

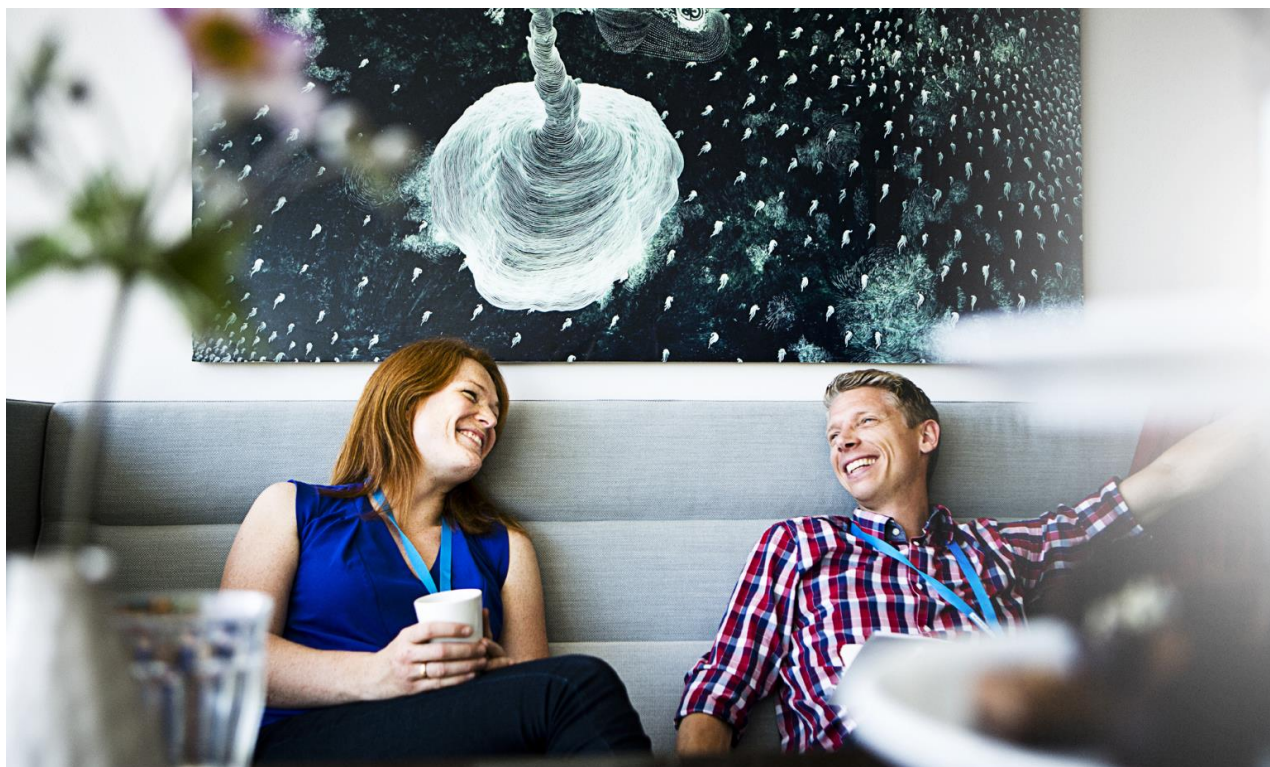
Avsedd för  
**Arbets- och företagsenheten, Nacka kommun**

Dokumenttyp  
**Rapport**

Datum  
**Januari 2017**

# ÖVERSYN

**ARBETS- OCH FÖRETAGSNÄMNDENS MODELL FÖR  
KUNDVAL AV ARBETSMARKNADSINSATSER**



**ÖVERSYN  
ARBETS- OCH FÖRETAGSNÄMNDENS MODELL FÖR  
KUNDVAL AV ARBETSMARKNADSINSATSER**

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1.</b>	<b>INLEDNING</b>	<b>1</b>
1.1	Jobbpeng grund har kompletterats med två månadscheckar	1
1.2	Månadscheckarnas mål på kort och lång sikt	1
1.3	Ramböll har fått i uppdrag att göra en översyn av de två månadscheckarna	2
1.4	Översynen har genomförts genom intervjuer och fokusgrupper	2
1.5	Översynen utgår från kriterierna relevans och ändamålsenlighet	2
<b>2.</b>	<b>IAKTTAGELSER</b>	<b>4</b>
2.1	Månadscheckarna är relevanta	4
2.2	Ändamålsenlighet kan stärkas genom tydligare kommunikation om riktlinjerna	4
<b>3.</b>	<b>SAMMANFATTNING AV UTVECKLINGSMÖJLIGHETER</b>	<b>8</b>
3.1	Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion	8
3.2	Jobbpeng förstärkt	8
3.3	Övergripande utvecklingsområde	8

