgruppen	68	31	37	11	9	17
Back to future	24	9	15	7	4	4
Cognix	21	14	7	2	1	4
All Jobb	12	4	8	3	3	2
Stockholms stadsmission	10	4	6	1	3	2
MISA	9	3	6	3	2	1
Omställarna	7	2	5	2	2	1
Jobblotsen	3	2	1	0	1	0
Youth & Care	3	1	2	0	0	2
TrimTab	2	0	2	1	0	1
Samtalsplatsen KBT	1	1	0	0	0	0
<b>Totalt</b>	<b>160</b>	<b>71</b>	<b>89</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>34</b>

FÖRSTÄRKT JOBBPENG	TOTALT 2022	Andel av totalt antal kunder in insatsen	Andel avslutade insatser	Varav andel avslutade till egen försörjning	Varav andel avslutade till annan insats	Varav andel avbrott, ex flytt eller sjukdom
Arbetsmarknadsgruppen	68	43%	54%	30%	24%	46%
Back to future	24	15%	63%	47%	27%	27%
Cognix	21	13%	33%	29%	14%	57%
All Jobb	12	8%	67%	38%	38%	25%
Stockholms stadsmission	10	6%	60%	17%	50%	33%
MISA	9	6%	67%	50%	33%	17%
Omställarna	7	4%	71%	40%	40%	20%
Jobblotsen	3	2%	33%	0%	100%	0%
Youth & Care	3	2%	67%	0%	0%	100%
TrimTab	2	1%	100%	50%	0%	50%
Samtalsplatsen KBT	1	1%	0%	0%	0%	0%
<b>Totalt</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	<b>56%</b>	<b>34%</b>	<b>28%</b>	<b>38%</b>

Tabell 10: Tabellen visar antalet och andelen insatser och avslutsorsaker per anordnare för insatsen Förstärkt jobbpeng.

Vid beviljande av insatsen Förstärkt jobbpeng görs initialt en bedömning att kunden har någon grads arbetsförmåga. Av de 25 kunder som avslutades till annan insats beviljades 56 procent en annan insats i Nacka kommun. Dessa kunder kan ha beviljats byte av anordnare av sin insats, eller insats via sociala omsorgsprocessen i Nacka kommun. Av de 34 kunder vars insatser avbröts var det 27 kunder, 79 procent, som avbröts på grund av sjukdom eller liknande. Detta kan vara ett resultat av att kundens arbetsförmåga har prövats och att det har visat sig att kunden behövt en rehabiliterande insats innan dennes arbetsförmåga motsvarar kriteriet för Förstärkt jobbpeng.

En relevant analys av kundnöjdheten för respektive anordnare utförande av respektive insats är svår att göra utifrån att en stor andel av kunderna svarat att de inte vet vilken insats de deltagit i. För mer information om kundnöjdhet per anordnare se rapportering utifrån styrmodellen nedan i rapporten.

### 6.3.3. Språk- och arbetsintroduktion – resultat och avslutade insatser

Kundernas val av utförare för insatsen Språk- och arbetsintroduktion fördelades på 7 av de 9 auktoriserade anordnarna. Av 117 insatser utförde All Jobb 46 insatser, vilket motsvarar 39 procent av det totala antalet insatser inom Språk- och arbetsintroduktion under 2022. Jobblotsen utförde motsvarande 27 procent av insatserna språk- och arbetsintroduktion.

SPRÅK OCH ARBETS-INTRODUKTION	TOTALT 2022	Antal pågående insatser 31 dec 2022	Totalt antal avslutade insatser	Antal avslutade till egen försörjning	Antal avslutade till annan insats	Antal avbrott ex flytt eller sjukdom
All Jobb	46	12	34	8	9	17
Jobblotsen	32	8	24	4	13	7
Arbetsmarknadsgruppen	20	10	10	1	2	7
Eductus	15	2	13	2	4	7
TrimTab	2	1	1	0	1	0
Coachgruppen	1	0	1	0	0	1
MISA	1	0	1	0	1	0
<b>Totalt</b>	<b>117</b>	<b>33</b>	<b>84</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>39</b>

SPRÅK OCH ARBETS-INTRODUKTION	TOTALT 2022	Andel av totalt antal kunder in insatsen	Andel avslutade insatser	Varav andel avslutade till egen försörjning	Varav andel avslutade till annan insats	Varav andel avbrott, ex flytt eller sjukdom
All Jobb	46	39%	74%	24%	26%	50%
Jobblotsen	32	27%	75%	17%	54%	29%
Arbetsmarknadsgruppen	20	17%	50%	10%	20%	70%
Eductus	15	13%	87%	15%	31%	54%
TrimTab	2	2%	50%	0%	100%	0%
Coachgruppen	1	1%	100%	0%	0%	100%
MISA	1	1%	100%	0%	100%	0%
<b>Totalt</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>	<b>72%</b>	<b>18%</b>	<b>36%</b>	<b>46%</b>

Tabell 11: Tabellen visar antalet och andelen insatser och avslutsorsaker per anordnare för insatsen Språk- och arbetsintroduktion.



Målet med insatsen språk- och arbetslivsintroduktion, som trots att det är en egen jobbpeng i kundvalet arbetsmarknadsinsatser, är inte primärt ett avslut i arbete utan att introducera nyanlända kunder på svensk arbetsmarknad och samtidigt påskynda inläringen i det svenska språket.

För insatsen språk- och arbetsintroduktion är andelen som avslutats till arbete och studier 15 kunder, vilket motsvarar 18 procent av de avslutade kunderna. Av de 15 individer som avslutades till egen försörjning var det 12 kunder, 80%, som avslutades till arbete.

Ett avslut mot studier kan för denna målgrupp vara en snabb väg mot egen försörjning, i ett längre och mer hållbart perspektiv. Samtliga kunder erbjuds vid uppstarten av insatsen studievägledning med fokus på sfi-studier.

Etableringskunder i insats Språk- och arbetsintroduktion skrivs, efter etableringsperiodens två år, ofta in i Arbetsförmedlingens program Jobb- och utvecklingsgarantin. Dessa kunder har registrerad avslutsorsak insats hos annan myndighet.

Utifrån målgrupp och förutsättningar utgör avslutsorsaken flytt till annan kommun en stor del av avbrotten inom insatsen språk- och arbetsintroduktion.

En relevant analys av nöjdheten för respektive anordnares utförande av respektive insats är svår att göra utifrån att en stor andel av kunderna svarat att de inte vet vilken insats de deltagit i. För mer information om kundnöjdhet per anordnare se rapportering utifrån styrmodellen nedan i rapporten. För anordnaren Jobblotsen som hade näst mest kunder in insatsen språk- och arbetsintroduktion redogörs inte kundnöjdheten separat då endast tre respondenter angav dem som anordnare.

#### **6.4. Progression**

Att mäta progression för kunder inom arbetsmarknadsinsatser är svårt att göra då det är flera faktorer och omständigheter som påverkas under insatstiden. Majoriteten av anordnarna ger uttryck för att det pågår ett utvecklingsarbete för att mäta progression, med målet att implementera detta under året.

Flera anordnare lyfter behovet av att åskådliggöra stegförflyttningar inom insatsen i relation till resultatet. Progression på individnivå följs upp och utvärderas under kundmöten utifrån godkänd genomförandeplan, och rapporteras till kundansvariga karriärvägledare via månadsrapporter och uppföljningsmöten. Som ett led i pågående utvecklingsarbetet under 2022 utvecklades såväl underlag till anordnare samt frågeställningar i genomförandeplan och månadsrapportering.

Kvalitetsuppföljningen visar att samtliga anordnare följer progression hos kunden på individnivå, men att de inte har någon data eller rutiner för att följa kundernas progression över tid eller på aggregerad nivå.

För att kunna mäta progression behöver verksamheten utreda vilka parametrar som ska mätas och implementera arbetet med startvärden från kartläggning och beslut om insats. Att på en aggregerad nivå följa kundernas progression ger verksamheten större möjlighet att se över behov av en eventuell ny bedömning av insats eller byte av anordnare för aktuell insats. Att se över möjligheten att mäta progression föreslås vara en del av verksamhetens pågående utvecklingsarbete, och sättas i relation till hur verksamheten mäter och redovisar resultat. Det är ett omfattande arbete givet målgruppens olika förutsättningar och behov även inom de olika insatserna. Att på en aggregerad nivå följa kundernas progression ger verksamheten större möjlighet att se över behov av en eventuell ny bedömning av insats eller byte av anordnare för aktuell insats. Hur verksamheten och anordnarna kan mäta kundens progression på en mer aggregerad nivå föreslås ses över mer omfattande utifrån ett förmodat justerat insatsutbud inför kommande år.

## **7. Nacka kommuns vision och värdering**

Nackas kommuns vision om *öppenhet och mångfald* tillsammans med kommunens grundläggande värdering om *förtroende och respekt för människors kunskap och egna förmåga och vilja att ta ansvar* genomsyrar nämndens ansvar och verksamhetens arbete.

