



**NACKA**  
KOMMUN

Sidan 1 av 76

Kallelse/föredragningslista  
16 juni 2021

Arbets- och företagsnämnden

Tid: kl. 18:00-19:11

Plats: Nacka stadshus

Filip Wiljander (M), ordförande



**NACKA**  
KOMMUN

Arbets- och företagsnämnden

**1. Mötesinformation**

**Förslag till beslut**

Dag: 16 juni 2021

Tid: kl. 18.00

Plats: Nacka stadshus, lokal Jelgava (endast presidiet, övriga ledamöter deltar digitalt)

Gruppmöten: kl. 17.00 via Teams

Ordförande: Filip Wiljander

Nämndsekreterare: Maria Baeva

**2. Upprop**

**3. Justering**

**4. Anmälan av extra ärenden**

**5. Dataskyddsombudets årsrapport för år 2020 (AFN 2021/121)**

**Förslag till beslut**

Arbets- och företagsnämnden noterar dataskyddsombudets årsrapport för 2020.

**6. Kvalitetsrapport arbetsmarknadsinsatser 2020 (AFN 2021/86)**

**Förslag till beslut**

Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

**7. Månadsrapport för arbets- och företagsnämnden för maj 2021 (AFN 2021/44)**

**Förslag till beslut**

Arbets- och företagsnämnden noterar månadsrapport för maj 2021 till protokollet.

**8. Förhöjd avgift VärNa (AFN 2021/137)**

**Förslag till beslut**

Arbets- och företagsnämnden beslutar att ställa sig bakom samordningsförbundet VärNas förslag till höjd avgift för 2022

**9. Revidering av delegationsordning (AFN 2021/52)**

**Förslag till beslut**

Arbets- och företagsnämnden beslutar att revidera nämndens delegationsordning i enlighet med bilaga 1. Ändringen gäller från och med den 1 juli 2021.



**NACKA**  
KOMMUN

Arbets- och företagsnämnden

**10. Implementering av reviderat reglemente för kundval (AFN 2021/135)**

**Förslag till beslut**

Mot bakgrund av kommunfullmäktiges beslut den 12 april 2021 (§ 182) att anta ett reviderat reglemente för kundval beslutar arbets- och företagsnämnden följande.

Arbets- och företagsnämnden beslutar att de generella auktorisationsvillkoren 1-27 såsom de angivits i avsnitt 2 i reviderat reglemente för kundval ersätter de nuvarande generella auktorisationsvillkor i kundval för arbetsmarknadsinsatser och kundval för vuxenutbildning. Det innebär att numreringen för de specifika auktorisationsvillkoren följer det nya reglementet. Ändringen gäller från och med den 1 augusti 2021 då även reglementet för kundval träder i kraft. I övrigt är de specifika auktorisationsvillkoren oförändrade.

Utifrån reviderat reglemente för kundval ges utbildnings- och arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att senast den 31 oktober 2021 återkomma med en redovisning och förslag för tillkommande ändringar av de specifika auktorisationsvillkoren.

**11. Delegationsbeslut och anmälningar (AFN 2021/64)**

**Förslag till beslut**

Arbets- och företagsnämnden noterar handlingar till protokollet.

# Dataskyddsbudets årsrapport för år 2020

5

AFN 2021/121



2021-06-01

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr AFN 2021/121

Arbets- och företagsnämnden

## Dataskyddsombudets årsrapport 2020

### Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

### Sammanfattning av ärendet

I dataskyddsombudets uppdrag ligger att rapportera till den personuppgiftsansvariga, i detta fall arbets- och företagsnämnden. Årsrapporten sammanfattar de aktiviteter som genomförts under året och följer upp kommunens 12 prioriterade fokusområden inom dataskydd. Uppföljningen visar att nämnden i stort har anpassat sig till dataskyddsförordningen inom samtliga områden.

### Ärendet

Dataskyddsförordningen reglerar hur personuppgifter får hanteras. Varje nämnd är personuppgiftsansvarig, dvs. ansvarig för att reglerna i dataskyddsförordningen och kompletterande svensk lagstiftning inom området följs. Varje nämnd är dessutom skyldig att utse ett dataskyddsombud som bland annat har i uppdrag att kontrollera nämndens efterlevnad av lagstiftningen.

Årsrapporten följer upp nämndens arbete och rapporterar dess status avseende kommunens 12 prioriterade fokusområden inom dataskydd. De prioriterade områdena syftar till att säkerställa att alla nämnder anpassat sig till dataskyddsförordningens krav.

