

2023-11-30  
TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr: NAF-2023-00317

## Uppföljningsplan och modell för uppföljning av anordnare inom kundval arbete och etablering 2024

### Förslag till beslut

1. Nämnden för arbete och försörjning beslutar att anta en modell för uppföljning och uppföljningsplan för nämndens Kundval arbete och etablering 2024.
2. Nämnden för arbete och försörjning skickar i enlighet med reglementet för kundval den beslutade modellen för uppföljning och uppföljningsplanen vidare till kommunstyrelsen.

Beslutet innebär att modell för uppföljning av nämndens kundval arbete och etablering innefattar kvalitetsuppföljningen av de tre insatser inom befintligt kundval arbetsmarknadsinsatser vilka kommer att fasas ut under första halvåret 2024.

### Sammanfattning av ärendet

I enlighet med Nacka kommuns reglemente för kundval (KFKS 2021/1150) åligger det nämnden för arbete och försörjning att besluta om en modell för uppföljning samt att årligen rapportera sin uppföljningsplan till kommunstyrelsen.

Verksamheter med kundval i Nacka styrs av nationell lagstiftning, Nacka kommuns styrande dokument, ansvarig nämnds reglemente samt reglementet för kundval och specifika auktorisationsvillkor för respektive kundval.

Nämnden för arbete och försörjnings modell för uppföljning gällande nämndens kundval arbete och etablering syftar till att säkerställa en god kvalitet på tjänsten, säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner, samt att verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.

Kommunfullmäktige beslutade den 13 november 2023 att nämnden för arbete och försörjning ska revidera kundval arbetsmarknadsinsatser och att införa två nya kundval, kundval introduktionsinsatser sfi och arbetsintroduktion och kundval förberedande arbetsinriktade insatser. Nämnden för arbete och försörjning fattade den 27 september 2023 beslut om att de två nya kundvalen implementeras under första halvåret 2024, och att nuvarande tre insatser fasas ut under implementeringstiden för de nya kundvalen.

Under 2024 kommer kvalitetsuppföljningen att innefatta anordnare av:

- de tre urfasade insatserna inom kundval arbetsmarknadsinsatser: jobbpeng grund, förstärkt jobbpeng och språk- och arbetsintroduktion. och
- implementering och utförande av de sex nya insatserna inom nämndens Kundval arbete och etablering.

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

- Kundnöjdhet
- Insatsernas resultat och effekt
- Auktoriserade anordnares verksamheter
- Internt kvalitetsarbete
- Måluppfyllelse av nämndens beslutade mål

Uppföljning av nämndens kundval ska visa om verksamheten utvecklas i den riktning som målen anger samt ge nämnden fördjupade kunskaper om hur verksamheten fungerar. Nämndens kundval följs upp årligen i enlighet med beslutad uppföljningsplan, vilket sker såväl kontinuerligt under året som årligen i respektive kundvals kvalitetsuppföljning.

Den systematiska kvalitetsuppföljningen av att anordnare auktoriserade inom nämndens kundval efterlever auktorisationsvillkoren sker i enlighet med följande process för uppföljning:

1. Planering av tema för årlig kvalitetsuppföljning
2. Kvalitetsrapportering av anordnare utifrån auktorisationsvillkoren
3. Planering och upplägg för verksamhetsbesök
4. Granskning av anordnares kvalitetsrapport
5. Samordna och leda verksamhetsbesök
6. Sammanställning av rapport och förankring
7. Redovisning och beslut i nämnd
8. Analys och utveckling

Kvalitetsuppföljningen av kundval arbete och etablering utvecklas kontinuerligt. Utveckling av kvalitetsuppföljningen sker med olika fokus beroende på aktuella frågeställningar.

## Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade den 12 april 2021 (KFKS 2021/1150) att anta ett reviderat reglemente för kundval. I reglementet för kundval återges att nämnderna för varje kundval ska besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren. Modellen ska säkerställa en god kvalitet på tjänsten,

säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner samt verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av reglementet för kundval, och det åligger nämnderna att årligen rapportera sin uppföljningsplan till kommunstyrelsen. Utifrån den beslutade modellen för uppföljning av nämndens kundval tas årligen en uppföljningsplan för innevarande år fram.

Kommunstyrelsen beslutade den 24 januari 2022 (KFKS 2021/1240) om ett program för uppföljning av privata och kommunala utförare. Syftet med programmet är att säkerställa en kvalitativ uppföljning och kontroll av såväl kommunala som privata utförare som bedriver verksamhet på uppdrag av kommunen. Ärendet lyfter de kommunala styrdokument som anger ramar för programmet, där kommunens reglemente för kundval samt allmänhetens insyn och information är av vikt för det aktuella ärendet nedan.