### **7.1. Öppenhet och mångfald**

Nacka kommun erbjuder kunder inom arbetsmarknadsinsatser en mångfald av anordnare. De olika anordnarna skiljer sig bland annat åt i företagsform, storlek, antal medarbetare, mängden uppdragsgivare och arbetssätt.

Nacka kommun har en mångfald av företag som är auktoriserade anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser. Såväl privata företag, en stiftelse och kommunal produktion. Kunderna kan välja anordnare i olika delar av Nacka eller andra delar av Stockholm, utbudet varierar utifrån större företag med omfattande verksamhet och flertalet uppdragsgivare till små företag med ett fåtal anställda och privata kunder. Vidare kan kunder välja anordnare med särskild kompetens rörande kognitiva svårigheter och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, olika språkkompetenser och erfarenhet av att stötta kunder som står långt ifrån arbetsmarknaden. Anordnare utgår till viss del från olika metoder för individuell uppföljning och stegförflyttningar, och flera anordnare erbjuder kunderna möjligheten att träffa fler coacher innan de väljer vem som ska stötta dem under

insatsen. Vidare har anordnarna något olika fokus för hur de samverkar med arbetsgivare samt vilka branscher de inriktar sina kontakter på.

Flera av anordnarna är även auktoriserade som utförare av Arbetsförmedlingens program Rusta och matcha och Rusta och matcha 2.0, och kan ha liknande uppdrag för andra kommuner. Anordnare som har olika uppdragsgivare lyfter som styrka att de har möjligheten att erbjuda kunderna fler olika jobbcoacher, omfattande kompetensutveckling för medarbetare och mer kontinuerlig kontakt med arbetsmarknaden. Anordnare med ett stort antal eller stor andel kunder på uppdrag av Nacka kommun lyfter som styrka att kontinuitet och prioritering av tid för att hålla sig uppdaterade på förändringar, villkor och samverkan med Nacka kommun.

## **7.2. Förtroende och respekt för människans förmåga och vilja att ta ansvar**

Samtliga auktoriserade anordnare rapporterar att de utgår från individens förutsättningar och förmågor och att de ger stöd som både stärker kunden och ger ökade arbetsmarknadskunskaper. Successivt under insatsens gång minskar kundens behov av stöd i takt med kundens allt bättre förutsättningar att ta hela ansvaret för sin väg till egen försörjning.

Samtliga anordnare intygar även i sin kvalitetsrapportering att de motverkar diskriminering och främjar enskildas lika rättigheter och möjligheter. Likaså visar granskningen att anordnarna arbetar för jämställdhet, samt att de har rutiner för hantering av avvikelser och incidenter. Kvalitetsrapporteringen visar även att samtliga anordnare ger kunderna möjlighet att lämna synpunkter och klagomål. Här skiljer sig rutiner och tillvägagångssätt mellan anordnarna gällande på vilket sätt synpunkter och klagomål tas in, åtgärdas och ligger till grund för utveckling.

## **8. Ambition – Bäst på att vara kommun**

Kundval arbetsmarknadsinsatser drivs i enlighet med Nacka kommuns ambition att leverera välfärdstjänster av hög kvalitet som mäts i jämförelse med kommunens utvalda jämförelsekommuner; Danderyd, Solna, Sollentuna, Täby och Tyresö. En kommande analys av resultat görs för hela arbetsmarknadsverksamheten och kommer att ligga till grund för att registrera och rapportera mer rättvisande data till förmån för mer relevanta jämförelser framåt.

### **8.1. Kundnöjdhet via kundenkät**

Varje år mäts kundnöjdheten för kunder som fått en insats via anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser. I framtagandet av årets kundenkät har flera förändringar gjorts, vilket gör det svårt att jämföra med tidigare års resultat. Bland

annat har antalet frågor minskat, frågor har förenklats och omformulerats, enkäten har översatts till fem språk och enkäten skickades ut under maj månad 2023. Till skillnad från tidigare år har samtliga kunder som haft insats under 2022, även de kunder vars insatser påbörjades under 2022 och fortsatt under 2023, fått enkäten.

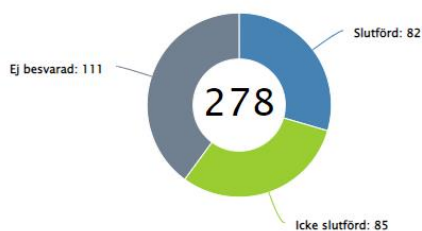
### 8.1.1. Distribution och svarsfrekvens

Kundenkäten skickades via sms till 278 kunder. Enkäten skickades till unika kunder, vilket innebär att kunder som bytt anordnare eller insats endast fått en länk och själva valt vilken anordnare de valt att ge sin återkoppling på. Av säkerhetsskäl skickades inga enkäter till personer med skyddad identitet.

Då det var tydligt att sms-påminnelser hade god effekt på svarsfrekvensen valde verksamheten att skicka ut inbjudan plus fyra påminnelser under loppet av två och en halv vecka.

Svarsfrekvensen var enligt:

- Ca 30 procent av kunderna som fått enkäten, 82 individer, valde att svara på enkäten och skicka in sin återkoppling.
- Ca 30 procent av kunderna som fått enkäten, 85 individer, har påbörjat men inte slutfört enkäten för att skicka in sina svar.
- 40 procent av kunderna, 111 individer, har inte klickat på länken. Detta kan ha sin förklaring i att kunder bytt telefonnummer eller att de kan ha uppfattat att sms-inbjudan kom från en icke betrodd källa. Vidare var texten i sms på svenska och det var först när de klickade på länken som de hade möjlighet att välja språk.



Figur 2: Figuren visar svarsfrekvensen i kundenkät för kundval arbetsmarknadsinsatser under 2022.

En svarsfrekvens på 30 procent anses vara högt utifrån att det generellt är svårt att få personer att svara på enkäter. Vidare har en stor andel av respondenterna som fått utskicket avslutat sin insats hos anordnaren under första halvåret 2022, och troligtvis inte varit i kontakt med sin jobbexpert sedan dess.

Listan nedan visar kundunderlaget för årets kundenkät och utgår från den senaste anordnaren kunden har fått sin insats av. Viss variation kan förekomma utifrån att enkäten är anonym och verksamheten av sekretesskäl inte kan koppla svaren till en specifik kund. Att 13 kunder har svarat ”Vet inte” på frågan om vilken anordnare de fått stöd av skulle även kunna stå för att dessa kunder inte vill tala om vilken anordnare de ger sin återkoppling på.

Anordnare	Antal utförda insatser	Antal kunder som fått enkäten	Antal kunder som svarat	Svars-frekvens	Andel kunder av totalt antal svarande
All Jobb	69	60	16	27%	20%
Arbetsmarknadsgruppen	92	85	20	24%	24%
Back to future	28	25	12	48%	15%
Coachgruppen	1	1	1	100%	1%
Cognix	22	22	7	32%	9%
Eductus	16	14	1	7%	1%
Jobblotsen	38	36	3	8%	4%
MISA	12	10	4	40%	5%
Omställarna	7	5	1	20%	1%
Samtalsplatsen KBT	1	0	0	0%	0%
Stockholms stadsmission	10	8	1	13%	1%
TrimTab	8	7	0	0%	0%
Youth&Care	3	3	3	100%	4%
Vet inte vilken anordnare som utfört insatsen	0	0	13	0%	16%
	307	276	82		100%

Tabell 12: Tabellen visar en sammanställning av de respondenter mottagit och svarat på kundenkäten, per auktoriserad anordnare.

Av respondenterna var 48 procent kvinnor, 48 procent män och 4 procent ville inte ange kön eller identifierar sig som annat än kvinna eller man. Fördelningen av respondenternas kön som fått insats inom kundvalet anses ha varit relativt jämn hos de olika anordnarna.