## 1. INLEDNING

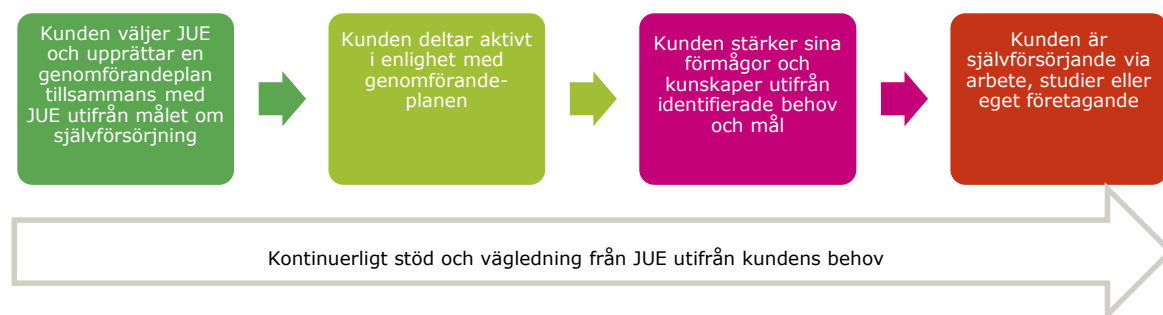
### 1.1 Jobbpeng grund har kompletterats med två månadscheckar

Arbets- och företagsnämnde i Nacka kommun har i början av 2016 gjort förändringar i sin modell för kundval av arbetsmarknadsinsatser. Förändringen innebär en differentiering avseenden innehåll och checknivåer av nuvarande modell. Månadschecken Jobbpeng grund har kompletterats med två månadscheckar – Jobbpeng förstärkt och Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion. Syftet med att föra in de två kompletterande månadscheckarna är att få till stånd ett mer flexibelt och differentierat ersättningsystem för att möta individens behov.

### 1.2 Månadscheckarnas mål på kort och lång sikt

Målet med Jobbpeng Förstärkt och Jobbpeng Språk- och arbetsintroduktion är att kunden ska bli självförsörjande via arbete, studier eller eget företagande. Målet om självförsörjning ska uppnås genom att kunden får individanpassad vägledning och stöd av en jobb- och utbildningsexpert utifrån identifierade behov. I en genomförandeplan upprättas en individbaserad plan för hur kunden kan stärka sina förmågor och kunskaper utifrån målet om självförsörjning. I figur 1 illustreras jobbpengarnas tänkta funktionssätt och mål på kort och lång sikt.

**Figur 1. Övergripande förändringsteori för Jobbpeng förstärkt och Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion**



Målgruppen för Jobbpeng förstärkt och Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion är följande:

- Ungdomar mellan 18 och 24 år som står utanför jobb och studier.
- Personer som uppbär ekonomiskt bistånd.
- Nyanlända Nackabor inom etableringen.
- Invandrare med uppehållstillstånd som inte etablerats efter 24 månader<sup>1</sup>

Jobb- och utbildningsexperternas roll i kundvalsmodellen är att utifrån identifierade behov, stödja och vägleda kunden till att bli självförsörjande. Jobb- och utbildningsexperten ersätts löpande under insatsen gång samt i form av en bonus om uppdraget leder till självförsörjning.<sup>2</sup> Som komplement finns tilläggscheckar om 5-15 000 kronor. De kan användas t.ex. till utbildningar som B-körkort om det bidrar till eller ökar chans till anställning.

#### 1.2.1 Jobbpeng Språk- och arbetsintroduktion

Jobbpeng Språk- och arbetsintroduktion vänder sig till Nackabor som har behov av att stärka sina kunskaper i det svenska språket för att nå självförsörjning. Det kortsiktiga målet med Jobbpengen är dels att kunden ska stärka sina kunskaper i det svenska språket, dels att kunden ska praktisera ett yrke som stämmer överens med kundens erfarenhet och önskemål. Inom ramen för Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion stu-

<sup>1</sup> t.ex. ebo, efter etableringsperiod, anhöriginvandrare samt invandrare efter etablering som har fortsatt bristande språkkunskaper och står utanför arbetsmarknaden.