### **Kundval arbete och etablering – implementeringsperiod 2024**

Kommunfullmäktige beslutade den 13 november 2023 att nämnden för arbete och försörjning ska revidera kundval arbetsmarknadsinsatser och att införa två nya kundval, kundval introduktionsinsatser sfi och arbetsintroduktion och kundval förberedande arbetsinriktade insatser.

Nämnden för arbete och försörjning fattade den 27 september 2023 beslut om att de två nya kundvalen implementeras under första halvåret 2024, och att nuvarande tre insatser fasas ut under implementeringstiden för de nya kundvalen.

### **Utfasning av tre insatser och implementering av sex nya insatser**

Under 2024 kommer kvalitetsuppföljningen att innefatta de tre urfasade insatserna inom kundval arbetsmarknadsinsatser: jobbpeng grund, förstärkt jobbpeng och språk- och arbetsintroduktion. Kvalitetsuppföljningen av anordnares verksamhet under 2024 kommer även att innefatta implementering och utförande av de sex nya insatserna inom nämndens kundval arbete och etablering.

### **Uppföljning och kontroll**

Verksamheterna nämnden för arbete och försörjning ansvarar för är mål- och resultatstyrda, vilket förutsätter en kontinuerlig uppföljning av verksamheterna och dess kvalitet. Nämndens uppföljning ska visa om verksamheten utvecklas i den riktning som målen anger samt ge nämnden fördjupade kunskaper om hur verksamheten fungerar. Uppföljningsarbetet ska även stimulera och utveckla verksamheten och därmed bidra till en ökad måluppfyllelse och högre kvalitet. Uppföljning görs av hela verksamheten nämnden ansvarar för. Här specificeras den uppföljningsplan som ligger till grund för kvalitetsuppföljning av de insatser som omfattas av kundvalen arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning.

Tillsyn, granskning och uppföljning av uppfyllelse och efterlevnad av auktorisationsvillkoren genomförs först och främst vid:

- ansökan om auktorisation
- utförande och systematiskt kvalitetsarbete
- årlig kvalitets- och verksamhetsuppföljning
- stickprovskontroller

Auktoriserade anordnare har strikt informationsplikt gällande förändringar, eller kända kommande förändringar, som riskerar att påverka anordnarens möjlighet att efterleva auktorisationsvillkoren. Nacka kommun informerar löpande om beslutade förändringar som kan komma att påverka anordnarens utförande av tjänst inom aktuellt kundval. I första hand sker information på samverkansmöten med ansvariga handläggare och/eller strategiska dialogmöten med verksamhetens ledning.

### **Kvalitetsuppföljning utifrån beslutade auktorisationsvillkor**

En årlig tillsyn och kvalitetsuppföljning utifrån gällande reglemente för kundval och specifika auktorisationsvillkor genomförs för samtliga auktoriserade anordnare. I enlighet med av nämnden för arbete och försörjning beslutad plan för uppföljning av kundval arbete och etablering rapporterar anordnare i angivet verksamhetssystem för kvalitetsuppföljning, vilket sedan följs upp vid verksamhetsbesök för kvalitetsuppföljning och dialog.

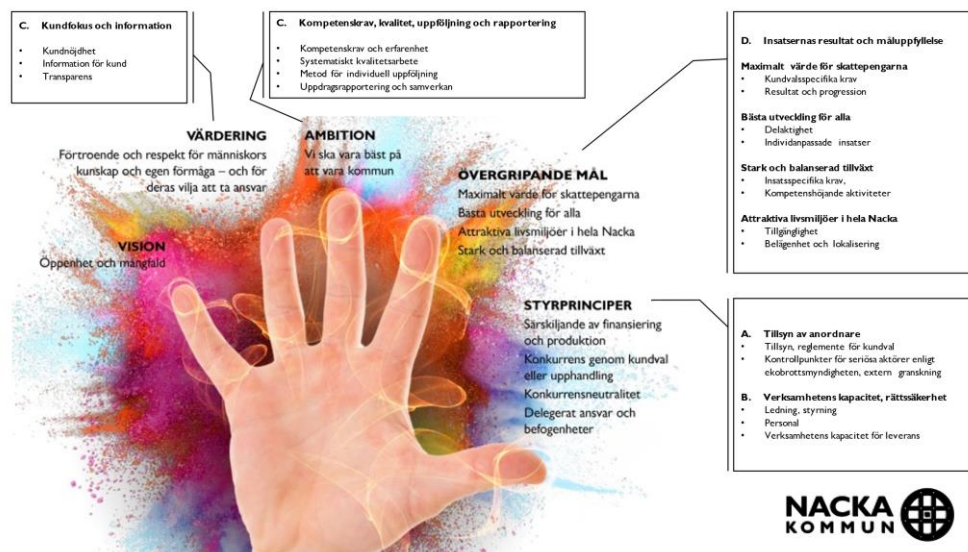
Samtliga anordnare lämnar årligen in en kvalitetsredovisning där det framgår hur de arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet. I kvalitetsredovisningen analyserar anordnaren vilka mål och resultat som uppnåtts i syfte att hitta förbättringar och åtgärder för stärkt kvalitet. Kvalitetsgranskning av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