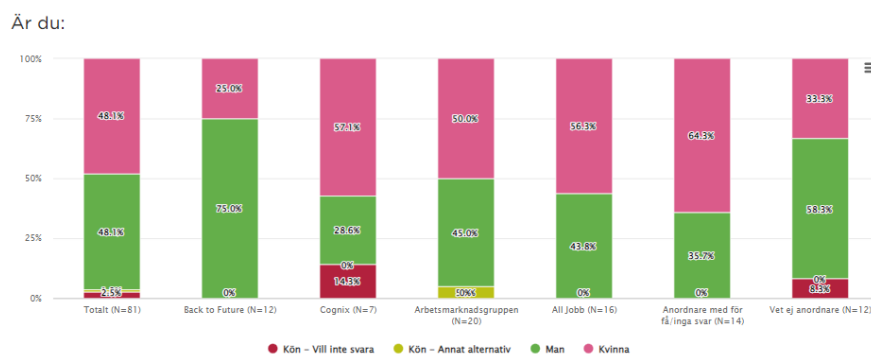


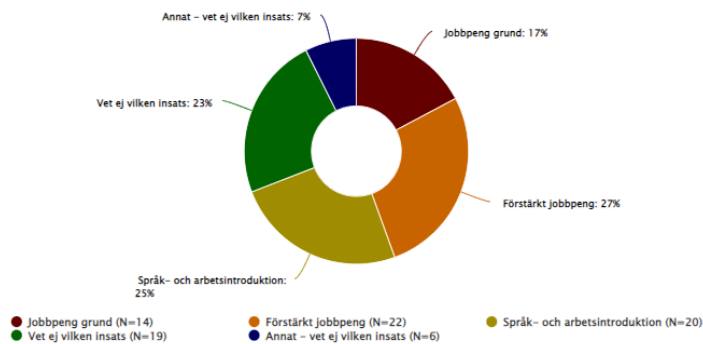
Diagram 1: Diagrammet visar könsfördelningen för respondenter på kundenkäten, utifrån anordnarkategorier baserade på minst 5 respondenter per anordnare.

### 8.1.2. Redovisning och tolkning av kundenkätens resultat

Resultaten från kundenkäten redovisas under relevanta avsnitt i rapporten nedan. Resultaten kommer i stor utsträckning utgå från hur kunderna svarat fördelat på tre kategorier: a) för samtliga kunder och insatser, b) per insats och c) per anordnare.

Av de 82 respondenterna angav 25 respondenter, 30 procent, att de inte vet vilken insats de deltagit i. Resultaten visar även att kunder kan ha uppfattat att de fått en annan insats än vad de i själva verket fått.

Vilken typ av insats har du fått av din jobbexpert/jobboach via Nacka kommun?



Figur 3. Figuren visar vilka insatser respondenterna angett att de tagit del av under 2022.

Då 30 procent av kunderna svarat att de inte vet vilken insats de deltagit, alternativt formulerat en annan insats, kommer resultatredovisningen per insats redovisas fördelat på följande kategorier:

- Jobbpeng grund
- Förstärkt jobbpeng
- Språk- och arbetsintroduktion
- Vet ej vilken insats
- Annat – formulerad insats

Av de 82 inkomna svaren fördelade sig respondenternas svar per anordnare enligt tabellen nedan.

1. Vilken jobbexpert/jobcoach har du fått stöd av för att söka arbete och/eller studier?

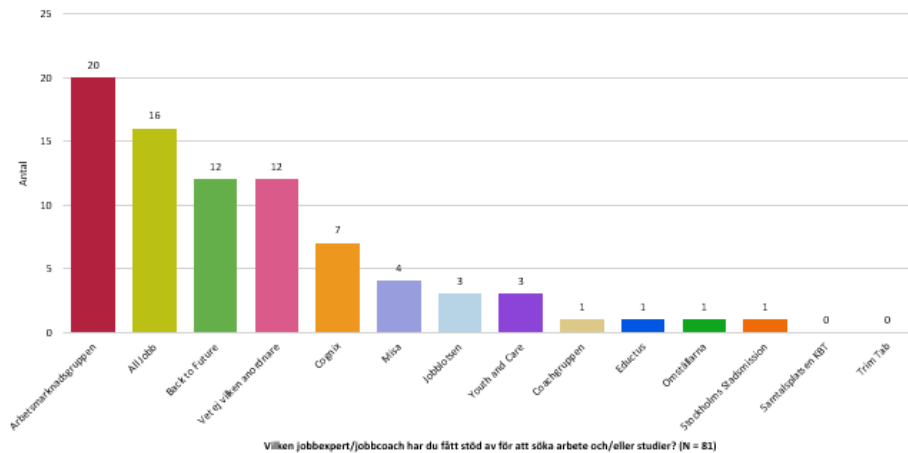


Diagram 2: Diagrammet visar de 82 respondenterna som svarat i kundenkät för kundval arbetsmarknadsinsatser, fördelat per anordnare.

Vårt att notera är att tolv respondenter svarat att de inte vet vilken anordnare de fått stöd av. Respondenterna som angivit det svarsalternativet kan även innefatta kunder som inte vill meddela vilken anordnare de fått stöd av. Denna svarsgrupp kommer utgöra en egen kategori i jämförelserna i rapporten.

Då endast fyra av tretton anordnare fått fler än fem svar kommer redovisningen per anordnare redovisas separat fördelat på:

- Back to future
- Cognix
- Arbetsmarknadsgruppen
- All Jobb
- den grupp av anordnare som fått färre än fem svar,
- kategori för respondenterna för ”vet ej vilken anordnare”

Viktigt att beakta vid tolkning och analys av kundenkätens resultat är således att svarsfrekvensen är 30 procent, samt att en stor andel kunder svarat att de inte vet vilken anordnare de fått stöd av eller vilken insats de beviljats.

### 8.1.3. Kundnöjdhet rekommenderar anordnare

En viktig indikation på huruvida en kund är nöjd med sin anordnare är om hen skulle rekommendera andra kunder att få hjälp av samma anordnare. Här ser vi att av respondenterna är kunder som svarat för Back to future, och anordnare som fått för få svar, har varit mest nöjda i termer av att vilja rekommendera andra

att få stöd av samma anordnare. Snittet för rekommendationer av kunder hos Cognix, Arbetsmarknadsgruppen och All Jobb ligger under genomsnittet för samtliga anordnare.

25. Rekommendation per anordnare

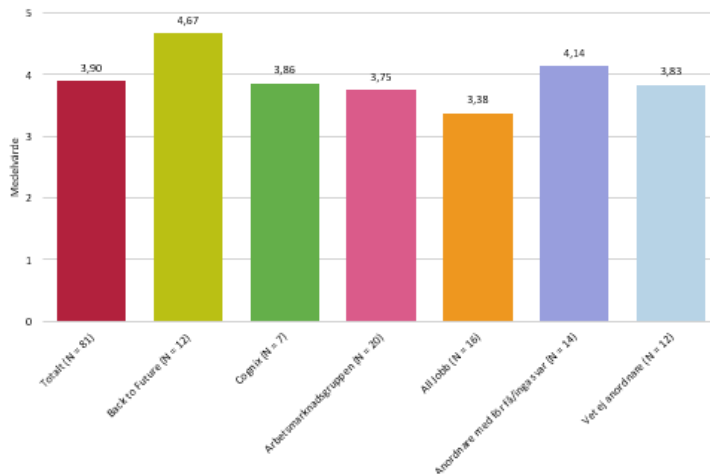


Diagram 3: Diagrammet visar respondenternas vilja att rekommendera sin anordnare till nya kunder inom kundval arbetsmarknadsinsatser.

## 8.2. Kundnöjdhet

De auktoriserade anordnarna har olika tillvägagångssätt för hur de följer upp och mäter kundnöjdhet. Några anordnare har egna kundenkäter, och några anordnare arbetar nu med att antingen skapa egna kundenkäter eller förbättra redan befintliga kundenkäter. Några anordnare har endast Nacka kommuns årliga kundenkät som metod för att mäta kundnöjdheten hos sina kunder.

Under tidigare års kvalitetsuppföljningar har anordnare givit återkoppling på kundenkätens utformning och frågeställningar. Även under årets kvalitetsuppföljning ombads samtliga anordnare att inkomma med förslag på frågeställningar till årets kundenkät. Samtliga anordnare såg positivt på justeringen av kundenkäten och ett par anordnare bidrog med konkreta frågeställningar till innevarande års kundenkät.

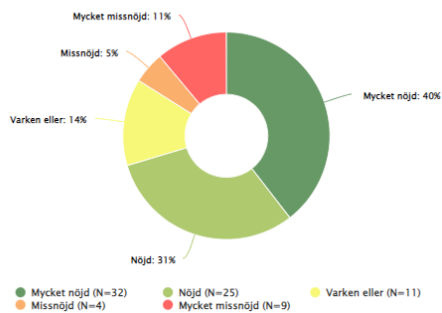
### 8.2.1. Kundens upplevelse av om insats varit meningsfull

Ett viktigt mått på kundnöjdhet är huruvida kunden uppfattat den insats de fått varit meningsfull.



En majoritet av kunderna, 71 procent, är nöjda eller mycket nöjda med insatsen de fått i termer av att det varit meningsfullt för dem.

Har stödet du fått av din jobbexpert/jobboach varit meningsfullt för dig?



Figur 4 Figuren visar hur meningsfullt respondenterna har upplevt att deras insats inom kundval arbetsmarknadsinsatser varit under 2022.

Resultaten per insats visar att kunder inom jobbpeng grund inte upplevt insatsen som lika meningsfull som kunder med förstärkt jobbpeng eller språk och arbetsintroduktion. Detta skulle kunna tolkas som att kunder inom jobbpeng grund inte haft ett lika stort stödbehov som kunder inom de andra insatserna, och att de därför inte upplever att det var lika meningsfullt.