Uppföljningen visar att nämnden inom alla områden genomfört ett arbete för att anpassa sig till dataskyddsförordningens krav. Nämnden rekommenderas dock säkerställa att samtlig dokumentation för personuppgiftsbehandlingar hålls aktuella, att erfarenheter från personuppgiftsincidenter förbättrar nämndens arbetsrutiner, att personuppgifts-biträdesavtalen uppfyller dataskyddsförordningens krav, att informationshanteringsplaner hålls uppdaterade samt att nämnden fortsätter arbeta systematiskt med informationssäkerhet.

### Ekonomiska konsekvenser

Rapporten överlämnas till nämnden som en del av dataskyddsombudets uppdrag och medför inga direkta ekonomiska konsekvenser.



NACKA  
KOMMUN

## Konsekvenser för barn

Barns personuppgifter är särskilt skyddsvärda eftersom de kan ha svårt att själv förstå risker med en viss personuppgiftsbehandling och kunna ta tillvara sina rättigheter. När barns personuppgifter behandlas är det därför extra viktigt att detta sker enligt gällande dataskyddslagstiftning. En lagenlig hantering av barns personuppgifter, som här på Nacka kommun, medför därför positiva konsekvenser för barn.

## Handlingar i ärendet

Dataskyddsombudets årsrapport 2020

Hans-Otto Halvorsen  
Direktör Stöd och service  
Stadsledningskontoret

Anders Fredriksson  
Enhetschef  
Juridik- och kanslienheten

Mattias Widegren  
Dataskyddsombud  
Juridik- och kanslienheten

# Kvalitetsrapport arbetsmarknadsinsatser 2020

6

AFN 2021/86



2021-06-02

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr AFN 2021/86

Arbets- och företagsnämnden

## Kvalitetsrapport arbetsmarknadsinsatser 2020

### Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

### Sammanfattning av ärendet

Under våren 2021 har Nacka kommun genomfört den årliga kvalitetsuppföljningen av anordnare av arbetsmarknadsinsatser inom kundvalet jobbpeng. Uppföljningen visar att anordnarnas systematiska kvalitetsarbete har förbättrats under 2020 genom ökad efterlevnad av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete. Den sammantagna kvaliteten inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser bedöms ha höjts främst genom utveckling av metoder och verktyg, anställning av kompetent personal samt utveckling av anordnarnas interna kvalitets- och kunduppföljning.

Mätningen av anordnarnas måluppfyllelse, verksamhetsresultat och kundnöjdhet visar på en negativ utveckling i två av tre insatserna inom kundvalet. Den insats som omfattar de kunder med störst behov av stöd och vilka står längst ifrån arbetsmarknaden har fortsatt en hög kundnöjdhet och goda verksamhetsresultat i förhållande till målgruppens förutsättningar. En orsak till den negativa utvecklingen inom de övriga två insatserna är den pågående pandemins effekter på arbetsmarknaden, vilka medfört att det är svårare att hitta arbetsplatser för kundernas arbetsträning, praktik och anställning. Ytterligare en orsak till den negativa utvecklingen bedöms vara att insatserna inte i tillräcklig grad är anpassade till kundernas behov.

I syfte att stärka resultaten bör Nacka kommun göra en genomlysning av kundvalets samtliga insatser.

### Ärendet

Nacka kommun erbjuder arbetsmarknadsinsatser för att främja den snabbaste vägen till egen försörjning för sina invånare. Arbets- och företagsnämnden ansvarar för all myndighetsutövning, finansiering, målformulering och uppföljning av dessa kommunala insatser. Kundvalet inom Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser utförs av auktoriserade anordnare och omfattar insatserna jobbpeng grund, förstärkt jobbpeng samt språk- och arbetsintroduktion.

Nacka kommun genomför årligen en kvalitetsuppföljning av anordnare inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser. Det huvudsakliga syftet med kvalitetsuppföljningen är att tillsammans med anordnarna identifiera risker, kvalitetsbrister och utvecklingsområden.





Kvalitetsuppföljningen genomförs i enlighet med socialtjänstlagen och Nacka kommuns generella auktorisationsvillkor – reglemente för kundval – för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkerställa en god kvalitet. Enligt reglementets villkor ska anordnaren redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås. Detta görs genom att varje anordnare rapporterar sitt systematiska kvalitetsarbete med utgångspunkt i måluppfyllelse av nationella och kommunala mål.

Samtliga anordnare inom kundvalet som haft uppdrag under 2020 har upprättat en kvalitetsrapport i det för ändamålet avsedda digitala systemet. På grund av den pågående pandemin har dialog genom verksamhetsbesök inte kunnat genomföras. Istället har kvalitetsdialogen genomförts digitalt med 14 av 18 anordnare.

