

Kvalitetsrapport 2019

Arbetsmarknadsinsatser

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
1.1 Metod verksamhets- och kvalitetsuppföljning	3
1.2 Uppdraget - arbetsmarknadsinsatser	4
1.3 Målgruppen	5
1.4 Sammanvägd bedömning och samlat resultat	6
2 Resultat värdegrundsarbete	8
2.1 Nacka kommuns värdegrund.....	9
2.2 Resultat kundernas uppfattning	9
2.3 Måluppfyllelse.....	10
3 Resultat egen försörjning	10
3.1 Nacka kommuns mål	10
3.2 Resultat egen försörjning via arbete, studier och eget företag	10
3.3 Resultat kundens egna mål och insatser för att nå dem.....	13
3.4 Måluppfyllelse.....	15
4 Resultat effektiv matchning	16
4.1 Nacka kommuns mål	16
4.2 Resultat kundernas kontakt med arbetslivet	16
4.3 Måluppfyllelse	17
5 Resultat kostnadseffektiva insatser	17
5.1 Nacka kommuns mål	17
5.2 Resultat genomsnittlig insatstid innan avslut till egen försörjning	17
5.3 Måluppfyllelse.....	19
6 Sammanfattning och slutsats	20
7 Bilaga	21
7.1 Anordnares aktiviteter kopplade till värdegrund	21
7.2 Anordnares aktiviteter kopplade till egen försörjning	21
7.3 Anordnares aktiviteter kopplade till effektiv matchning	23
7.4 Resultat checklista	23

1 Inledning

Nacka kommun är huvudman för arbetsmarknadsinsatser och arbets- och företagsnämnden ansvarar för finansiering, mål och uppföljning. Det operativa ansvaret svarar kommunens anordnare inom arbetsmarknadsinsatser för. Nacka kommun följer årligen upp anordnarna i en verksamhets- och kvalitetsuppföljning.

1.1 Metod verksamhets- och kvalitetsuppföljning

I enlighet med socialtjänstlagen¹ genomför Nacka kommun årligen en verksamhets- och kvalitetsuppföljning av anordnare inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser – jobbpeng. Uppföljningen säkerställer att gällande mål och krav i lagar, förordningar och föreskrifter i området efterlevs. Den säkerställer även att nämndens vision, värderingar, mål och fokusområden samt krav i auktorisationsvillkor och avtal verkställs. Enligt kommunens mål och auktorisationsvillkor ska samtliga anordnare årligen lämna en redovisning där det framgår hur man arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet samt vilka mål och resultat som uppnåtts. Det innebär att anordnare har i uppdrag att:

- Upprätta en kvalitetsrapport, samt rapportera och analysera resultat och utfall i enlighet med anvisningar från kommunen
- Medverka i den kundundersökning som samordnas av Nacka kommun
- I dialog med Nacka kommun följa upp och analysera dels verksamhet och kvalitet minst en gång per år, dels uppföljning och kontroll av ställda krav i auktorisationsvillkoren.

I anslutning till verksamhets- och kvalitetsuppföljningen genomförs en kundundersökning för att mäta kundnöjdheten utifrån ställda mål, krav och uppdrag. Resultatet ger en uppfattning om kundens nytta av insatsen för att komma i egen försörjning.

Under februari och mars har samtliga anordnare inom kundvalet som haft uppdrag under 2019, rapporterat i det digitala systemet Stratsys. Anordnarnas verksamhets- och kvalitetsrapporter omfattar:

- Anordnarnas värdegrund
- Anordnarnas obligatoriska aktiviteter enligt auktorisationsvillkoren
- Anordnarnas analys av nöjdhetsuppföljning 2020 och verksamhetens resultat 2019 relaterat till Nacka kommuns mål
- Anordnarnas avvikelser 2019
- Anordnarnas planerade förbättringsarbete 2020.

Verksamhetsbesök har sedan skett hos tio anordnare mellan perioden 18 februari - 27 mars. Urvalet baserades på anordnare med uppdrag vid urvalstillfället, anordnare med stor andel av det totala antalet kunder samt utifrån inkomna avvikelser eller Lex Sarah-rapporter. Verksamhetsbesöken genomfördes av kvalitetsutvecklare tillsammans med karriärvägledare från Nacka kommun och representanter från anordnarnas verksamhetsledning.

¹ Socialtjänstlagen 3 Kap. § 3 ”Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras”.

Genom att analysera resultat och måluppfyllelse tillsammans med anordnarna, kan verksamheterna förbättras. Se bilden nedan för metod av uppföljningen.



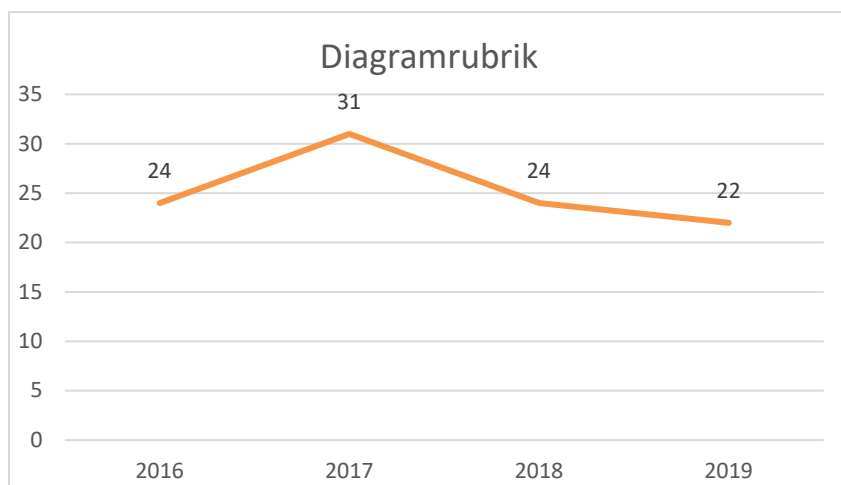
1.2 Uppdraget - arbetsmarknadsinsatser

Syftet med arbetsmarknadsinsatser är att stärka individens möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, CSN-berättigade studier eller eget företagande. Nacka kommun har en rad olika arbetsmarknadsinsatser som inkluderar jobbpeng, förrehabiliterande insatser, aktivitetsansvar, uppföljning och stödjande insatser för personer med ekonomiskt bistånd. Uppföljningen omfattar endast de insatser som auktoriserade anordnare tillhandahåller, det vill säga inom kundvalet. Inom kundvalet för arbetsmarknadsinsatserna erbjuds insatsen jobbpeng vilket innefattar:

- **Jobbpeng grund** vänder sig till ungdomar mellan 18 och 24 år, personer mellan 18 och 65 år som uppbär ekonomiskt bistånd. Nyanlända Nackabor där språket inte bedöms vara den avgörande orsaken till arbetslöshet beviljas även Jobbpeng grund då den riktar sig till kunder som står nära arbetsmarknaden.
- **Jobbpeng förstärkt** vänder sig till ungdomar mellan 18 och 24 år, personer som är mellan 18 och 65 år som uppbär ekonomiskt bistånd och till Nackabor med bristande språkkunskaper i svenska där samtliga har behov av samordnat stöd för att komma ut i egen försörjning. Jobbpeng förstärkt riktar sig till kunder med en mer komplex situation, till exempel fysisk och/eller psykisk sjukdom, som kräver rehabiliterande insatser och samordning med flera aktörer.
- **Språk- och arbetsintroduktion (SAI)** riktar sig till Nackabor mellan 18 och 65 år där svenska språket bedöms utgöra ett hinder för att hitta en hållbar plats på arbetsmarknaden. Insatsen består både av svenskundervisning i skola (SFI) samt på

arbetsplats som ska motsvara minst 50 procent av insatsen. Majoriteten av kunderna som beviljas jobbpeng SAI deltar i Arbetsförmedlingens etableringsprogram.

Antal anordnare inom kundvalet jobbpeng



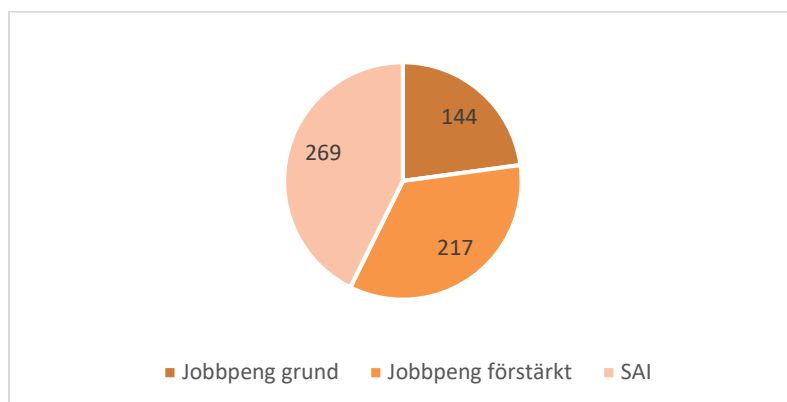
Under 2019 sjönk antalet auktoriserade anordnare från tidigare 24 till 22, eftersom två saknat uppdrag längre än 12 månader. Antalet kunder inom jobbpeng har fortsatt minska, vilket kan ha bidragit till att anordnare avauktorerats då förväntade uppdrag uteblivit.