- **Del A** innebär en särskild granskning enligt villkoren och de kontrollpunkter som anges under *Del A. Auktorisationsvillkor gällande tillsyn av anordnare* utifrån Nacka kommuns reglemente för kundval.
- **Del B** innebär att ansvariga tjänstepersoner på Nacka kommun granskar och kvalitetssäkrar anordnarens kvalitetsrapportering gällande villkor och kontrollpunkter som anges under *Del B. Auktorisationsvillkor gällande ledning, styrning och verksamhetens kapacitet*.
- **Del C** innebär att ansvariga tjänstepersoner på Nacka kommun granskar anordnarens kvalitetsrapportering utifrån de villkor och kontrollpunkter som anges under *Del C. Auktorisationsvillkor gällande kompetens, rapportering och kvalitetsarbete och*

- **Del D** innebär att ansvariga tjänstepersoner granskar anordnarens kvalitetsrapportering för respektive kundval och insats enligt *Del D Auktorisationsvillkor gällande insatskrav och måluppfyllelse*

De specifika auktorisationsvillkor för kundval arbete och etablering utgår från Nacka kommuns styrmodell enligt:

- **Styrdokument och styrprinciper** ligger till grund för *Del A. Auktorisationsvillkor gällande tillsyn av anordnare.*
- **Styrdokument och styrprinciper** ligger till grund för *Del B. Auktorisationsvillkor gällande ledning, styrning och verksamhetens kapacitet.*
- **Ambition, vision och värdering** ligger till grund för *Del C. Auktorisationsvillkor gällande kompetenskrav, rapportering och kvalitetsarbete.*
- **Nacka kommuns fyra övergripande mål** ligger till grund för *Del D. Auktorisationsvillkor gällande insatskrav och måluppfyllelse.*



Figur 1. Bilden visar hur auktorisationsvillkor och rapportering av verksamhet som utförs på uppdrag av nämnden för arbete och försörjning utgår från Nacka kommuns styrmodell.

### Process för årlig kvalitetsuppföljning

Den årliga kvalitetsuppföljningen av anordnare auktoriserade inom nämndens kundval, och deras efterlevnad av gällande auktorisationsvillkor sker i enlighet med följande process:

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

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

För mer information om respektive steg i processen, se bilaga 1 *Modell för uppföljning av kundval arbete och etablering 2024*.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Förslag till beslut bedöms inte medföra några direkta ekonomiska konsekvenser.

Indirekt antas högre kvalitet på insatser förbättra kundernas möjligheter att på kortare tid komma ut i egen försörjning. Med färre kunder som uppbär ekonomiskt bistånd minskar dessa kostnader för nämnde för arbete och försörjning, samtidigt som fler Nackabor i egen försörjning bidrar med skatt till Nacka kommun och förmodade intäkter för det lokala näringslivet.

### **Konsekvenser för barn**

Säkerställande av kvalitet och uppföljning av att anordnare levererar hög kvalitet utifrån gällande auktorisationsvillkor antas öka möjligheterna för kunder att på kortare tid komma ut i egen försörjning. Förslaget bedöms därmed innebära positiva konsekvenser för de barn vars föräldrar ännu inte är etablerade på arbetsmarknaden då effektiva insatser inom både arbetsmarknadsinsatser och inom kommunal vuxenutbildning antas öka möjligheten för föräldrarna att etableras snabbare på arbetsmarknaden. Risken att barnen växer upp i ekonomiskt utanförskap antas med detta minska.

### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteskrivelse daterad den 30 november 2023

Bilaga 1. NAF Modell för uppföljning av kundval arbete och etablering 2024

Pia Stark  
Enhetschef  
Arbets- och etableringsenheten

Karin Dreik  
Kvalitetsutvecklare  
Arbets- och etableringsenheten