<sup>2</sup> Löpande ersättning betalas ut först när insatsen pågått under 14 dagar. Det betalas ut månadsvis för att täcka jobbexpertens löpande kostnader under insatstiden. Vid förstärkt jobbpeng är beloppet 4823kr och vid språk- och arbetsintroduktion är beloppet 7293 kr. Bonus betalas ut om jobbexperten lyckas med uppdraget, att kunden har uppnått egen hållbar försörjning genom arbete med avtal om minst 6 månader eller CSN-berättigade studier. Bonusen utgör 18 000 kr.

derar kunden svenska för invandrare på deltid och samhällsorientering på deltid under första tiden. Kundernas behov kan dock skilja sig åt och för vissa kan det vara aktuellt med annat stöd parallellt. Efter 60 dagar ska en genomförandeplan vara upprättad där det bland annat ska framgå när språkpraktik, om minst 50 % under planerad insatsperiod, skall påbörjas. En betydande del av kundens lärande ska således ske på arbetsplatsen under en handledares ledning. Handledaren ska i samarbete med jobb- och utbildningsexperten, lägga upp innehållet i språkpraktiken, handleda kunden, bistå och samverka med teoretisk utbildning i svenska.

#### 1.2.2 Jobbpeng Förstärkt

Jobbpeng förstärkt vänder sig till Nackabor som har flera orsaker till att de står utanför arbetsmarknaden, ofta p.g.a. psykosociala orsaker eller någon form av funktionsnedsättning. Jobb- och utbildningsexperten ska utifrån den enskildes kompetens, unika behov och motivation, rusta och coacha till egen hållbar försörjning. I det fall ohälsa är en bidragande orsak till utanförskap, kan fördjupade insatser och samverkan med till exempel hälso- och sjukvård och anhöriga behövas vilket kompenseras genom jobbpeng förstärkt. I förstärkt jobbpeng ingår det i uppdraget att följa upp att kunden är kvar i försörjning 6 månader efter egen försörjning/avslutad insats. Rapportering sker skriftligt efter 6 månader eller vid avvikelse.

#### 1.3 Ramböll har fått i uppdrag att göra en översyn av de två månadscheckarna

Ramböll har fått i uppdrag av arbets- och företagsenheten att se över de kompletterande månadscheckarna i syfte att få en nulägesbild av huruvida Jobbpeng förstärkt och Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion fungerar ändamålsenligt och om det finns behov av utveckling/ justering avseende de kompletterande månadscheckarna. Översynens övergripande frågeställning är således:

- Är utvecklingen av modellen, det vill säga de två kompletterande månadscheckarna jobbpeng förstärkt och jobbpeng språk och arbetsintroduktion, ändamålsenlig?
- Vad fungerar bra och vad kan utvecklas/ justeras gällande de två kompletterande månadscheckarna?

#### 1.4 Översynen har genomförts genom intervjuer och fokusgrupper

Översynens frågeställningar har besvarats genom intervjuer och fokusgrupper med jobb- och utbildningsexperten, kunder och arbetsgivare. Inom ramen för översynen har följande datainsamling genomförts:

- 2 fokusgrupper med jobb- och utbildningsexperten
- 4 intervjuer med arbetsgivare
- 4 intervjuer med kunder

Syftet med översynen är att belysa hur Jobbpeng förstärkt och Jobbpeng språk och arbetsintroduktion fungerar utifrån ett anordnars, arbetsgivare- och kundperspektiv. Översynen behandlar ej månadscheckarnas resultat och effekter för målgruppen, det vill säga, i vilken utsträckning som införandet av månadscheckarna har resulterat i att målgruppen stärkt sina förmågor och blivit självförsörjande via arbete, studier eller eget företagande.

#### 1.5 Översynen utgår från kriterierna relevans och ändamålsenlighet

Översynen utgår från utvärderingskriterierna relevans och ändamålsenlighet. Med **relevans** menas i vilken utsträckning som de kompletterande jobbcheckarna fyller ett behov hos målgruppen. Med **ändamålsenlighet** menas i vilken utsträckning som de kompletterande jobbcheckarna skapar förutsättningar för jobb- och utbildningsexperten liksom arbetsgivare att leverera ett fullgott stöd till kunderna. I nedanstående tabell återfinns översynens frågeställningar och utvärderingskriterier.