1.3 Målgruppen

Målgruppen för arbetsmarknadsinsatser är heterogen och kunderna har olika förutsättningar. Kundernas utbildningsbakgrund, kunskaper i svenska språket, vårdbehov, funktionsvariationer och tidigare erfarenhet av den svenska arbetsmarknaden är faktorer som påverkar kundernas mål med insatserna. Arbetsmarknadsinsatserna måste därför anpassas utifrån individens behov och förutsättningar vilket gör att de varierar i längd och innehåll.

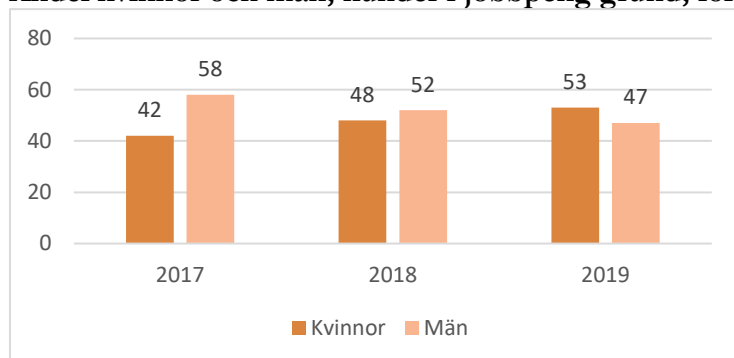
Från den 1 januari 2019 - 31 december 2019 har 630 kunder beviljats insatserna jobbpeng grund, jobbpeng förstärkt eller SAI.

Fördelning antal kunder per jobbpeng 2019



Under perioden 1 januari - 31 december 2019 har 144 kunder omfattats av jobbpeng grund, 217 av jobbpeng förstärkt och 269 av jobbpeng språk och arbetsintroduktion (SAI). Totalt är det 121 färre kunder i jobbpeng jämfört med 2018. Minskningen beror till stor del på att många kunder i etableringsprogrammet flyttar från kommunen och att inflödet av nya kunder minskat. Färre nyanlända hänvisas till Nacka - år 2019 var det 80 stycken vuxna som togs emot jämfört med 2018 då det var 109 stycken.

Andel kvinnor och män, kunder i jobbpeng grund, förstärkt och SAI



Målgruppens utbildningsbakgrund

Andel av totalen i %	Jobbpeng grund	Jobbpeng förstärkt	Jobbpeng SAI
0-3 år grundskola	5	4	19
4-9 år grundskola	38	51	44
Gymnasium	29	33	19
Eftergymnasial utbildning	8	6	7,5
Högskoleutbildning	18	5	10
Ej angivet	2	1	0,5

1.4 Sammanvägd bedömning och samlat resultat

Den sammanvägda bedömningen är att Nacka kommuns anordnare har god kundnöjdhet och ett kvalitetsarbete på plats. Däremot finns det stora skillnader i anordnarnas systematiska kvalitetsarbete och verksamhetsresultat. För att kunna erbjuda alla kunder en likvärdig kvalitet i insatserna är det viktigt att förstärka det systematiska kvalitetsarbetet hos de anordnare som haft lägre måluppfyllelse i kvalitetsuppföljningen.

Resultatet från nöjdhetsuppföljningen (se sid 7) varierar, vilket delvis kan bero på vilken jobbpeng anordnaren är auktoriserad för. Det är inte heller möjligt att göra direkta jämförelser eftersom antalet kunder varierar mycket. Resultatet varierar främst när det gäller genomsnittlig insattid och antal avslutade kunder till jobb, studier eller eget företag. Anordnare som är auktoriserade för samtliga jobbpengar och har ett större kundunderlag har bättre resultat och en något högre kundnöjdhet.

Resultat egen försörjning

Under 2019 har totalt 27 procent av kunderna inom jobbpeng avslutats till egen försörjning genom arbete, studier eller eget företagande. Insatsen med högst andel till egen försörjning är jobbpeng grund med cirka 42 procent. Andelen lyckat resultat inom SAI är cirka 22 procent och

inom jobbpeng förstärkt cirka 23 procent. Den främsta orsaken till det betydligt lägre resultatet är att kundgrupperna står längre från arbetsmarknaden på grund av bristande kunskaper i svenska, funktionsnedsättning eller ohälsa.

Den näst största orsaken till avslut för kunder inom jobbpeng, 27 procent, är annan insats. Annan insats innebär att kunden istället får en arbetsmarknadsinsats från Arbetsförmedlingen eller Samordningsförbundet VårNa. Det kan också innebära att kunden byter arbetsmarknadsinsats i Nacka kommun. Omkring 12 procent av kunderna har avslutats på grund av att de flyttat från Nacka kommun vilket är en ökning med 8 procent jämfört med föregående år. Under 2019 avslutades 5 procent av kunderna på grund av sjukdom eller missbruk, vilket är i nivå med föregående år då motsvarande siffra var 7 procent.

Nöjdhetsuppföljning

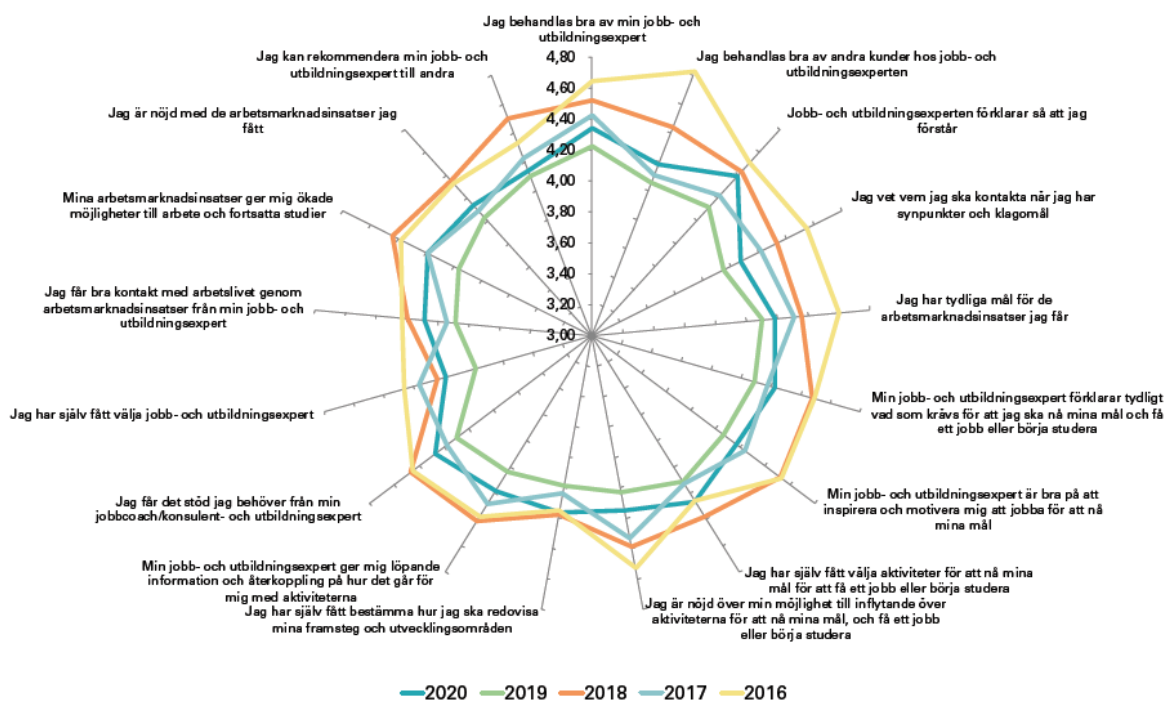
För att mäta kundnöjdheten genomförs en enkätundersökning i anslutning till verksamhets- och kvalitetsuppföljningen. Mätningen ger kunskap om hur kunden uppfattar nyttan av aktiviteter och insatser. Dessutom mäts bemötande och delaktighet.

Nöjdhetsuppföljningen genomfördes via Enkätfabriken i januari 2020, med samma kundenkät som använts sedan 2016. Enkäten hade en femgradig skala där fem var högst. Den skickades ut via e-post och sms samt i ett fåtal fall via brev.