46. Har stödet du fått av din jobbexpert/jobboach varit meningsfullt för dig?

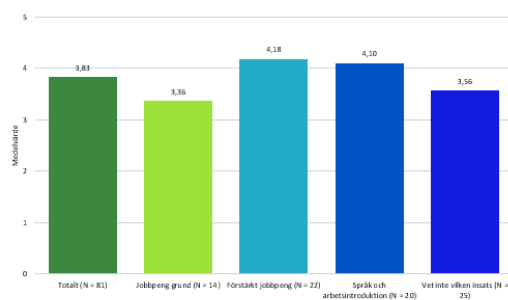


Diagram 5: Diagrammet visar hur meningsfullt respondenterna har upplevt att deras insats inom kundval arbetsmarknadsinsatser varit under 2022, per insats.

Resultaten per anordnare visar att kunder hos Back to future och Cognix varit mest nöjda i termer av insatsens meningsfullhet. Snittet för samtliga anordnare ligger på 3,83.

50. Har stödet du fått av din jobbexpert/jobboach varit meningsfullt för dig?

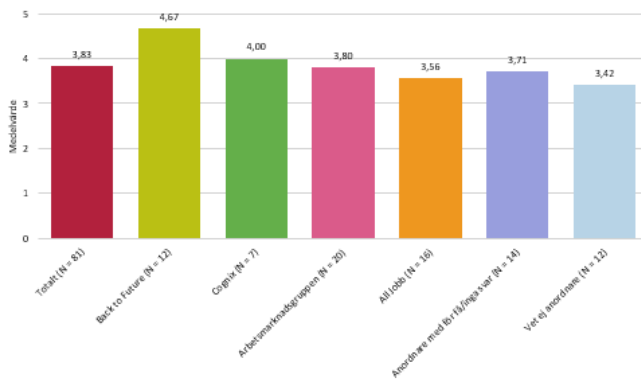
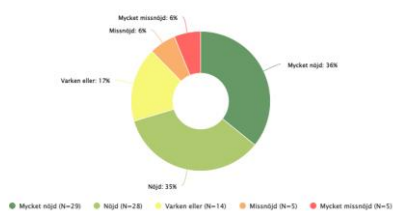


Diagram 6: Diagrammet visar hur meningsfullt respondenterna har upplevt att deras insats inom kundval arbetsmarknadsinsatser varit under 2022, per insats.

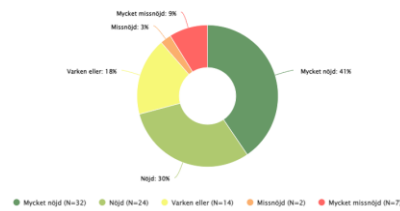
## 8.2.2. Kundnöjdhet med mål och stegförflyttning

Gällande kundnöjdheten med hur väl respondenterna är nöjda med tydligheten i sina mål och upplevda stegförflyttningarna att nå sina mål visar kundenkäten att 71 procent av respondenterna upplever att de haft tydliga mål för sin insats. Likaså svarar 71 procent att de upplever att de tagit tydliga steg framåt för att uppnå sina mål.

Har du haft tydliga mål för vad du ska uppnå med stöd av din jobbexpert/jobboach?

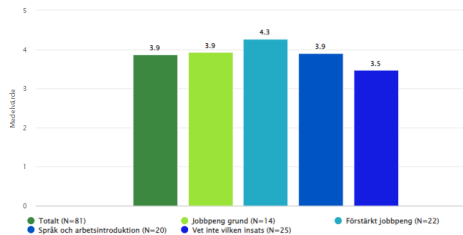


Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach tagit tydliga steg framåt för att uppnå dina mål att börja arbeta eller studera?



Figur 5: Figurerna ovan visar respondenternas upplevelse av huruvida de haft tydliga mål och om de har tagit tydliga steg framåt för att nå de uppsatta målen.

Har du haft tydliga mål för vad du ska uppnå med stöd av din jobbexpert/jobboach?



Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach tagit tydliga steg framåt för att uppnå dina mål att börja arbeta eller studera?

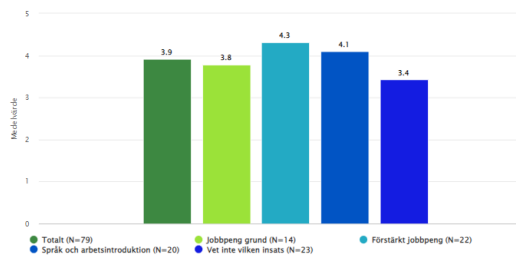
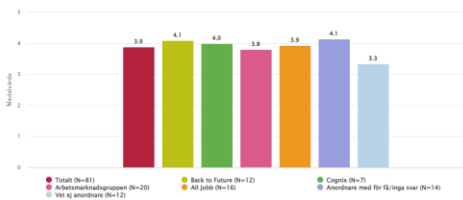


Diagram 7: Diagrammen ovan visar respondenternas upplevelse av hurvida de haft tydliga mål och om de har tagit tydliga steg framåt för att nå de uppsatta målen, per anordnare.

Kundenkäten visar att respondenter hos Back to future och Cognix är mest nöjda med målens tydlighet och deras egna stegförflyttningar.

Har du haft tydliga mål för vad du ska uppnå med stöd av din jobbexpert/jobboach?



Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach tagit tydliga steg framåt för att uppnå dina mål att börja arbeta eller studera?

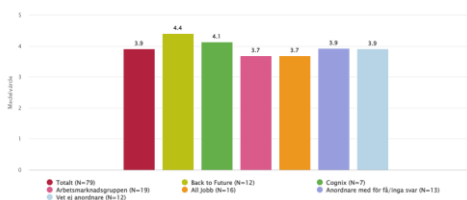
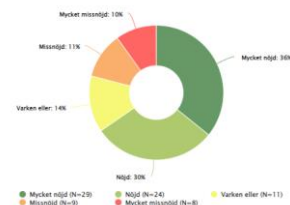


Diagram 8: Diagrammen ovan visar respondenternas upplevelse av hurvida de haft tydliga mål och om de har tagit tydliga steg framåt för att nå de uppsatta målen, per anordnare.

### 8.2.3. Kundnöjdhet ökade möjligheter till arbete och studier

För arbetsmarknadsinsatser är syftet att stötta kunder på sin väg till egen försörjning. Därav bedöms resultatet på frågan om kunderna upplever att de fått ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier högst relevant. Kundenkäten visar att 65 procent av respondenterna upplever att de fått ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier.

Har det stöd du fått gett dig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier?



Figur 6: Figuren visar hur respondenterna upplevt hurvida den insats de deltagit i bidragit till ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier.

Resultat per insats visar att kunder inom förstärkt jobbpeng upplever sig ha fått mest ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier. Det kan stå för att

insatsen är mer omfattande och stöttning av anordnare ges inom flera områden för individens utveckling, än vad den kortare insatsen jobbpeng grund innefattar.

47. Har det stöd du fått gett dig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier?

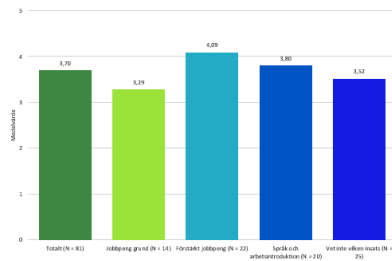


Diagram 9: Diagrammet visar hur respondenterna upplevt hurvida den insats de deltagit i bidragit till ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier, per insats.

Resultatet per anordnare visar att kunder hos Back to future och kunder hos de anordnare som fått för få svar upplever sig ha mest ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier.

51. Har det stöd du fått gett dig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier?

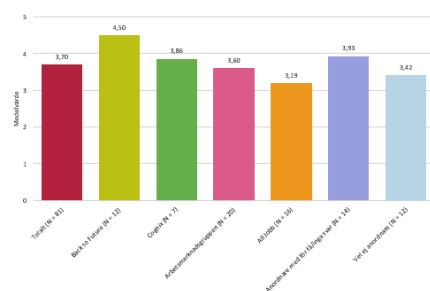
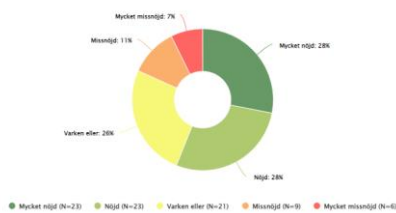


Diagram 10: Diagrammet visar hur respondenterna upplevt hurvida den insats de deltagit i bidragit till ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier, per anordnare.