**Tabell 1. Översynens frågeställningar utifrån relevans och ändamålsenlighet**

Utvärderingskriterier	Frågeställningar
<b>Relevans</b>	I vilken mån fyller Jobbpeng förstärkts/ Jobbpeng Språk- och arbetsintroduktions syfte och innehåll ett behov hos målgruppen enligt jobb- och utbildningsexperter, arbetsgivare och kunder?
<b>Ändamålsenlighet</b>	I vilken mån har jobb- och utbildningsexperterna inom ramen för Jobbpeng förstärkt/Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion tillräckliga förutsättningar att genomföra uppdraget i enlighet dess intentioner?
	I vilken mån får kunderna relevant och ändamålsenligt stöd och vägledning inom ramen för Jobbpeng förstärkt/Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion
	I vilken mån får arbetsgivare inom ramen för Jobbpeng förstärkt/Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion tillräckliga förutsättningar att genomföra uppdraget i enlighet dess intentioner?

## 2. IAKTTAGELSER

I kapitel två ges en beskrivning av hur Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion och Jobbpeng förstärkt fungerar med utgångspunkt i analysramens frågeställningar. Varje avsnitt inleds med de sammanfattade slutsatser som Ramböll kunnat dra utifrån vad som framkommit av översynen.

### 2.1 Månadscheckarna är relevanta

Översynen visar att jobbpeng språk- och arbetsintroduktion och jobbpeng förstärkt är ett relevant stöd, vars olika innehåll fyller ett behov hos målgruppen.

#### 2.1.1 Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion

Intervjustudien visar att såväl jobb- och utbildningsexperter, arbetsgivare och kunder beskriver jobbpeng språk- och arbetsintroduktion som ett relevant stöd. Det finns ett behov att kunna använda andra miljöer än svenska för invandrare för att stärka språkinläringen och stödet ger möjlighet att komplettera teori med mer praktisk språkträning. Ett annat argument som framförs av såväl arbetsgivare som jobb- och utbildningsexperter är att målgruppen, genom stödet, ges möjlighet att tidigt bygga nätverk och kontakter i arbetslivet vilket anses öka möjligheterna till egenförsörjning. Slutligen ger också stödet möjlighet till individuell språkutveckling och guidning i det svenska samhället, genom att jobb- och utbildningsexperter tillsammans med kunden kan anpassa valet av praktikplats utifrån den enskilde individens tidigare erfarenheter och intressen.

#### 2.1.2 Jobbpeng förstärkt

Intervjustudien visar att Jobbpeng förstärkt upplevs vara ett relevant stöd för målgruppen. Jobb- och utbildningsexperter beskriver att målgruppen är i behov av ett utökat stöd, då det ofta finns hinder såsom psykiska funktionshinder, tidigare missbruk eller en outredd arbetsförmåga som gör för att individen står utanför arbetsmarknaden. Jobbpeng förstärkt möjliggör, genom den extra ersättningen, att jobb- och utbildningsexperter kan arbeta utifrån varje individs unika och många gånger komplexa behov. Målet om egenförsörjning möjliggör slutligen att kundens liksom jobb- och utbildningsexpertens fokus riktas mot att stärka kundernas förmågor, trots de komplexa behov som ofta föreligger.

### 2.2 Ändamålsenlighet kan stärkas genom tydligare kommunikation om riktlinjerna

För att jobb- och utbildningsexperter ska kunna fullgöra sitt uppdrag och stödja kunderna mot egen försörjning krävs att jobb- och utbildningsexperter har goda förutsättningar att bedriva sin verksamhet samt har fullgod information om stödets syfte och tänkta funktionssätt. Översynen visar att stödets ändamålsenlighet kan stärkas genom att kommunen utvecklar sin kommunikation gentemot anordnarna, dels gällande aspekter som påverkar anordnarnas förutsättningar att genomföra uppdraget, dels vad gäller månadscheckarnas syfte och tänkta funktionssätt. I nedanstående avsnitt utvecklar vi resonemanget för respektive månadscheck.