163 av 531 kunder, som alla haft insatsen jobbpeng under 2019, besvarade enkäten. Det motsvarar en svarsfrekvens på 31 procent, vilket är lägre än förra året då 41 procent besvarade enkäten. Däremot ligger det i nivå med svarsfrekvensen för 2016 och 2017 (31 procent).

Av de inkomna svaren har utfall för tio av anordnarna sammanställts. Resterande anordnare fick inget resultat då de hade för låg svarsfrekvens. Minst fem kunder behöver besvara enkäten för att kundens svar ska förbli anonyma.

Nöjdhetsuppföljning jämförelse över tid samtliga frågor, utfall i medeltal



Sammanställning nöjdhetstoppföljning områdesvis, utfall i medeltal

Resultat nöjd-kund-index (NKI)	2020	2019	2018	2017	2016
NKI	4,14	4,04	4,43	4,12	4,29
Värdegrund	4,25	4,07	4,41	4,23	4,5
Mål	4,18	4,02	4,34	4,18	4,33
Kontakt med arbetslivet	4,14	3,92	4,31	4,05	4,21

Utfallen inom samtliga områden har förbättrats sedan föregående år. Det är fortsatt kvinnor som är något mer nöjda (4,16) än män (4,05). Inom de olika jobbpengarna är kunder med jobbpeng förstärkt nöjdare (4,41) än de med jobbpeng grund där kundernas nöjdhet visar lägst utfall (3,7). Nöjdheten hos kunderna i jobbpeng SAI uppgår till 4,01.

Anordnarnas kvalitetsledningssystem

Fem anordnare uppvisar ett systematiskt kvalitetsarbete som är tillämpat fullt ut med processer, rutiner, utpekat ansvar, uppföljning och förbättring av verksamheten och kvalitet: AB Coachgruppen, Back to future, Cognix, Misa och Stockholms Stadsmission. Men resultat och kundnöjdhet varierar, särskilt för genomsnittlig insatstid innan egen försörjning. Variationen beror delvis på att anordnarna har olika kundgrupper och auktorisation för skild jobbpeng, men även att de metoder och arbetssätt som tillämpas ger olika resultat. Vid verksamhetsbesöket har anordnarna givit en utförlig kvalitetsrapport och förevisat sina kvalitetsledningssystem.

De anordnare som bedöms ha ett större utrymme för utveckling av det systematiska kvalitetsarbetet är: A2B, Arbetsmarknadsgruppen, Disara, Eductus, Enrival, Jobblotsen, Löwenfeldt och co, Travos, Accepta Vi, Integra, Omsorgslyftet, Innovative Scalp Pigmentation, Omställarna, Mode 3, Job story och Includo. Fem av dessa anordnare visar på goda utfall inom både nöjdhet och verksamhetsresultat.

Tillsynsresultat

Tillsynsdelens av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen redogörs som en checklista (se bilaga) där färgindikationen visar hur väl anordnarna lever upp till de krav och regler som följts upp. Som en del av tillsynen har även två stickprov valts ut till uppföljningen; anordnarens beskrivning eller rutin för kontinuerlig kompetensutveckling och rutin för att säkerställa kvalitet och säkerhet på kundernas arbetsplatser.

Resultaten av tillsynsuppföljningen är att en anordnare behöver tydliggöra och dokumentera rutinen för Lex Sarah samt avvikelser.

2 Resultat värdegrundsarbete

I detta avsnitt redovisas resultaten av anordnarnas värdegrundsarbete, vilket följts upp i verksamhets- och kvalitetsuppföljningen och i nöjdhetstoppföljningen. Det totala utfallet för nöjdhetstoppföljningens område värdegrund är 4,25 på en femgradig skala.

2.1 Nacka kommuns värdegrund

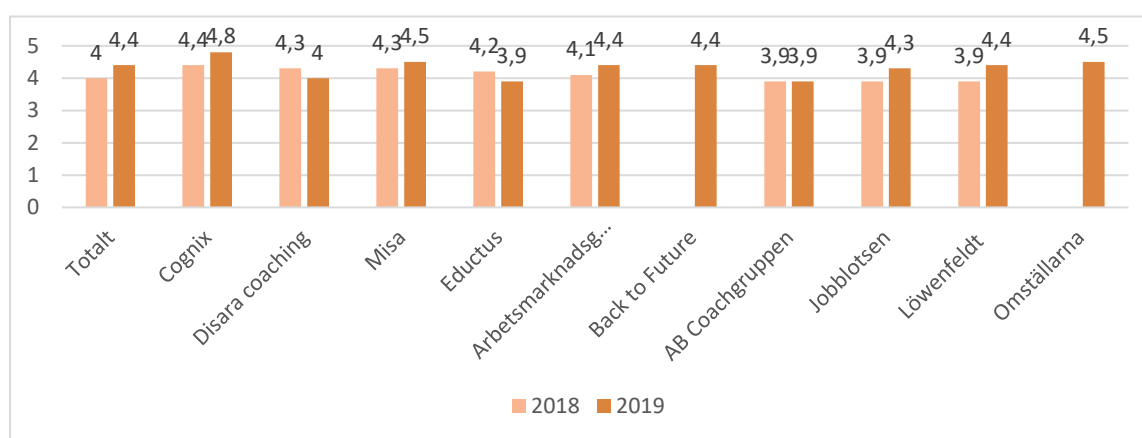
Öppenhet och mångfald

Öppenhet är ett förhållningssätt som leder till mångfald. Innebörden av öppenhet och mångfald utvecklas i de politiska partiprogrammen, i de kommunala verksamheterna, i olika privata företags verksamhetsplaner och i enskilda människors handlande.

Värderingen speglar kommunens tro att människor kan och vill själva, att de fattar rationella beslut utifrån en kunskap om sin situation och sina behov.

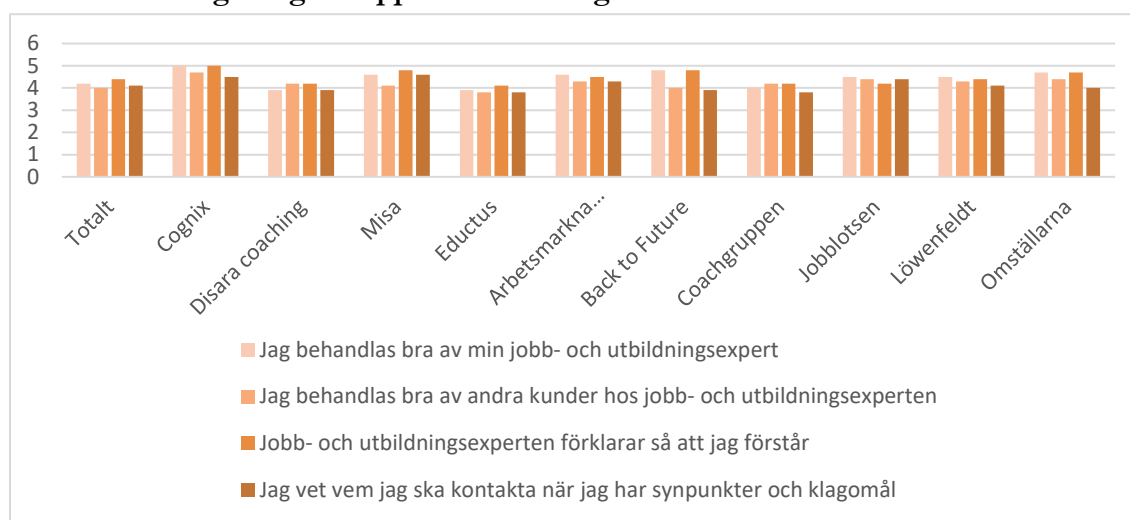
2.2 Resultat kundernas uppfattning

Totalt resultat värdegrundsarbete per anordnare



Nöjdhetssuppföljningen visar att området värdegrund har ett något högre utfall än föregående års mätning. Samtliga anordnare med lägre resultat än föregående år har redovisat och påbörjat ett förbättringsarbete för att öka kundernas nöjdhet. Utfallen ligger fortfarande omkring fyra på den femgradiga skalan, vilket är ett bra resultat.

Resultat samtliga frågor kopplade till värdegrund



Anordnarnas utfall av de specifika frågorna inom området värdegrund visar inte på några större skillnader mellan de med högst och lägst utfall. Ett område som utifrån nöjdhetssuppföljningens

resultat identifierats som ett förbättringsområde är kundernas kunskap om hur de ska framföra klagomål och synpunkter.