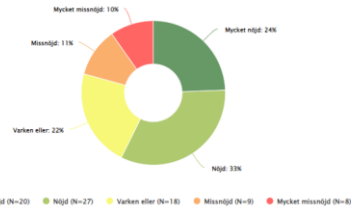
#### 8.2.4. Ökad kunskap om arbetsmarknaden

Auktoriserade anordnare inom kundvalet ska erbjuda kunderna utbildning i bland annat arbetsmarknadskunskap. Resultatet i kundenkäten visar att endast drygt hälften, 56 procent, av respondenterna upplever att de ökat sin kunskap om arbetsmarknaden med stöd av den anordnare de valt. I kombination med detta anger endast 57 procent av respondenterna att de blivit bättre på att söka arbete med stöd av den anordnare de valt.

Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach ökat din kunskap om arbetsmarknaden?



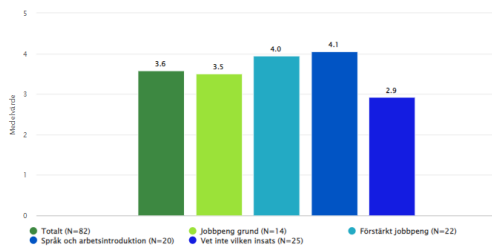
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach blivit bättre på att söka arbete?



Figur 7: Figurerna kundnöjdheten med ökad kunskap om arbetsmarknaden respektive huruvida respondenterna upplever ha blivit bättre på att söka arbete.

Resultaten i enkäten visar att respondenterna i insatsen språk- och arbetsintroduktion upplever sig ha mest ökad kunskap om arbetsmarknaden och ökad förmåga att söka arbete.

Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach ökat din kunskap om arbetsmarknaden?



Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach blivit bättre på att söka arbete?

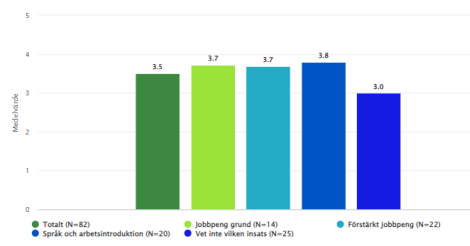
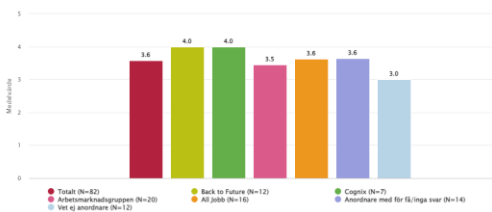


Diagram 11. Diagrammen visar kundnöjdheten med ökad kunskap om arbetsmarknaden respektive huruvida respondenterna upplever ha blivit bättre på att söka arbete, per insats.

För de olika anordnarna ser vi att kundnöjdheten är störst hos kunder som fått stöd av Back to future och Cognix, och lägst hos kunder som fått stöd av Arbetsmarknadsgruppen och All Jobb.

Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach ökat din kunskap om arbetsmarknaden?



Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach blivit bättre på att söka arbete?

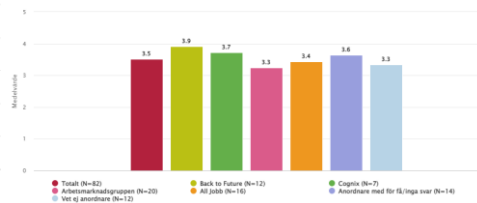


Diagram 12: Diagrammen visar kundnöjdheten med ökad kunskap om arbetsmarknaden respektive huruvida respondenterna upplever ha blivit bättre på att söka arbete, per anordnare.

## 9. Måluppfyllelse – vägen till egen försörjning

Nacka kommuns fyra övergripande mål gäller för all verksamhet inom kommunen. Nämnden beslutar om fokusområden under året för att bidra till måluppfyllelse, och följs upp genom beslutade resultatindikatorer. Uppföljning av nämndens arbete inom respektive fokusområde för att uppnå målen sker under året i tertial- och årsbokslut. I Nacka kommuns reglemente för kundval framgår att anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås.

### 9.1. Tillsyn och granskning

En del av kvalitetsuppföljningen är tillsyn och granskning av de företag som auktoriserats som anordnare att utföra insatser på uppdrag av Nacka kommun. Utgångspunkten för tillsynsdelen i kvalitetsuppföljningen är efterlevnad av reglementet för kundval.

Samtliga anordnare har skriftligt rapporterat, och muntligt intygat under verksamhetsbesöken, att de efterlever reglementet för kundval, och att samtliga formella, juridiska och ekonomiska villkor är uppfyllda.

**Ekonomi och juridik:** Anordnarna intygar att de har av Bolagsverket utfärdade registreringsbevis och är godkända för F-skatt i de fall de är föremål för det. Anordnarna intygar att de har ekonomisk kapacitet och att utdrag från UC kan redovisas på begäran. Vidare har anordnarna ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.

**Sekretess, Lex Sarah och synpunkter:** Samtliga anordnare intygar att anordnaren och all personal iakttar och har rutiner för sekretess och efterlevnad av dataskyddsförordningen GDPR samt att de har rutiner för hantering av Lex Sarah. Anordnarna dokumenterar och gallrar enligt gällande lagar, förordningar och föreskrifter och intygar att personal har kännedom om att de har rätt att till kommunen anmäla missförhållanden i anordnarens verksamhet.

**Brandsäkerhet:** Samtliga anordnare intygar även att de har en utbildningsplan för brandutbildning, regelbunden brandtillsyn samt att brandlarm och brandskydd bekostas av anordnaren.

**Välfärdsbrottslighet:** Gällande förebyggande och upptäckande av välfärdsbrottslighet och eventuella kopplingar till gängkriminalitet kommer under året en särskild granskning att genomföras, vilket välkomnas av samtliga anordnare. Här arbetar verksamheten, som en del i det kommunövergripande arbetet för att ta fram rutiner och arbetssätt. Enheten prenumererar sedan länge på löpande UC-kontroller för bland annat förändringar i styrelser och

kreditvärdighet. Vidare kontrolleras samtliga kommunens leverantörer och leverantörsbetalningar regelbundet för att undvika onödiga risker, oavsiktliga misstag och otrevliga bedrägeriförsök. Utdrag ur belastningsregistret för personer med inflytande över verksamheten kan komma att begäras i den särskilda granskningen.

## **9.2. Maximalt värde för skattepengarna – kvalitet och kostnadseffektivitet**

Nacka kommuns övergripande mål Maximalt värde för skattepengarna säkerställer att kommunen erbjuder hög kvalitet och effektiv service till alla Nackabor. Nämndens fokusmed individanpassade insatser mot arbete och utbildning för att skapa förutsättningar för egen hållbar försörjning syftar till att minska det ekonomiska utanförskapet, att skapa förutsättningar för fler jobb och snabb etablering genom att erbjuda kostnadseffektiva och behovsanpassade insatser till verksamhetens målgrupper. Verksamheten har som målsättning att ge god service, säkerställa goda resultat och systematiskt effektivisera leverans av stöd till nämndens samtliga målgrupper.

### **9.2.1. Systematiskt kvalitetsarbete och metoder**

Anordnare som utför insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete för att säkerställa rättssäkerhet, kvalitet och effektivitet. Riskanalys tillämpas för att identifiera och undanröja händelser som kan innebära brister i verksamhetens kvalitet.

Kvalitetsrapporteringen av anordnarna visar att de har processer och rutiner för att säkerställa att kvalitetsarbetet genomförs med systematik utifrån processer och rutiner. Hur dessa processer och rutiner ser ut skiljer sig mellan anordnarna utifrån bland annat företagets storlek, dess uppdragsgivare och antalet kunder.

Anordnarna rapporterar enligt Nacka kommuns villkor och rutiner, parallellt med olika beprövade evidensbaserade metoder för individuell uppföljning. Metoder som används är bland annat supported employment (SE), individanpassat stöd till arbete (IPS) och Beskæftigelses Indikator Projekt (BIP).

### **9.2.2. Ledarskap och kompetensutveckling**

Samtliga anordnare rapporterar och intygar att de har adekvat kompetens för att utöva ledning över och utföra daglig verksamhet. Vidare rapporterar anordnarna att verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet, samt att personal har kännedom om att de har rätt att till kommunen anmäla missförhållanden i anordnarens verksamhet.

Anordnarna tillämpar en plan för kontinuerlig kompetensutveckling i enlighet med auktorisationsvillkoren. Anordnarna redovisar i kvalitetsuppföljningen ett

utvecklat kompetensutvecklingsarbete som främst grundar sig i personalens kompetens, utbildning och erfarenhet. De som arbetar med kunder har, hos en majoritet av anordnarna, akademiska utbildningar såsom studie- och yrkesvägledare, socionom, arbetsterapeut och beteendevetare. Medarbetarna hos anordnare som främst arbetar med förstärkt jobbpeng är ofta experter inom ramen för arbetslivsinriktad rehabilitering, coaching, personlig utveckling samt har diverse påbyggnadsutbildningar kopplat till psykisk ohälsa, varierande funktionsnedsättningar och beteendeterapi.