#### 2.2.1 Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion

**Utifrån ett anordnarperspektiv** är det viktigt att kommunen tillhandahåller fullgoda förutsättningar samt ger enhetlig och tydlig information om hur stödet är tänkt att fungera för att jobb- och utbildningsexperter ska kunna genomföra sitt uppdrag på bästa möjliga sätt. Översynen visar att jobb- och utbildningsexperter på ett övergripande plan beskriver kontakten och samarbetet med kommunen som konstruktiv och dialogorienterad men att vissa aspekter gällande anordnarnas förutsättningar behöver stärkas, vilka utvecklas nedan:

Under månadscheckens första år beskrivs kommunens information och kommunikation gällande antalet nyanlända som beräknas ta del av stödet ha brustit. jobb- och utbildningsexperter vittnar om att Kommunen ska ha kommunicerat en förväntad volym som sedan inte uppdaterats vilket medfört att jobb- och utbildningsexperter inledningsvis har haft vissa utmaningar i att planera verksamheten och förutsäga åtgång av interna resurser. Anordnare efterfrågar således att kommunen utvecklar sin kommunikation, har bättre framförhållning och ger kontinuerligt information

gällande aspekter som kan påverka hur anordnarna behöver styra sin verksamhet. En annan aspekt kopplat till jobb- och utbildningsexperters förutsättningar att genomföra sitt uppdrag inom kommunen är att anordnare konkurrerar på samma villkor. I dagsläget har kommunen missvisande information på sin hemsida kopplat till vissa anordnares tjänsteerbjudande. Jobbexperter som har samverkansavtal med utbildningsanordnare redovisas på hemsidan som att de saknar SFI-verksamhet och samhällsorientering trots att det i auktoriseringen är ett krav att uppvisa samverkansavtal med utbildningsanordnare. Kommunens information på hemsidan beskrivs kunna påverka kundernas val av jobb- och utbildningsexperter. Informationen på hemsidan behöver därför justeras.

Jobb- och utbildningsexperter behöver vidare ha tydliga riktlinjer kopplade till stödets syfte och tänkta funktionssätt för att kunna genomföra sitt uppdrag optimalt. I dagsläget beskriver jobb- och utbildningsexperter kommunens intentioner med stödet, om huruvida slutmålet är yrkesträning eller språkinläring, är oklart. Val av slutmål påverkar jobb- och utbildningsexperters möjlighet att ge ett relevant stöd till kunden liksom hur jobb- och utbildningsexperter ska kommunicera förväntningar till arbetsgivare och kund. Enligt jobb- och utbildningsexperter kan det i vissa fall uppkomma en intressekonflikt om val av praktikplats ska göras mot bakgrund av att kunden ska få praktisera det svenska språket i så hög utsträckning som möjligt eller om val av praktikplats ska matchas utifrån kundens tidigare arbetslivserfarenhet. Översynen visar att en praktikplats som motsvarar kundens tidigare arbetslivserfarenhet inte nödvändigtvis ger den bästa språkträningen och vice versa. Kommunens intention påverkar således hur jobb- och utbildningsexperter tillsammans med arbetsgivaren behöver utforma innehållet i praktiken och hur förväntningar på praktiken kommuniceras till kunden. Översynen visar att kommunen därför behöver utveckla och tydligt kommunicera hur stödet är tänkt att fungera.

Exempel på en eventuell målkonflikt som framkommit i intervjustudien

En kund som är bilmekaniker gör praktik på en bussverkstad. Jobb- och utbildningsexperter har organiserat praktikplatsen mot bakgrund av att kunden ska stärka sin förmåga i det svenska språket. Arbetsgivaren uppskattar dock att kunden utifrån ett språkinläringssperspektiv troligtvis skulle lära sig mer svenska om hen tillbringade en stor del av tiden i konversationsrummet med kollegor i lunchrummet än i bilverkstaden där kommunikationen av säkerhetsskäl många gånger behöver ske på engelska. Kunden är dock fokuserad på en eventuell anställning och vill därför tillbringa tiden i bilverkstaden. Arbetsgivaren ser inga möjligheter att anställa personen om inte denne utvecklar sin svenska, vilket arbetsgivaren uppskattar att kunden gör bättre inom ramen för en intensifierad svenska för invandrare än i bilverkstaden. Kunden är dock en skicklig mekaniker som arbetsgivaren skulle anställa om svenska språket var bättre.

För att öka kundens möjligheter att erhålla en anställning finns inom ramen för månadspengen finns så kallade tilläggscheckar som kan nyttjas för särskilda typer av utlägg kopplat till kundens utvecklingsresa såsom omkostnader för körkort eller särskilda arbetskläder. Översynen visar att tilläggscheckarna sällan används av jobb- och utbildningsexperter. Jobb- och utbildningsexperter ser dock ett behov av att kunna använda tilläggscheckerna till att ombesörja tolkkostnader.