2.3 Måluppfyllelse

Kommunala mål



Kommunal värdegrund

Anordnare inom arbetsmarknadsinsatser delar Nacka kommuns vision om öppenhet och mångfald samt har rutiner på plats enligt gällande lagstiftning samt auktorisationsvillkor (se bilaga för resultat av de aktiviteter som anordnare rapporterat).

Resultatet från nöjdhetsuppföljningen är högt (4,4) på den femgradiga skalan då varje anordnare är mån om att vara tillgänglig för kunden och arbeta utifrån dennes förutsättningar samt vilja.

3 Resultat egen försörjning

3.1 Nacka kommuns mål

Bästa utveckling för alla

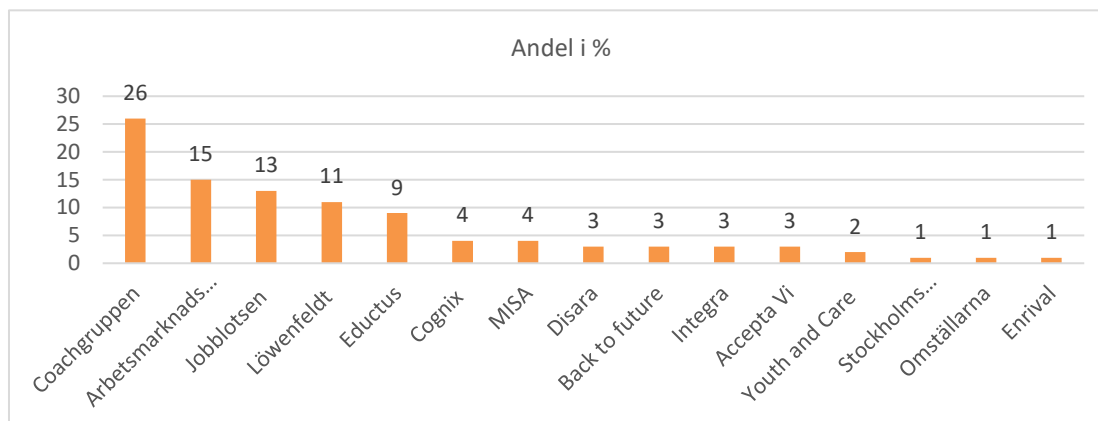
Fokusområde

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

3.2 Resultat egen försörjning via arbete, studier och eget företag

Nedan redovisas andelen kunder per anordnare samt hur många kunder som avslutats till egen försörjning per anordnare och per jobbpening. Då antalet kunder och fördelningen mellan insatstyper ser olika ut, är en direkt jämförelse mellan anordnarna inte möjlig. Resultaten ger dock en indikation på hur väl de lyckas med uppdraget.

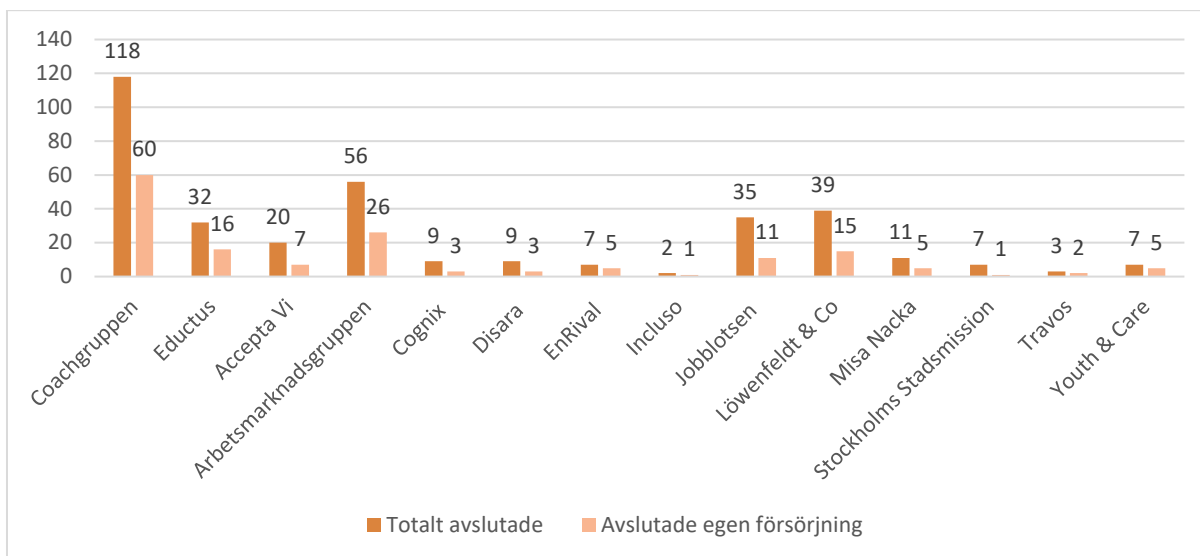
Andel av kunder inom jobbpeng grund, jobbpeng förstärkt och SAI per anordnare perioden 1 januari -31 december 2019 (resterande anordnare har mindre än en procent av andelen kunder)



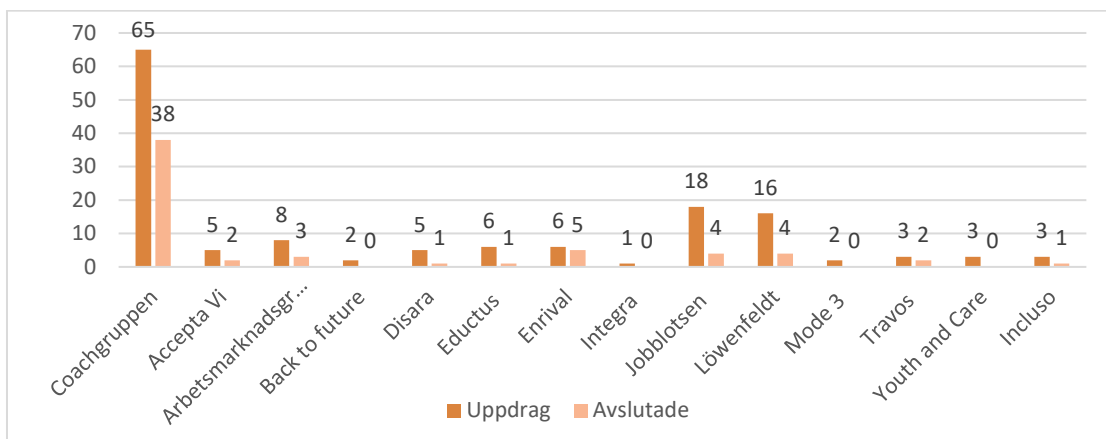
2019 fördelas samtliga kunder inom jobbpeng från 26 procent till under en procent. Att fördelningen varierar korrelerar med vilken jobbpeng anordnarens auktorisation gäller för. De fyra anordnare med störst andel kunder är alla auktoriserade för jobbpeng SAI, tre av dessa är auktoriserade för samtliga jobbpengar. Likaså är de anordnare med minst andel kunder auktoriserade för en eller två jobbpengar men oftast inte SAI. Eftersom det är flest kunder i insatsen SAI är det en förklaring till utfallet av marknadsandelar (se sid 5). Andelen kunder kan även bero på kundernas nöjdhet, anordnarens geografiska läge, om anordnaren är ny i Nacka eller hur väl de marknadsför sig.

I nedanstående figur presenteras totalt antal avslutade kunder och antal avslutade mot egen försörjning. Anordnare med högst procentandel avslut till egen försörjning under 2019 är EnRival med 71 procent, Youth & Care med 71 procent och Coachgruppen med 51 procent. Den lägsta andelen avslutade till egen försörjning har Jobblotsen med 31 procent och Stockholms stadsmmission med 14 procent. Utfallet visar att majoriteten av uppdragen avslutas av andra orsaker än egen försörjning, exempelvis sjukdom eller att kunden flyttat från Nacka (se sid 7). De anordnare som inte redovisas har inga avslutade kunder till egen försörjning under 2019, en jämförelse är därför inte möjlig.