### 9.3. Bästa utveckling för alla – individanpassade insatser

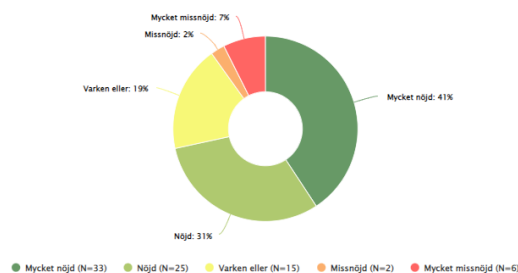
Nacka kommuns övergripande mål Bästa utveckling för alla syftar till att alla som bor och verkar i Nacka får bästa möjliga förutsättningar för sin utveckling och för att kunna förverkliga sina egna drömmar och idéer. Nämndens fokus på området under perioden syftar till att långtidsarbetslösheten och ungdomsarbetslösheten ska minska genom att nämndens kunder får god service och effektiva insatser på sin väg till egen försörjning. Målsättningen är att insatserna ska resultera i att en stor andel av nämndens kunder efter avslutad insats har börjat arbeta eller studera och att nettokostnaderna för arbetsmarknadsåtgärder minskar

#### 9.3.1. Delaktighet, interaktiv process med kund

Det kundnära arbete mellan coach/konsulent och kund behöver bygga på förtroende, tillit, respektfullt bemötande och kundens delaktighet i planering och genomförande av insatsen.

Via kundenkäten framkommer att en stor andel av kunderna, 72 procent, är nöjda eller mycket nöjda med sin egen delaktighet i de mål de tagit fram tillsammans med sin anordnare.

Har du varit delaktig i de mål som du och din jobbexpert/jobbcoach kommit fram till?



Figur 8: Figuren visar respondenternas nöjdhet att ha varit delaktiga i sin insats inom kundval arbetsmarknadsinsatser.



Resultatet i kundenkäten visar att respondenterna i insatsen Förstärkt jobbpeng upplever sig vara mest delaktiga i sina uppsatta mål.

Har du varit delaktig i de mål som du och din jobbexpert/jobboach kommit fram till?

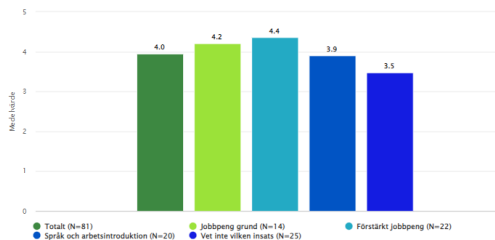


Diagram: 13 Diagrammet visar respondenternas nöjdhetspoäng att ha varit delaktiga i sin insats inom kundval arbetsmarknadsinsatser, per insats.

Resultatet i kundenkäten visar att respondenterna hos Back to future upplever sig vara mest delaktiga i sina uppsatta mål.

Har du varit delaktig i de mål som du och din jobbexpert/jobboach kommit fram till?

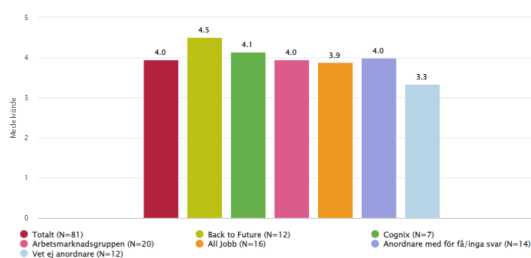


Diagram 14: Diagrammet visar respondenternas nöjdhetspoäng att ha varit delaktiga i sin insats inom kundval arbetsmarknadsinsatser, per anordnare.

Möten med kund syftar till att fånga upp framsteg och utmaningar, få en bra bild av kundens aktuella situation och progression, och justera aktiviteter för att effektivt nå uppsatta mål. Samtliga anordnare lyfter det individanpassade arbetet tillsammans med kunden som en av de viktigaste framgångsfaktorerna i arbetet med att stötta kunden på sin väg mot egen försörjning.

### 9.3.2. Rapportering av uppdragen

Anordnarna är positiva till den utveckling av rapportering som skett. Arbetet har underlättats av den ökade tydligheten i vad som förväntas formuleras och rapporteras.

## 9.4. Stark och balanserad tillväxt – effektiv matchning

Nacka kommuns övergripande mål Stark och balanserad tillväxt säkerställer att Nacka kommun bidrar till utvecklingen i Stockholmsregionen. Nämndens fokus syftar med övergripande kompetensfrågor i Nacka med fokus på studievägen mot egen försörjning. Därför skapas förutsättningar för arbetssökande att matcha

arbetsgivarnas behov av kompetens genom stöd och insatser till ungdomar för att fullfölja sina gymnasiestudier, en generös kommunal vuxenutbildning och insatser för kunder på sin väg till egen försörjning.

#### 9.4.1. Effektiv matchning med arbetsmarknaden

En effektiv matchning kräver både hög kunskap om arbetsmarknaden, branschspecifik kunskap och ett flexibelt och kreativt arbetssätt. Även kundens egen uppfattning och önskemål vägs in i matchningen för ökad självständighet, delaktighet och hållbar försörjning. Anordnarna behöver även ha ett strategiskt förhållningssätt till matchningen mot arbetsgivare och ett ständigt pågående arbete för att bredda nätverk och kontaktytor in i arbetslivet. Anordnarna har olika grad av mognad inom området och tillvägagångssätten skiljer sig därför.

Anordnare lyfter att fokus på matchning med arbetsmarknaden varierar utifrån var i processen kunden befinner sig. Flera anordnare menar att det kan vara tidskrävande att hitta rätt matchning mellan arbetsgivare och kund. För kunder som står långt ifrån arbetsmarknaden kan ett stort fokus till en början behöva läggas på att stärka individen och skapa strukturer i vardagen för att utifrån dessa förändringar ta konkreta steg mot arbetsmarknaden.

Av respondenterna på kundenkäten var det 49 kunder, 60 procent, som har haft erfarenhet av en arbetsplats. Av dessa kunder var 81 procent nöjda eller mycket nöjda med erfarenheten från arbetsplatsen och 72 procent nöjda eller mycket nöjda med det stöd de fått av anordnaren under tiden på arbetsplatsen.



Figur 9: Figuren visar hur stor andel av respondenterna på kundenkäten som har erfarenhet från en arbetsplats via sin insats, och hurvida de upplever om de har haft nytta av den erfarenheten.

För de kunder som har erfarenhet av en arbetsplats är det hela 81 procent som upplever att de har haft nytta av den erfarenheten. Det resultatet tyder på att när kunder väl matchats med en arbetsplats är det en effektiv matchning för kundens väg till egen försörjning.

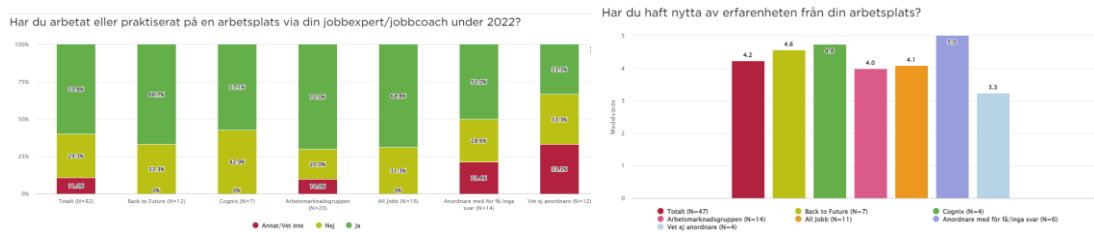


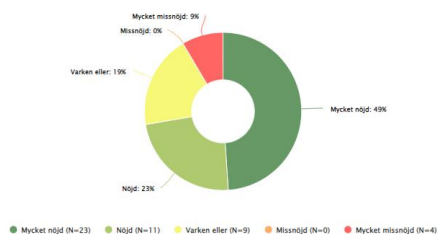
Diagram 15: Diagrammen visar hur stor andel av respondenterna på kundenkäten som har erfarenhet från en arbetsplats via sin insats, och hurvida de upplever om de har haft nytta av den erfarenheten, per anordnare.

För samtliga anordnare är resultatet entydigt med stor upplevd nytta, över 4 i snitt på en fem-gradig skala, av erfarenhet från en arbetsplats.

#### 9.4.2. Samverkan med arbetsmarknaden/arbetsgivare

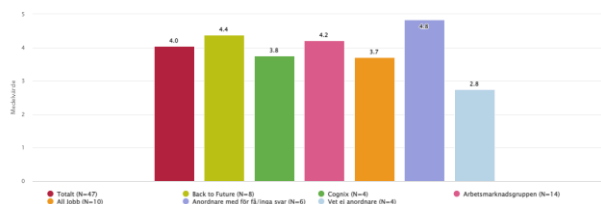
Flera anordnare lyfter problematiken med att ett sjunkande antal kunder och ett förhållandevis stort antal auktoriserade anordnare påverkar kvaliteten på matchning med arbetsmarknaden. Anordnare med ett lägre totalt antal kunder lyfter att de har sämre förutsättningar att arbeta upp och vidmakthålla kontakter med ett brett utbud av arbetsplatser. Det är tydligt att anordnare har olika förutsättningar att vidmakthålla aktiva relationer till arbetsgivare utifrån hur stort kundunderlag de har för närvarande.