Slutligen har framkommit ett missförstånd i det regelverk som omgärdar stödet. Enligt kommunens instruktioner ska det finnas en "arbetsplatsförlagd språkin introduktion senast i samband med genomförandeplanen, det vill säga senast 60 dagar efter insatsens startdatum". Regelverket har tolkats av jobb- och utbildningsexperter som att kunden ska ha påbörjat sin praktik senast 60 dagar efter startdatum. I dialog med kommunen framkommer dock att kommunen enbart önskar att det finns ett planerat startdatum för praktiken i den genomförandeplan som ska upprättas senast 60 dagar efter stödets startdatum. Kommunen behöver således förtydliga stödets regelverk till jobb- och utbildningsexperter så att det praktiseras i enlighet med dess intentioner.

**Utifrån ett arbetsgivarperspektiv** är det viktigt att få relevant information om stödets tänkta funktionssätt och syfte eftersom det styr hur arbetsgivaren tillsammans med jobb- och utbild-



ningsexperter utformar praktiken samt påverkar arbetsgivarens förväntningar på kundens prestationer.

Arbetsgivare beskriver sin del i stödet som en möjlighet att göra något gott för samhället men också som en viktig rekryteringskanal. Intervjuade arbetsgivare kommer från så kallade bristyrken inom industri- och välfärdssektorn och ser positivt på möjligheten att använda praktiken inom stödet som en möjlig rekryteringskanal.

Intervjuade arbetsgivare beskriver att de övergripande är nöjda med kontakten med jobb- och utbildningsexperter. Jobb- och utbildningsexperterna beskrivs vara proaktiva och tydliga i sin information om praktiska aspekter i genomförandet av praktiken liksom i uppföljningen av hur praktiken fortgår. Mot bakgrund av att intervjuade arbetsgivare ser praktiken som en möjlig rekryteringskanal efterfrågas dock ett tydligare stöd från jobb- och utbildningsexperter i hur arbetsgivaren ytterligare kan stärka kunden i sin språkutveckling under praktiken.

**Utifrån ett kundperspektiv** är det viktigt att få ett individanpassat stöd vars syfte, mål och planerade genomförande är tydligt för kunden. Intervjuade kunder är övergripande nöjda med det stöd som de har tillhandahållit från jobb- och utbildningsexperter. Kontakten med jobb- och utbildningsexperter beskrivs som motiverande, behovsanpassat och relevant. I intervjuerna med kunderna framkommer dock att det är otydligt för kunderna vad syftet med praktiken är. Det är oklart för kunden om praktiken är en möjlig väg till en framtida anställning eller om praktiken är ett första steg i vägen mot egenförsörjning där målet snarare är att utveckla språket och få en första kontakt med den svenska arbetsmarknaden. Översynen visar således att det finns en utvecklingspotential i kommunikationen mellan jobb- och utbildningsexperter och kund gällande stödets syfte och genomförande.

### 2.2.2 Jobbpeng förstärkt

**Utifrån ett anordnarperspektiv** är det, såsom tidigare beskrivits, viktigt att kommunen tillhandahåller fullgoda förutsättningar i termer av rimlig ersättning samt ger enhetlig och tydlig information om hur stödet är tänkt att fungera för att jobb- och utbildningsexperter ska kunna genomföra sitt uppdrag på bästa möjliga sätt.

Enligt jobb- och utbildningsexperter är uppdraget komplext i och med att det handlar om personer som har olika typer av social problematik såsom tidigare missbruk, hemlöshet och lider av någon typ av psykiska och/ eller fysiska funktionsnedsättningar. Gruppen som tar del av Jobb- peng förstärkt bedöms således stå långt från arbetsmarknaden. Mot bakgrund av kundernas olika svårigheter beskriver jobb- och utbildningsexperterna att kunden behöver stöd i en rad typer av aktiviteter såsom i kontakten med andra myndigheter och med hälso-sjukvård. Ett första och viktigt steg i kundens väg mot självförsörjning är därför arbetsträning, därefter kan kunden bli aktuell för ett så kallat skyddat arbete hos offentlig arbetsgivare (OSA) och slutligen för ett någon typ av bidragsanställning.