Totalt antal avslutade kunder och antal kunder avslutade till arbete, studier eller eget företagande per anordnare 2019

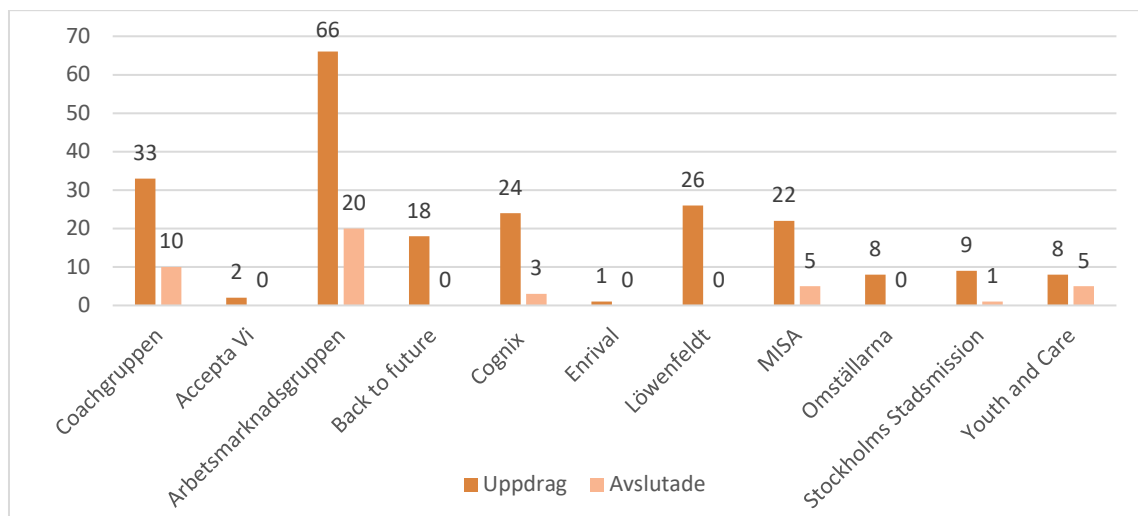


Antal kunder i insats och antal kunder avslutade till egen försörjning – jobbpeng grund per anordnare 2019



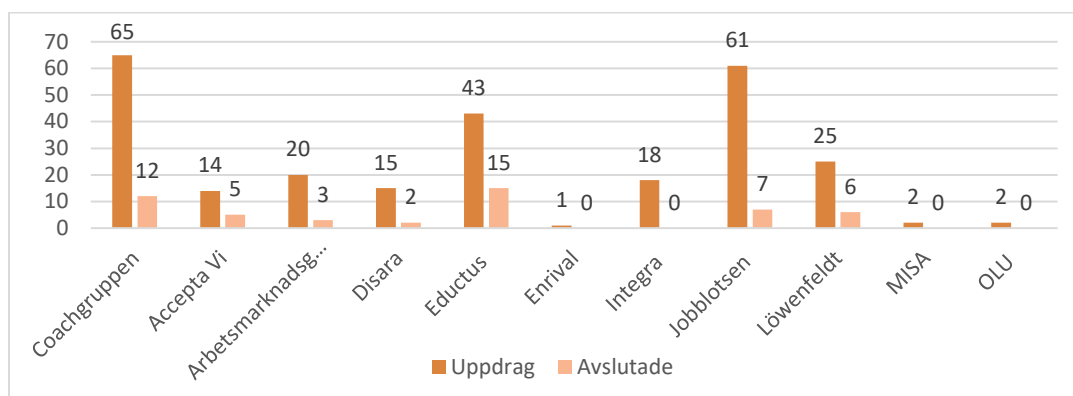
Inom jobbpeng grund återfinns den kundgrupp som står närmast arbetsmarknaden och som har den högsta andelen personer med gymnasiala eller eftergymnasiala studier (se sid 6). Därmed är antalet som avslutats till arbete, studier eller eget företagande högre än de båda nedanstående insatsernas utfall.

Antal kunder i insats och antal kunder avslutade till egen försörjning – Jobbpeng förstärkt



Denna kundgrupp står längre från arbetsmarknaden då de har komplexa behov (se sid 4). Insatsen har längst genomsnittlig insatstid (299 dagar) vilket innebär att vissa av kunderna kan komma att avslutas till egen försörjning under 2020.

Antal kunder i insats och antal kunder avslutade till egen försörjning – SAI

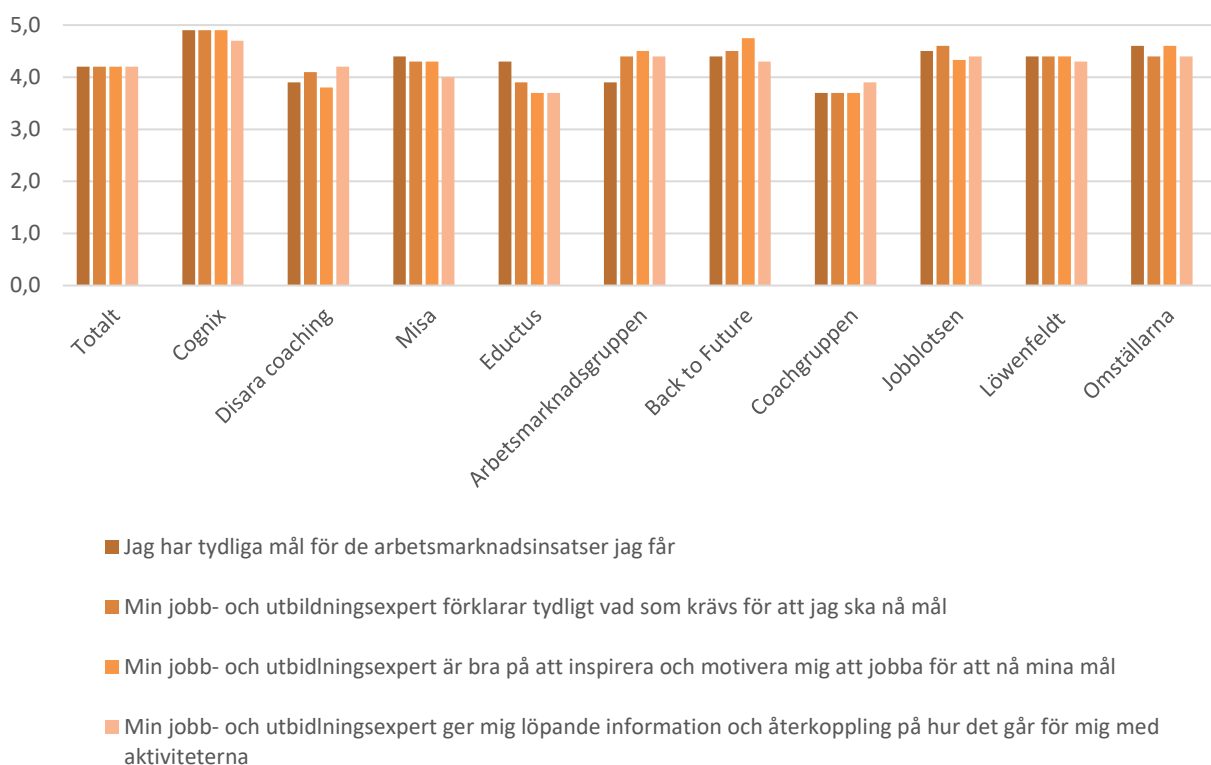


SAI omfattar personer som på grund av bristande kunskaper i svenska står längre från arbetsmarknaden. Insatsen ska i första hand främja kundernas språkutveckling genom en kombination av svenska för invandrare (sfi) och språkträning på arbetsplats. Det långsiktiga målet är att kunden ska nå arbete, studier eller eget företagande. Det är totalt 23 procent av kunderna i denna jobbpeng som avslutas då de flyttar från Nacka vilket bidrar till att färre kunder når egen försörjning.