Den sammanfattande bedömningen är att anordnarnas systematiska kvalitetsarbete har förbättrats under 2020 och att kvaliteten inom kundvalet har höjts, främst genom utveckling av metoder och verktyg, anställning av kompetent personal samt utveckling av anordnarnas interna kvalitets- och kunduppföljning.

De områden som behöver stärkas och utvecklas hos anordnarna är främst kunskap och hanteringen av avvikelser och Lex Sarah, förebyggande arbete kring diskriminering och miljöarbetet. Anordnarna behöver även utveckla arbetet för att vara en lärande organisation samt förmågan att bevara kvalitet även vid anpassning till ett ökat kundinflöde.

Måluppfyllelsen inom kundvalet är sammantaget god, men varierar mellan de tre insatserna. Den varierande måluppfyllelsen korrelerar med i utfallen av både kundnöjdhet och verksamhetsresultat. Insatsen förstärkt jobbpeng har hög och stabil kundnöjdheten samt goda verksamhetsresultat sett till målgruppens förutsättningar och behov. Jobbpeng grund har nedåtgående resultat inom samtliga områden som mäts, detta är särskilt oroande då insatsen är avsedd för kunder utan uttalade arbetshinder och därför anses stå närmast arbetsmarknaden. Även insatsen, språk- och arbetsintroduktion har något försämrade resultat inom samtliga områden under 2020 jämfört med föregående år.

Den främsta orsaken till den negativa trenden inom två av tre insatser bedöms vara pandemins effekter på arbetsmarknaden. Effekterna har inneburit att det tar längre tid för kunderna att komma till en arbetsplats för arbetsträning eller praktik. Pandemins effekter har även drabbat branscher som varit matchningsbara för anställning av kunder inom arbetsmarknadsinsatser. Anordnarna har under 2020 anpassat sin verksamhet till den förändrade arbetsmarknaden och genom ett större fokus på studier för kunderna och ett intensifierat arbete med att hitta nya branscher som kan ta emot och/eller anställa kunderna. Anpassningarna har dock i många fall inneburit lägre tid i insatserna för kund.

För att komma tillrätta med de sjunkande resultaten och försämrade måluppfyllelsen inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser bör en genomlysning av insatserna inom kundvalet genomföras. Detta för att ytterligare analysera vad den sjunkande trenden består i och för att lära av de goda exempel som återfinns inom kundvalet, då särskilt inom förstärkt jobbpeng. Genomlysningen bör även prognostisera vad som behövs för att möta framtida



NACKA  
KOMMUN

kunders behov samt säkerställa att de insatser som idag finns är rätt anpassade till de kunder som idag omfattas av kundvalet.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Genom kvalitetsuppföljningen säkerställs att kommunen erhåller den verksamhet som beställs och betalas för. Uppföljningen bidrar till uppfyllnad av det övergripande målet om maximalt värde för skattepengarna.

### **Konsekvenser för barn**

När föräldrar når egen försörjning minskar risken för utanförskap vilket påverkar barn positivt.

### **Handlingar i ärendet**

1. Kvalitetsrapport arbetsmarknadsinsatser 2020
2. Nöjdhetsuppföljning arbetsmarknadsinsatser 2021

Pia Stark  
Enhetschef  
Arbets- och etableringsenheten

Nina Bäckström  
Kvalitetsutvecklare  
Arbets- och etableringsenheten

# KVALITETSRAPPORT ARBETSMARKNADSINSATSER 2020

AFN 2021/86  
2021-06-01

## Innehållsförteckning

<b>1.</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>2</b>
1.1.	Kvalitetsuppföljningens syfte och innehåll.....	2
1.2.	Mål för verksamheten.....	3
1.3.	Kundval arbetsmarknadsinsatser.....	4
1.4.	Sammanfattning.....	5
1.4.1.	Kundnöjdhet.....	6
1.4.2.	Vägen till egen och hållbar försörjning.....	7
1.4.3.	Pandemins effekter.....	8
<b>2.</b>	<b>Värdegrundsarbete .....</b>	<b>8</b>
2.1.	Resultat kundnöjdhet.....	8
2.2.	Resultat kvalitetsuppföljning.....	9
2.3.	Öppenhet och mångfald .....	10
<b>3.</b>	<b>Vägen till egen försörjning .....</b>	<b>10</b>
3.1.	Resultat kundnöjdhet.....	10
3.2.	Resultat kunder i egen försörjning .....	11
3.3.	Resultat hållbar försörjning .....	13
3.4.	Resultat kvalitetsuppföljning.....	14
3.5.	Bästa utveckling för alla .....	14
<b>4.</b>	<b>Effektiv matchning .....</b>	<b>14</b>
4.1.	Resultat kundnöjdhet.....	14
4.2.	Resultat kvalitetsuppföljning.....	15
4.3.	Stark och balanserad tillväxt .....	15
<b>5.</b>	<b>Kostnadseffektiva insatser.....</b>	<b>15</b>
5.1.	Resultat insatstid .....	16
5.2.	Resultat kvalitetsuppföljning.....	16
5.3.	Maximalt värde för skattepengarna .....	17
<b>6.</b>	<b>Analys .....</b>	<b>17</b>
<b>7.</b>	<b>Bilaga .....</b>	<b>18</b>
7.1.	Anordnares aktiviteter kopplade till värdegrund .....	18
7.2.	Anordnares aktiviteter kopplade till egen försörjning.....	18
7.3.	Anordnares aktiviteter kopplade till effektiv matchning.....	19
7.4.	Checklista villkorsefterlevnad .....	20