Val av arbetsgivare för arbetsträning beskrivs göras utifrån kundens resurser, behov och intresse och i mindre utsträckning utifrån en regelrätt matchning där arbetsgivarens behov av arbetskraft styr. Exempelvis uppger jobb- och utbildningsexperter att kommunen har stora arbetskraftsbehov inom vård och omsorgsyrdena men att den typen av arbetsuppgifter bedöms ställa höga krav på individens kompetens, sociala förmåga och ansvarstagande och passar därmed inte alltid kundens behov. För att arbetsträningen ska bli lyckad beskriver jobb- och utbildningsexperter att kommunikationen med arbetsgivaren är fundamental för att arbetsgivaren ska förstå sitt uppdrag, ansvar och de förväntningar som går att ställa på kunden.

Vad gäller anordnarnas förutsättningar att utföra sitt uppdrag visar översynen att kommunens samverkan med den lokala arbetsförmedlingen är en viktig aspekt som påverkar jobb- och utbildningsexperternas möjligheter att genomföra uppdrag. I intervjustudien har det framkommit

exempel på hur kunder har "ryckts bort" från det kommunala stödet då det har saknats samsyn mellan kommunen och arbetsförmedlingen. I de fallen har det funnits oklarheter kring vem som "äger insatsen". Kommunen behöver därför utveckla sin dialog med arbetsförmedlingen inom ramen för den lokala överenskommelsen för att stärka samverkan mellan de två aktörerna.

Översynen indikerar vidare att det finns oklarheter kring vad som ingår i jobb- och utbildningsexperternas uppdrag gällande stödet Jobbpeng förstärkt. Enligt jobb- och utbildningsexpert behöver uppdraget specificeras ytterligare av kommunen för att samtliga parter (jobb- och utbildningsexperter, kommunens handläggare samt kunden) ska ha en tydlig bild av vad som innefattas i stödet. Exempelvis finns oklarheter om det är kommunen eller jobb- och utbildningsexpert som ska göra en inledande kartläggning av individens förmågor som sedan kan ligga till grund för de mål och delmål som jobb- och utbildningsexperter upprättat tillsammans med kunden. Det är heller inte tydligt specificerat av kommunen vad som ingår i det uppföljningsansvar som jobb- och utbildningsexperter har efter det att kunden har uppnått egenförsörjning. För att stödet ska fungera optimalt behöver därför kommunen utveckla en uppdragsbeskrivning där stödets innehåll, ansvarsområden och uppföljning specificeras.

**Utifrån ett arbetsgivarperspektiv** är det viktigt, såsom tidigare har beskrivits, att arbetsgivare förstår sitt uppdrag och ansvarsområde inom ramen för stödet samt är införstådd med individens resurser och behov. Intervjuade arbetsgivare som har tagit emot kunder för arbetsträning inom Jobbpeng förstärkt uppger att de gör det mot bakgrund av att de dels vill ta ett samhällsansvar, dels ser det som en individuell utvecklingsmöjlighet att möta nya personer och en potentiell rekryteringskanal. Arbetsgivare beskriver att de kan erbjuda en arbetsmiljö och arbetsuppgifter som går att anpassa efter de särskilda behov som kunderna ofta har, vilket bedöms vara en förutsättning för att kunna ta emot kunder för arbetsträning. Andra förutsättningar som nämns är att arbetsgivaren behöver avsätta tid för en arbetsledare för att arbetsdela och ge instruktioner, delta på uppföljningsmöten samt vara ett stöd för kunden i det dagliga

Arbetsgivare beskriver att de är nöjda med kontakten och samarbetet med jobb- och utbildningsexperter. Jobb- och utbildningsexperterna har enligt arbetsgivare varit tydliga med vad som ingår i uppdraget, vilka behov och förmågor den aktuella kunden har samt kontinuerligt följt upp kunden under arbetsträningen. Introduktionen har skett genom att kunden tillsammans med jobb- och utbildningsexperter besökt arbetsplatsen. Uppföljningen har bestått i att jobb- och utbildningsexperter, utifrån behov, besökt arbetsplatsen med en viss kontinuitet och där tillsammans med arbetsledaren och kunden diskuterat hur arbetsträningen fortskrider. Arbetsgivare bedömer slutligen att jobb- och utbildningsexperter, utifrån sitt uppdrag och förutsättningar, ger kunderna relevant stöd i de andra delar som behöver stärkas upp för att kunden ska nå självförsörjning. När arbetsträningen avbryts handlar det ofta, enligt arbetsgivarnas erfarenhet, om att kunden har återgått i missbruk eller blivit sjuk.