3.3 Resultat kundens egna mål och insatser för att nå dem

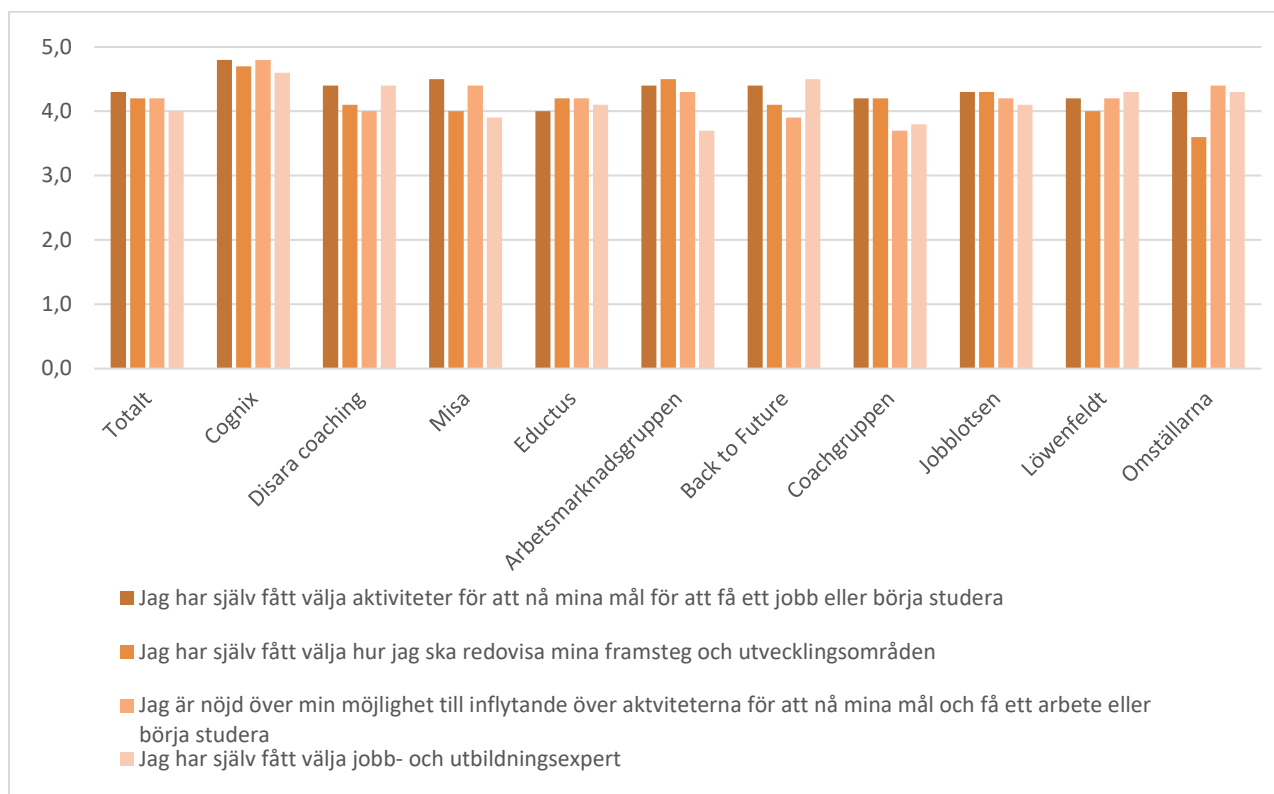
I nöjdhetsuppföljningen anger kunden hur väl anordnaren arbetat med kundens mål och ansvar för att uppnå målen samt hur väl anordnaren stöttat kunden. Ta del av utfallen i diagrammet nedan.

Kundens mål för arbetsmarknadsinsatserna



Kundernas nöjdhet är hög vilket innebär att kunden har tydliga mål och en aktuell plan för hur de ska nås. I kvalitetsrapporteringen har anordnarna redovisat hur de systematiskt arbetar med mål och att tydliggöra dem. Vid verksamhetsbesök har anordnare uppgett att kunder kan ha orealistiska förväntningar, exempelvis att de ska få en anställning direkt, det gäller särskilt kunder med jobbpeng SAI. Det gör att anordnaren behöver informera kunden om ansvarsfördelning och tillsammans med kund skapa relevanta och realistiska mål.

Kundens delaktighet och inflytande



Kundernas upplevelse av delaktighet och inflytande i arbetsmarknadsinsatserna är god och ligger runt fyra för samtliga anordnare.

Resultatet för om kunden själv fått välja jobb- och utbildningsexpert ligger i genomsnitt på 4,0 vilket är något högre än föregående år (3,8). Detta kan bero på att kunderna i större utsträckning uppmanas göra studiebesök hos anordnare innan de väljer. Frågan ger en indikation på hur självständigt kunden upplever att den fått göra sitt val av anordnare och hur kommunens vägledning stöttat valet.

3.4 Måluppfyllelse

Kommunala mål



Bästa utveckling för alla

Målet är uppnått då anordnare redovisat hur de arbetar med ovanstående aktiviteter på ett systematiskt sätt samt att de lever upp till nationell lagstiftning. Anordnarna har individanpassade arbetssätt för att nå kundernas mål självständighet, inkludering och egen försörjning. Därmed bedöms anordnarnas verksamheter arbeta i linje med det kommunala målet.

4 Resultat effektiv matchning

Nedan redovisas de utfall av nöjdhetsuppföljningen som är kopplade till kundernas kontakt med arbetslivet. Detta är ett viktigt område för att kunderna ska kunna närma sig arbetsmarknaden och komma i egen hållbar försörjning. En avgörande faktor för ett gott resultat är anordnarnas samverkan med de arbetsplatser där kunderna har möjlighet att praktisera och som kanske kan resultera i anställning.

4.1 Nacka kommuns mål

Stark och balanserad tillväxt

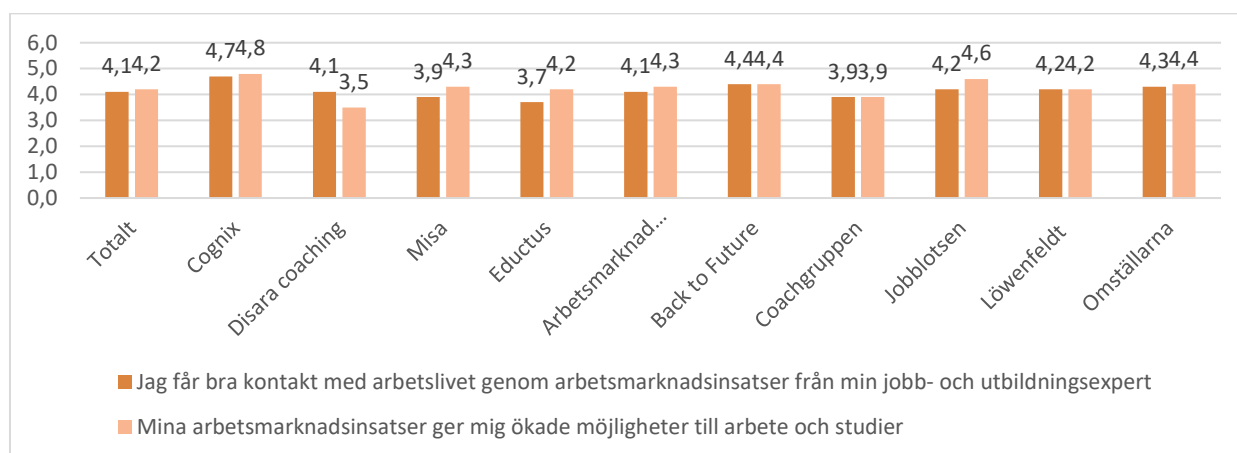
Fokusområde

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

4.2 Resultat kundernas kontakt med arbetslivet

Nedan redovisas hur kunderna upplever sin kontakt med arbetslivet och om anordnarnas insatser ger dem ökade möjligheter att komma i arbete eller studier. Aktiviteten arbetsträning/praktik/språkträning är kopplad till målet då det ofta är en mycket viktig del av uppdraget.

Kontakter med arbetslivet – Arbetsmarknadsinsatser, utfall per anordnare



Utfallen för huvuddelen av anordnarna är goda eller mycket goda. Eftersom kontakter med arbetslivet är en viktig del av kundernas väg till egen försörjning har anordnare med lägre utfall redovisat förslag för att förbättra verksamheten inom området.

4.3 Måluppfyllelse

Kommunala mål



Stark och balanserad tillväxt

Målet bedöms vara uppfyllt då anordnarna redovisar ett arbete för god matchning av kunder och arbetsplatser samt samverkan med arbetsgivare inom Nacka kommun.

5 Resultat kostnadseffektiva insatser

Genom att ha så effektiva insatser som möjligt för att kunder ska komma i egen försörjning används skattemedel på bästa sätt. Följande avsnitt redovisar genomsnittliga insatstider för kunder innan avslut till arbete, studier och eget företagande.

5.1 Nacka kommuns mål

Maximalt värde för skattepengarna

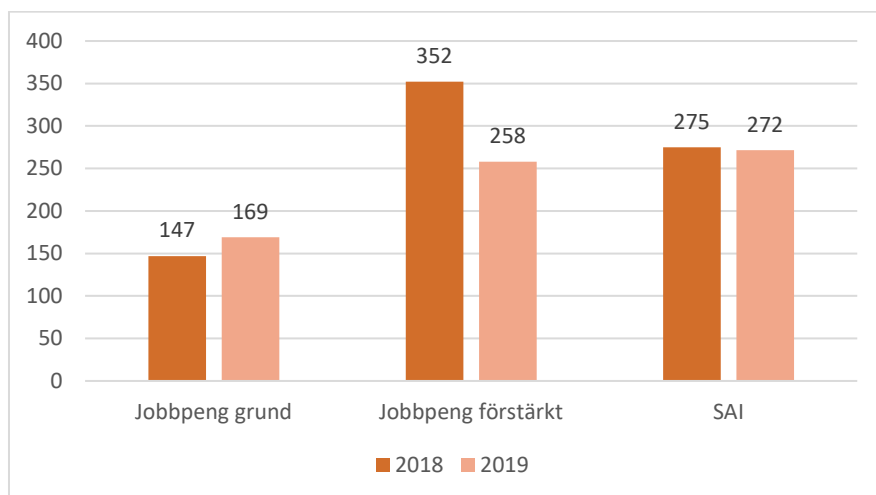
Fokusområde

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

5.2 Resultat genomsnittlig insatstid innan avslut till egen försörjning

Den genomsnittliga insatstiden för kunder som avslutas med lyckat resultat ger en indikation om hur kostnadseffektiv insatsen är. Nedan redovisas den genomsnittliga insatstiden för varje typ av insats tillsammans med samtliga anordnares resultat. Dessutom presenteras en jämförelse med utfallet från 2018.