Har du fått stöd av din jobbexpert/jobboach när du har varit på din arbetsplats?



Figur 10: Figuren visar hur nöjda respondenterna varit med det stöd de fått av sin anordnare under tiden de varit på en arbetsplats.

Har du fått stöd av din jobbexpert/jobboach när du har varit på din arbetsplats?



*Diagram 16: Diagrammet visar hur nöjda respondenterna varit med det stöd de fått av sin anordnare under tiden de varit på en arbetsplats, per anordnare.*

#### **9.4.3. Studievägledning utifrån kundens behov och arbetsmarknadsanalys**

Kunder inom språk- och arbetsintroduktion får idag träffa en studievägledare inför uppstart av insats. Denna studievägledning är i ett första skede främst inriktad på sfi.

### **9.5. Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka – närhet och tillgänglighet**

#### **9.5.1. Kontor i kommundelar**

Auktoriserade anordnare som erbjuder insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser har kontor i samtliga kommundelar i Nacka, förutom i Älta. Kunder har även möjlighet att välja anordnare centralt i Stockholm, vid Globen, eller norr om Stockholm.

Kunder framför vid val av anordnare att ett viktigt kriterium för val av anordnare är just var kontoret är beläget och enkelheten att ta sig till möten med kollektivtrafik.

#### **9.5.2. Tillgänglighet**

I samband med verksamhetsbesöken konstaterades att samtliga besökta kontor är tillgänglighetsanpassade för fysiska funktionshinder. Permobil eller rullstol kunde köras in och parkeras på tillfredsställande sätt vid samtliga verksamhetsbesök.

#### **9.5.3. Säker verksamhet och hållbarhet**

Auktoriserade anordnare rapporterar att de har en miljöpolicy där det framgår hur miljöarbetet planeras, styrs och utvecklas för att minska negativ miljöpåverkan vid utförandet av uppdraget finns.

Verksamhetens anser att miljöfrågan är viktig, och att andra hållbarhetsfrågor är relevanta för verksamhetens kunder och genomförandet av arbetsmarknadsinsatser.

## **10. Slutsatser, utveckling och förslag**

Utifrån kvalitetsuppföljningen, tidigare arbete och pågående utvecklingsarbete följer nedan förslag på fortsatt utveckling för nämndens kundval arbetsmarknadsinsatser och de auktoriserade anordnarnas leverans av insatser.

Anordnarna rapporterar hög måluppfyllelse och kvalitet på de insatser de levererar. De lyfter utmaningen med det sjunkande kundantalet och önskan om fler kunder på uppdrag av Nacka kommun. Omfattning och kvalitet på det anordnarna rapporterar skiljer sig åt mellan olika anordnare. Vissa anordnare rapporterar detaljrikt och redogör för metoder, arbetssätt, analys av resultat och förslag på utveckling. Andra anordnare är mer kortfattade och rapporterar hög måluppfyllelse utan närmare redogörelse för hur. Flertalet anordnare lyfter behovet av justering av insatsutbudet, utmaningen med sjunkande kundantal samt en önskan av mer kunskap om processen och hur de kan informera kunderna mer om sitt erbjudande. Samtliga anordnare ser positivt på det utvecklingsarbete som pågår med justering av mallar för rapportering och tydligare rutiner. Anordnarna ser även positivt på en mer relevant redovisning av avslutsorsaker och vad verksamhetens pågående statistikprojekt kommer att resultera i gällande mätning av progression och resultat.

Verksamhetens sammantagna bedömning är att både kundnöjdhet och kvalitet på insatserna som levereras inom kundval arbetsmarknadsinsatser generellt visar på en god måluppfyllelse. Fortsatt utvecklingsarbete föreslås för att ytterligare säkra likvärdig hög kvalitet, goda resultat och hållbara effekter av samtliga insatser hos samtliga anordnare. Här bedömer verksamheten att parametrar för att tydligare mäta både progression och resultat bör utvecklas och implementeras. Att lättare kunna följa kundernas progression ger verksamheten större möjlighet att både kunna lära av effektiva insatser, och att fånga upp behov av en eventuell ny bedömning av insats eller byte av anordnare för aktuell insats.

Vidare bedömer verksamheten att kvalitetsuppföljningen visar på behovet att eventuellt komplettera nuvarande insatsutbud för kunder med komplexa behov. Detta för att kunna erbjuda de kunder som är i behov av extra stöd en förstegsinsats innan kundens arbetsförmåga motsvarar kriterierna för en arbetsmarknadsinsats med jobbpeng.

Verksamheten föreslår nedan ett antal åtgärder för att säkerställa kvaliteten i underlagen som ligger till grund för rapportens analysdel och förslag till åtgärder för fortsatt utveckling av kundval arbetsmarknadsinsatser.

## **10.1. Tillsyn ekonomi, juridik och välfärdsbrottslighet**

### **➤ Extern säkerhetsgranskning av samtliga auktoriserade anordnare**

I avvaktan på en mer kommunövergripande tillsyn och granskning föreslås en extern granskning av nämndens samtliga auktoriserade anordnare av arbetsmarknadsinsatser utifrån de ekonomiska och juridiska villkoren i reglementet för kundval. En granskning genomförd av externt konsultstöd skulle möta dels den aktuella kommunövergripande satsningen på att förebygga,

upptäcka och åtgärda välfärdsbrottslighet, dels nämndens beslut, den 8 februari 2023 (§8), att ge utbildnings- och arbetsmarknadsdirektör i uppdrag att genomföra en genomlysning av våra utförare för att undersöka om det finns kopplingar till gängrelaterad brottslighet.

➤ ***Central funktion för granskning och tillsyn***

I arbetet med att granska ekonomiska och juridiska dokument och förehavanden har behovet av en mer central funktion att se över om granskningen av reglementet för kundval skulle kunna handhas likvärdigt för samtliga kundval identifierats. Ett resultat av projektet Kundval 2.0 som genomfördes av kommunens kundvals nätverk under 2021 var förslaget om en ”En väg in” för auktorisationsansökningar. Förslaget innefattar en central funktion med juridiska, ekonomiska kompetenser samt specialiserad kunskap motsvarande kommunens säkerhetsfunktion.

För att säkra, förutom likvärdighet, kompetens kring dessa relativt komplexa frågeställningar skulle en central funktion kunna vara behjälplig vid granskningar och som rådgörande vid oklarheter inom samtliga kundval.

## **10.2. Kvalitetsuppföljning**

Formen för kvalitetsuppföljningen ses över varje år, och justeras i nämndens modell för uppföljning i december varje år.

➤ ***Nytt system för verksamhetsuppföljning***

Systemstödet som används för kvalitetsuppföljning av nämndens två kundval är inte optimalt utifrån användarvänlighet och rapportering. Därför ses möjligheten över att ersätta befintlig modul mot en annan, som bättre svarar mot verksamhetens behov vid kvalitetsuppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser.

➤ ***Kontinuerliga kvalitetsavstämningar under året***

Arbetet med att utveckla och implementera ännu mer tydliga rutiner och kontinuerliga uppföljningar för att säkerställa och fånga upp frågeställningar relaterade till just kvalitet, reglemente och auktorisationsvillkor fortsätter inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.

➤ ***Förtydligade och uppdaterade rutiner***

För att ytterligare säkerställa likvärdig kvalitet för kund och konkurrensneutraliteten mellan anordnare vidareutvecklas befintliga rutiner för såväl uppdragen till anordnare som samverkan mellan verksamheten och utförare.

### 10.3. Styrprinciper

Kundvalet, konkurrensneutraliteten och likvärdig information är förutsättningar för att erbjuda verksamhetens kunder rättssäker och hög kvalitet.

➤ ***Utveckling Jämföraren och information***

Pågående utvecklingsarbete av jämförelseverktyget Jämföraren fortsätter under 2023. Samtliga anordnare har blivit ombudda att se över och uppdatera sin information i Jämföraren. Under året kommer strukturen och statistiken ses över för att göra den än mer tillgänglig och riktad direkt till kunderna. Detta i syfte att kunderna med enkelhet ska kunna förstå skillnaderna mellan anordnarnas erbjudande och därmed kunna göra än mer medvetna val av vilken anordnare de önskar som utförare av den insats som beviljats.

➤ ***Konkurrens genom kundval eller upphandling***

Grunden i kundvalet är konkurrens mellan auktoriserade anordnare om kunderna inom kundvalet. Samtidigt ska kommunen säkerställa konkurrensneutraliteten mellan anordnare i relation till kommunen som beställare av tjänsten.