**Utifrån ett kundperspektiv** är det viktigt att kunden får ett individanpassat stöd vars syfte, mål och planerade genomförande är tydligt. Intervjuade kunder är övergripande nöjda med det stöd som tillhandahållits av jobb- och utbildningsexperter. Kontakten och samarbetet med jobb- och utbildningsexperter beskrivs som tillgängligt, motiverande och flexibelt. Exempelvis vittnar en kund om att jobb- och utbildningsexperter har varit ett viktigt stöd i kontakt och samordning av kommunens handläggare, hälso-sjukvården samt arbetsgivare vilket resulterat i att det nu råder samsyn parterna emellan om hur det framtida stödet ska utformas.

### 3. SAMMANFATTNING AV UTVECKLINGSMÖJLIGHETER

Utifrån de iakttagelser som framkommit av översynen utvecklas i detta kapitel en sammanfattning av identifierade utvecklingsbehov.

#### 3.1 Jobbpeng språk- och arbetsintroduktion

Språk och- arbetsintroduktion uppfattas som ett relevant stöd för anordnare, arbetsgivare och målgrupp. Översynen har dock visat att det finns aspekter att utveckla för att stödet ska fungera optimalt:

- **Nacka kommun behöver tydliggöra syftet med stödet.** För att jobb- och utbildningsexperter ska kunna genomföra sitt uppdrag i enlighet med kommunens intentioner behöver det tydligt framgå hur den eventuella kopplingen mellan språkträning och en framtida rekrytering ska fungera. Om framtida rekrytering skall få ett större fokus vid val av praktikplats bör detta tydliggöras i anordnarnas uppdrag och prioriteras i anordnarnas matchning. Genom att kommunen tydliggör stödets intentioner och tänka funktionssätt för jobb- och utbildningsexperter, kan jobb- och utbildningsexperters kommunikation till arbetsgivare och kunder i sin tur bli tydligare.
- **Nacka kommun behöver tydliggöra enskilda aspekter i stödets regelverk för jobb- och utbildningsexperter.** För att jobb- och utbildningsexperter ska kunna genomföra sitt uppdrag i enlighet med kommunens intentioner behöver regelverket, såsom inom vilka tidsramar som språkpraktiken ska påbörjas tydliggöras.
- **Nacka kommun behöver säkerställa att information på hemsida om anordnarnas erbjudande blir rättvisande.**
- **Nacka kommun kan undersöka möjligheten för jobb- och utbildningsexperter att använda tilläggscheckar för att användandet av tolk** inom ramen för jobbpengen. Tolk beskrivs vara en viktig faktor i hur samarbetet mellan jobb- och utbildningsexperter och kunden fungerar och en potentiell utvecklingsmöjlighet är därför att bredda tilläggscheckarnas användningsområde.

#### 3.2 Jobbpeng förstärkt

- **Nacka kommun behöver fortsätta utveckla sitt samarbete med Arbetsförmedlingen** inom ramen för den lokala överenskommelsen. Detta för att säkerställa att det finns en samsyn och tydlig ansvarsfördelning mellan kommunen och Arbetsförmedlingen gentemot kunden.
- **Nacka kommun behöver specificera vad som ingår i jobb- och utbildningsexperters uppdrag.** För att jobb- och utbildningsexperter ska kunna genomföra sitt uppdrag i enlighet med kommunens intentioner behöver det tydligt framgå vad som ingår i jobb- och utbildningsexperters uppdrag och vad som åligger kommunen. Det handlar framförallt om vilken aktör som har ansvar att genomföra en kartläggning över kundens förväntade arbetsförmåga samt vad som ingår i jobb- och utbildningsexperters uppföljningsansvar.

#### 3.3 Övergripande utvecklingsområde

En övergripande förutsättning för att kundvalssystemet ska fungera ändamålsenligt är att kommunens kommunikation gentemot anordnarna är regelbunden, konsekvent och samordnad. Nacka kommun uppfattas som dialog- och utvecklingsorienterad men kommunens förmåga att samordnat delge och regelbundet uppdatera information om exempelvis förväntade volymer, rutiner, processer och system kan utvecklas. För att underlätta kommunens kommunikation gentemot anordnarna kan kommunen tydliggöra vem som bör kontaktas vid olika frågeställningar kring jobbpengarnas innehåll och ramverk.