Genomsnittlig insatstid innan arbete, eget företagande eller studier



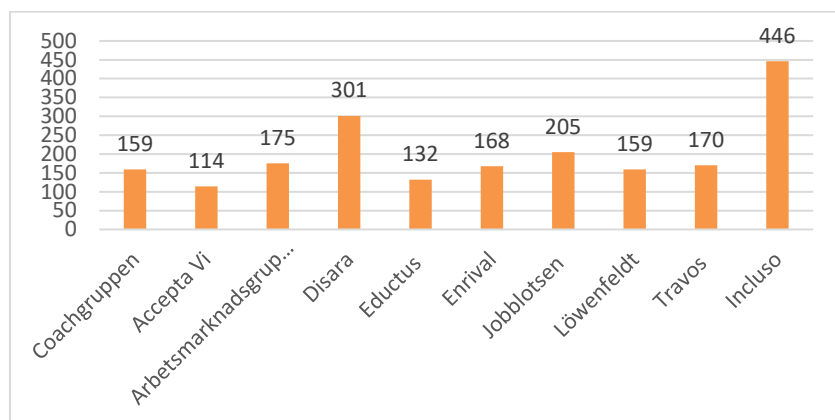
Den genomsnittliga insatstiden för kunder inom jobbpeng innan avslut till lyckat resultat varierar mycket. Det beror till stor del på vilka förutsättningar och behov som kunderna i de olika jobbpengarna har. 2019 har jobbpeng grund en genomsnittlig insatstid på 169 dagar, vilket är högre än 2018. Ökningen kan bero på att arbetsmarknaden stannat upp något jämfört med 2019. I jämförelse med de andra jobbpengarna är det dock lägst vilket beror på att kunderna står närmare arbetsmarknaden samt att det är fler kunder, 18 procent, med avslutad högskoleutbildning (se sid 6).

Inom förstärkt jobbpeng finns kunder med komplexa behov och som ibland helt saknar arbetslivserfarenhet eller har varit långtidssjukskrivna. Dessutom har endast 55 procent grundskoleutbildning vilket kan förklara varför insatstiden på 258 dagar, är längre jämfört med jobbpeng grund. Insatsen förstärkt jobbpeng har en markant lägre genomsnittlig insatstid 2019 jämfört med tidigare år vilket är mycket positivt. Detta kan bero på förra årets verksamhets- och kvalitetsuppföljning där åtgärder planerades hos de anordnare som hade en längre insatstid.

Inom jobbpeng SAI har 63 procent av kunderna högre utbildning än grundskola. Det primära syftet med jobbpeng SAI är att kunderna ska lära sig svenska i den utsträckning som krävs för att närma sig eller komma ut i egen försörjning. Insatsens mål skiljer sig från resterande jobbpengar då målet inte alltid är egen försörjning och detta kan ge en längre genomsnittlig insatstid. Resultatet för SAI är 272 dagar för 2019 vilket är i nivå med 2018 års resultat.

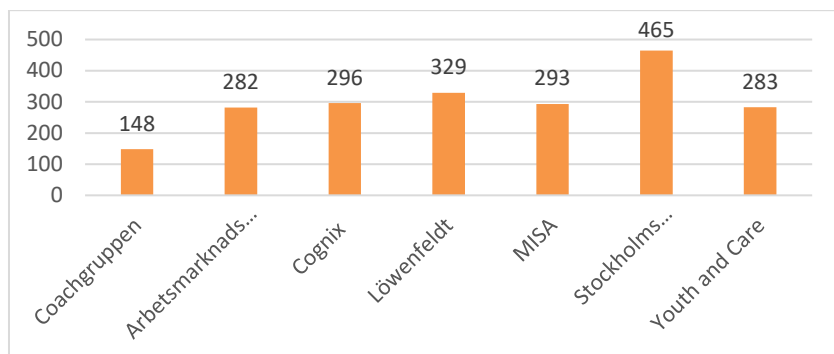
De anordnare som ligger långt utanför genomsnittlig insatstid för de olika jobbpengarna har redovisat anledning samt planerade åtgärder.

Genomsnittlig insatstid i dagar vid avslut till studier, arbete, eget företagande per anordnare - Jobbpeng grund



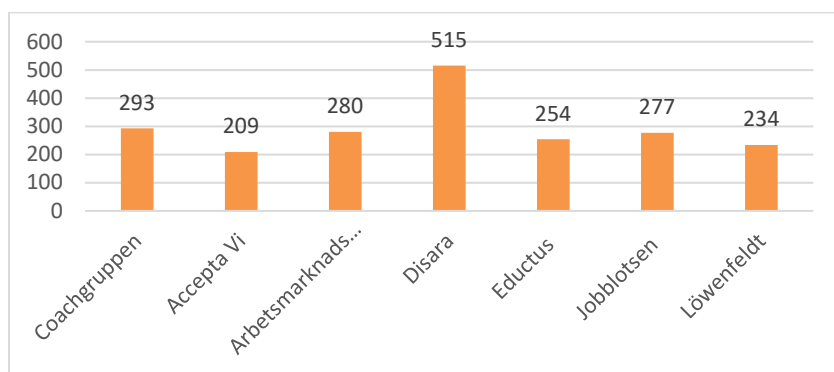
Fem anordnare har längre insatstid än den totala genomsnittstiden på 169 dagar. En orsak till att insatstiden är högre kan bero på ett mycket lågt kundunderlag, där en enskild kunds insatstid har stor påverkan på utfallet.

Genomsnittlig insatstid i dagar vid avslut till studier, arbete, eget företagande per anordnare - Jobbpeng förstärkt



En anordnare har en mycket längre genomsnittlig insatstid än övriga, men har också endast en kund i underlaget. De anordnare med kortast genomsnittlig tid har minst 10 kunder i underlaget.

Genomsnittlig insatstid i dagar vid avslut till studier, arbete, eget företagande per anordnare – SAI



Inom SAI har sex av sju anordnare lägre genomsnittstid än 295 dagar, vilket i likhet med jobbpeng förstärkt, beror på att anordnarna har effektiva arbets sätt för att få kunderna till egen försörjning. Den anordnare som har längre insatstid än genomsnittet har rapporterat anledning samt planerade åtgärder i syfte att sänka kundernas genomsnittliga insatstid.

5.3 Måluppfyllelse

Kommunala mål



Maximalt värde för skattepengarna

Variationen i genomsnittlig insatstid är stor både mellan anordnare och mellan jobbpeng, men totalt sett i nivå med tidigare år eller lägre, vilket är ett positivt resultat. Det kommunala målet är därmed uppnått.

6 Sammanfattning och slutsats

Nöjdhetsuppföljningen och de totala resultaten visar att Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser i huvudsak håller hög kvalitet. Under 2019 genomgick Arbetsförmedlingen en omorganisation som har påverkat samverkan om gemensamma kunder med Nacka kommun och dess anordnare. Det har varit svårt att etablera och upprätthålla kontakt med handläggare, vilket har lett till längre beslutstider om anställningsstöd. Trots detta har kommunens arbetsmarknadsinsatser gett bra resultat.

De styrkor som identifierats är att anordnarna har individanpassade och flexibla insatser samt bemöter kunderna väl. Även samarbetet med kommunen rapporteras som en framgångsfaktor då anordnare snabbt får återkoppling och individuella bedömningar görs för kunderna.

Några anordnare särskiljer sig genom att ha ett väl utvecklat systematiskt kvalitetsarbete på plats med tydliga arbetsprocesser, rutiner, utpekat ansvar samt uppföljning av sitt arbete (se sid 8). Även bred kompetens bland medarbetarna och intern samverkan har identifierats som framgångsfaktorer.