I samband med att verksamheten utreder en eventuell justering av insatsutbudet pågår ett arbete som syftar till att se över samtliga insatser verksamheten erbjuder utifrån möjligheten att upphandla leverantör för insatserna.

### 10.4. Vision och värdering

Nacka kommun följer upp och säkerställer kundnöjdhet på individnivå genom kontinuerlig uppföljning. På en mer aggregerad nivå mäts kundnöjdheten genom den kundenkät som skickas ut till kunderna i samband med kvalitetsuppföljningen.

➤ ***Tydligare uppföljning av öppenhet och mångfald***

Utifrån resultatet och återkoppling på årets kundenkät ses nuvarande enkät över för att mer precist fånga kundernas upplevelse av huruvida det stöd de fått genomsyrats av Nacka kommuns vision och värdering.

➤ ***Utvärdera och utveckla metoder för att mäta kundnöjdhet***

Under 2023 fortsätter arbetet för att säkerställa att kundnöjdheten mäts på ett sätt som både ger relevant information för framtida kunder, och kan användas för utveckling av kundval arbetsmarknadsinsatser, för såväl myndighetsutövningen som för de tjänster anordnarna utför. Under 2023 genomför kommunen en upphandling för olika typer av undersökningar. Ett önskemål från verksamheten är att GDPR-säkert kunna lägga in respondentdata i utskicket. Exempel på respondentdata kan då vara vilken insats och anordnare kunden varit beviljad, antal dagar i insats, kön och ålder. Detta skulle göra resultatet av kundenkäten

mer tillförlitligt och därmed utgöra ett bättre underlag för vidare analys och utvecklingsarbete.

## **10.5. Ambition – mäta resultat och progression**

I enlighet med vad som rapporterats i tertialrapport 1 2023 för nämndens verksamheter angående resultat för arbetsmarknadsinsatser är just uppföljning och rapportering av progression och resultat ett prioriterat område att vidareutveckla.

### ➤ *Underlag för justerat insatsutbud*

Utifrån tidigare översyn, kvalitetsrapportering, kontinuerligt utvecklingsarbete och aktuella resultat för nämndens samtliga arbetsmarknadsinsatser bereds ett underlag till justerat utbud av insatser inför nämndens sammanträde i september 2023.

### ➤ *Mäta och redovisa resultat, avslutsorsaker och insattid*

I utvecklingsarbetet framåt föreslås att arbetet med att tydliggöra insatsutbudet och särskilja arbetsredo och arbetsnära arbetsmarknadsinsatser från arbetsförberedande och rehabiliterande förstegsinsatser.

Vidare föreslås att tydligare rapportera resultat separat för avslutade insatser och för avbrutna insatser. Ett förslag kan vara att rapportera resultat utifrån kund snarare än utifrån aktivitet eller insats, vilket hittills varit fokus för rapportering av resultat.

Framtagande av parametrar för att kunna mäta resultat för insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser ingår i verksamhetens pågående utvecklingsarbete.

### ➤ *Rapportering av progression och resultat för kunden*

I samband med kvalitetsuppföljningen och det pågående statistikprojektet har frågan om vikten av att mäta progression varit central. Progression förekommer även för kunder som är i insatser som avbryts i förtid, vilket verksamheten föreslås se över närmare i utvecklingsarbetet kring progression, statistik och mätvärden. Att byta insats kan i sig vara en progression. Verksamheten föreslås här utreda möjligheten att dokumentera och rapportera med fokus på progression längs kundens väg mot egen försörjning.

Insikter, utfall och analys från kvalitetsuppföljningen är en del verksamhetens pågående statistikprojekt. Projektet avser att se över och säkerställa vilken data som behövs för att göra relevanta analyser av hög kvalitet. I projektet ingår översyn av hur verksamheten kan identifiera fler parametrar att mäta och följa upp för att säkerställa rättvisande resultat på såväl individnivå som på insats- och anordnarnivå.



## 10.6. Måluppfyllelse

Kundval arbetsmarknadsinsatser är en viktig del i att säkerställa att nämndens och kommunens mål uppfylls.

### 10.6.1. Maximalt värde för skattepengarna – effektivitet, insatsutbud, samverkan

#### ➤ *Justering av insatsutbud i arbetsmarknadspaketet?*

Utifrån förändringar i målgruppens behov beslutade nämnden att genomföra en extern översyn av insatsutbudet under 2022. Utifrån kontinuerligt utvecklingsarbete och de slutsatser som redovisades i översynen har verksamheten fortsatt arbetet med att ta fram ett förslag på ett justerat utbud av insatser inom ramen för kundval arbetsmarknadsinsatser. Kvalitetsuppföljningen har ytterligare belyst behovet av att särskilja arbetsmarknadsinsatser från mer arbetsförberedande, arbetsprövande och/eller rehabiliterande förstegsinsatser.

I kombination med det pågående arbetet kommer auktorisationsvillkoren ses över och justeras för att förtydliga vilka villkor som behöver uppfyllas inom varje föreslagen insats.

### 10.6.2. Bästa utveckling för alla – individanpassade insatser

#### ➤ *Kognitiva funktionsnedsättningar ett tema under hösten 2023*

Verksamheten fortsätter arbeta utifrån olika teman. Under hösten 2023 kommer ett tema att vara att öka kunskap om personer med kognitiva funktionsnedsättningar, inkluderande neuropsykiatriska diagnoser.

### 10.6.3. Stark och balanserad tillväxt – effektiv matchning

#### ➤ *Effektiv matchning med arbetsmarknaden*

Ett av de värden som var högst i kundenkäten var nyttan och erfarenheten av en arbetsplats. Samtidigt angav en relativt låg andel av respondenterna att de hade erfarenhet av en arbetsplats. Under tidigare år har erfarenheter och progression för kunder på arbetsplatser följts upp på individnivå. Uppföljning och fortsatt strategisk dialog kring arbetssätt och rutiner gällande kontakt med arbetsgivare och matchningen av aktuella kunder med arbetsplatser/praktikplatser och hur detta kan förstås och analyseras på en aggregerad nivå kommer därför att genomföras.

Matchningsprocessen och uppföljning av kontakt med och erfarenhet av arbetsmarknaden föreslås vara i fokus för såväl det löpande arbetet som kvalitetsuppföljningen av 2023 års kundval arbetsmarknadsinsatser.

#### ➤ *Avslut till studier, studievägledning*

Kundval arbetsmarknadsinsatser visar ett sjunkande, såväl antal som andel, avslut till studier. Resultatet sjunker både i relation till tidigare års resultat och i relation

till Nacka kommuns jämförelsekommuner. Uppföljning och kartläggning av nuvarande arbets sätt, kundernas behov och förväntade effekter av mer omfattande och/eller individanpassad studievägledning kommer därför att genomföras.

## 10.7. Förslag på fokus för 2023

Utifrån kvalitetsuppföljning och rapportering kommer verksamheten att ta fram fokusfrågor för 2023 års kvalitetsuppföljning. Nedan följer förslag som lyfts i processen vara viktiga att följa upp. Slutligt beslut om fokusfrågor tas i samband med att kvalitetsuppföljningen planeras och startas upp i slutet av 2023.

Förslag på fokus för 2023:

- Effektiv matchning med arbetsmarknaden
- Studievägledning, samverkan med kommunal vuxenutbildning
- Välfärdsbrottslighet och tillsyn

Det föreslagna fokuset underbyggs av resultat i kundenkäten utifrån respondenterna upplevelse av följande frågor:

Frågeställning (82 respondenter av 276 inbjudna kunder)	Nöjda eller mycket nöjda	Missnöjda eller mycket missnöjda
Upplevd insats som meningsfull	71%	16%
Tydliga mål med insatsen	71%	12%
Stegförflyttning mot målen	71%	12%
Ökade möjligheter till arbete och studier	66%	21%
Ökad kunskap om arbetsmarknaden	56%	18%
Bättre på att söka jobb	57%	21%

Tabell 13. Tabellen visar förhållandet mellan andelen nöjda och missnöjda kunder i några viktiga frågeställningar till grund för kommande utvecklingsarbete. (82 respondenter av 276 inbjudna kunder)

Tabellen ovan indikerar att en del av utvecklingsarbetet och fokus framåt bör inriktas på ett ännu tydligare arbetsmarknadsfokus för insatserna inom kundvalet. Samtidigt visar resultaten i kundenkäten, tillsammans med resultaten och avslutsorsaken för respektive insats, på vikten av det utvecklingsarbete som pågår med att justera insatsutbudet.

Slutligen uppmärksammar verksamheten att kunderna i allmänhet är nöjda med den insats och det stöd de får av anordnare som utför insatser på uppdrag av Nacka kommun. Kunderna som har erfarenhet från arbetsplats är också övervägande nöjda.