Det är dock stor skillnad i anordnarnas systematiska kvalitetsarbete och resultat. Flertalet anordnare behöver stärka kvalitetsarbetet för att kunna erbjuda kunderna likvärdiga insatser. Majoriteten har redovisat planerade åtgärder. Med fortsatt omfattande kvalitetsuppföljning kan anordnarens kvalitet säkerställas under kommande verksamhetsår. För att anpassa och tydliggöra uppdraget ska en översyn av auktorisationsvillkoren i kommunen genomföras under 2020. Även det kan leda till högre kvalitet.

Nacka kommun har, i dialog med anordnare, uppmärksammat att nöjdhetsuppföljningen inte är tillräckligt kundanpassad. Det gäller kunder med bristande språkkunskaper i svenska, kognitiv nedsatt förmåga eller annan nedsatt förmåga, vilket gör att frågorna kan upplevas som svåra att besvara. Nacka kommun ser nu över enkäten för att den ska bli mer målgruppsanpassad – utan att försämra möjligheten till jämförbarhet mellan åren.



Inför framtida verksamhets- och kvalitetsuppföljning är även jämförbar statistik och utökad uppföljning av arbetssätt och metoder utvecklingsområden, exempelvis genom att också mäta egen försörjning efter 12 och 24 månader. Ytterligare ett utvecklingsområde är att kunna mäta kundens progression inom en jobbpeng. Det kan tydliggöra om anordnarens arbete är framgångsrikt även om resultatet inte alltid blir egen försörjning, det kan till exempel indikera att kunden närmast sig arbete eller fått högre livskvalitet.

7 Bilaga.

Rapporten innehåller endast de mest väsentliga uppgifterna av verksamhets- och kvalitetsuppföljningen. Mer detaljerade uppgifter presenteras i bilagan. Här redovisas resultatet av anordnarnas obligatoriska aktiviteter och den checklista som anordnare redogjort för vid verksamhetsbesök.




7.1 Anordnares aktiviteter kopplade till värdegrund

Aktiviteter

	 Uppnått
Synpunkt- och klagomålshantering	Samtliga anordnare har synpunkts- och klagomålshantering på plats och flera anordnare har påbörjat ett arbete för att öka kundernas kännedom om detta för att få in fler synpunkter. Det varierar även i vilken utsträckning anordnarna systematiskt använder synpunkter och klagomål för att utveckla verksamheten.
	 Delvis uppnått
Motverka diskriminering och främja enskildas lika rättigheter och möjligheter	Anordnarna har rutiner och/eller policys för att motverka diskriminering men även här skiljer sig kvaliteten påtagligt och ett fåtal behöver förtydliga dessa under 2020. Två anordnare planerar att certifiera sig inom HBTQ vilket ökar tillgängligheten för våra kunder.

7.2 Anordnares aktiviteter kopplade till egen försörjning

Aktiviteter/Insatser

	 Uppnått
Kundfokus	Samtliga anordnare redovisar att de arbetar med kunden i fokus – planeringen utgår från kundens mål, vilja och förutsättningar. Möjligheten att anpassa kundernas planering i den utsträckning som görs är, enligt anordnarna, nödvändig för att lyckas med uppdraget.
	 Uppnått
Individuell genomförandeplan	Anordnarna har redovisat att de arbetar systematiskt med att skapa individuella genomförandeplaner. Vissa anordnare ställer krav på att medarbetarna ska vara utbildade coacher eller kunna viss samtalsmetodik för att kartlägga kundens hinder och möjligheter.
	 Delvis uppnått
Interaktiv process med kund	Flera anordnare har uppgett att de systematiskt följer upp möten med kunder för att utvärdera och förändra planering - detta görs både digitalt och analogt. Flera anordnare rapporterar att "kunden upplever att den äger sin process" som en avgörande framgångsfaktor i arbetet. Ett mindre antal anordnare behöver utveckla metoder utifrån beprövad erfarenhet samt i högre utsträckning genomföra kundutvärderingar.

Aktiviteter/Insatser

Samverkan	<p> Uppnått</p> <p>Samverkan, mestadels med andra myndigheter, förekommer i stor utsträckning och i de flesta fall framgångsrikt. Anordnare inom förstärkt jobbpeng som har ett utökad uppdrag att samverka kring kundens planering har beskrivit systematiska processer för detta. Flertalet anordnare rapporterar vikten av samverkansmöten med kommunen och andra anordnare som en del av arbetet i att säkerställa verksamhetens kvalitet.</p>
Delaktighet	<p> Uppnått</p> <p>Majoriteten av anordnare rapporterar att delaktighet är kärnan för att lyckas i uppdraget med att kund kommer i egen, men även hållbar, försörjning. Anordnarna poängterar relevansen i att kunden får verktyg för att förebygga arbetslöshet eller sjukdom i framtiden. Detta styrks av nöjdhetstillfredsställelsen då samtliga indikatorers resultat är över fyra på den femgradiga skalan (se sid 8).</p>
Säker verksamhet och miljö	<p> Uppnått</p> <p>Anordnare har redovisat rutiner/policys för detta arbete oavsett om de hyr eller har egna kontorslokaler. Vid verksamhetsbesök har anordnare även redovisat hur de säkerställer kvalitet och miljö på kundernas arbetsplatser med hjälp av stickprov.</p>
Hantering av avvikelser och incidenter	<p> Delvis uppnått</p> <p>Rutiner för avvikelser och Lex Sarah har rapporterats av majoriteten av anordnarna. De som saknat detta har planerat åtgärder under våren 2020. En majoritet av anordnarna behöver utveckla sin systematiska uppföljning av incidenter och avvikelser.</p>
Individuell uppföljning - månadsrapportering och sexmånadersuppföljning	<p> Delvis uppnått</p> <p>Anordnarna har tydliga processer för vad, när och hur de rapporterar kring kundernas planering i verksamhetssystemet Goldware. Flera anordnare har meddelat att rapporteringen tydliggör förväntningar mellan kund, kommunens karriärvägledare och anordnare, vilket effektiviserar samarbetet. Flera anordnare har nyanställt personal och de behöver förbättra sina kunskaper i verksamhetssystemet för att öka rapporternas kvalitet. Detta ska åtgärdas under våren 2020.</p>

7.3 Anordnares aktiviteter kopplade till effektiv matchning

Aktiviteter/Insatser

Arbetsträning, praktik och språkträning

● Uppnått.

Samtliga anordnare redovisar ett arbete för matchning och uppföljning av kundernas arbetsplatser. Majoriteten av anordnarna arbetar systematiskt för att hitta, behålla, informera, matcha och förbereda kunderna samt följa upp arbetsplatserna. De flesta anordnare uppger att det är mycket enkelt att hitta arbetsplatser då flera har en "bank" med arbetsplatser, utmaningen är att matcha med kund då flera har behov av anpassning. Vissa anordnare arbetar med kartläggning och förberedelser under längre tid innan kund matchas mot arbetsplats, medan det sker mycket tidigare hos andra. Detta påverkar insatstiden men kan vara nödvändigt för att anordnaren ska lyckas i sitt uppdrag.

De flesta anordnare uppger att de först och främst samverkar med arbetslivet i Nacka men vid behov använder arbetsplatser utanför kommunen för att säkerställa god matchning.

Under 2020 kommer två anordnare att påbörja ett arbete som innebär att metodiskt och objektivt validera kundernas kunskaper och arbetslivserfarenheter. Detta för att bättre kunna matcha kundernas kompetens med arbetsgivare.

7.4 Resultat checklista

Krav	Uppfyllnadsgrad	Åtgärd
Registrerade som bolag	● Uppnått	
Ekonomisk kapacitet (UC)	● Uppnått	
Ansvars- och egendomsförsäkring	● Uppnått	
Utdrag från belastningsregistret	● Uppnått	
Rutiner för sekretess och GDPR	● Uppnått	
Rutin för Lex Sarah	◆ Delvis	Två anordnare dokumenterar rutin under våren 2020
Adekvat kompetens för att utöva ledning och verksamhet	● Uppnått	
Ledningen säkerställer att omfattning, utbildning och erfarenhet finns för att statliga och kommunala mål nås	● Uppnått	
Kontinuerlig kompetensutveckling i enlighet med auktorisationsvillkoren sker	● Uppnått	
Verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet	● Uppnått	
Risikanalyt tillämpas för att identifiera och undanröja händelser som kan innebära brister i verksamhetens kvalitet	● Uppnått	
Tolk ombesörjs, bekostas och anlitas vid behov	● Uppnått	
Utbildningsplan för brandutbildning samt regelbunden brandsyn	● Uppnått	
Ändamålsenliga lokaler	● Uppnått	
Miljöpolicy för att minska negativ miljöpåverkan	● Uppnått	
Anordnaren dokumenterar och gallrar enligt gällande lagar, förordningar och föreskrifter	● Uppnått	