## **I. Inledning**

Nacka kommun erbjuder arbetsmarknadsinsatser för att främja den snabbaste vägen till egen försörjning för sina invånare. Arbets- och företagsnämnden ansvarar för all myndighetsutövning, finansiering, målformulering och uppföljning av verksamheten. Kundvalet inom Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser utförs av auktoriserade anordnare via kundval och omfattar insatserna jobbpeng grund, förstärkt jobbpeng samt språk- och arbetsintroduktion.

I följande rapport presenteras resultat av den årliga kvalitetsuppföljning som genomförs av kommunens auktoriserade anordnare inom arbetsmarknadsinsatser i. Resultat och analyser redovisas sammantaget för hela kundvalet. Resultat på anordnarnivå presteras inte.

### **I.1. Kvalitetsuppföljningens syfte och innehåll**

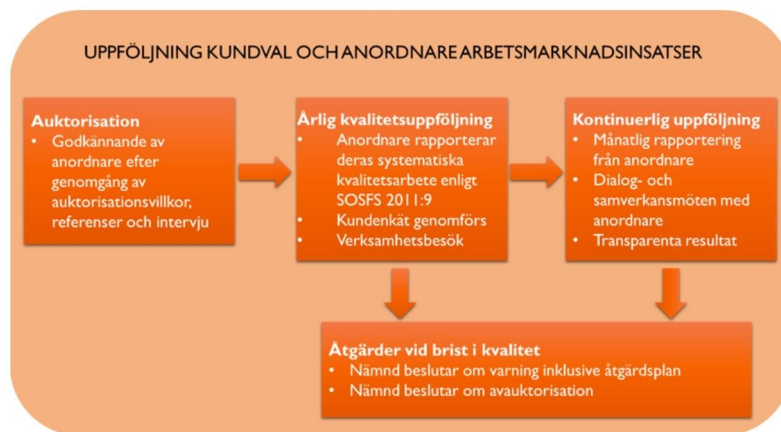
Nacka kommun genomför årligen en kvalitetsuppföljning av anordnare av arbetsmarknadsinsatser. Det huvudsakliga syftet med kvalitetsuppföljningen är att tillsammans med anordnarna identifiera risker, kvalitetsbrister och utvecklingsområden.

Kvalitetsuppföljningen genomförs i enlighet med socialtjänstlagen och Nacka kommuns generella auktorisationsvillkor – reglemente för kundval – för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkerställa en god kvalitet. Enligt reglementets villkor ska anordnaren redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås. Detta görs genom att varje anordnare rapporterar sitt systematiska kvalitetsarbete med utgångspunkt i måluppfyllelse av nationella och kommunala mål.

Anordnarnas medverkar i kvalitetsuppföljningen genom att upprätta en kvalitetsrapport, medverka i den kundundersökning som samordnas av Nacka kommun samt i dialog med Nacka kommun följa upp kvalitet och efterlevnad av krav i lagrum, föreskrifter och auktorisationsvillkor.

Under februari och mars 2021 har samtliga anordnare inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser som haft uppdrag under 2020, upprättat en kvalitetsrapport. På grund av den pågående pandemin har dialog genom verksamhetsbesök inte kunnat genomföras. Istället har kvalitetsdialogen genomförts digitalt med 14 av 18 anordnare under februari och mars 2021. Urvalet för dialogen baseras på identifierad risk, särskilt goda exempel, nya anordnare och tidigare uppföljning. Dialogen har förts av kvalitetsutvecklare och karriärvägledare vid Nacka kommun och verksamhetschef, kvalitetsansvarig samt medarbetare med kundkontakt vid anordnarna.

**Figur 1: Process för Nacka kommuns systematiska uppföljning av kundvalet arbetsmarknadsinsatser**



## 1.2. Mål för verksamheten

I Nacka kommuns reglemente för kundval framgår att anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås.

Anordnarna är skyldiga att analysera sin måluppfyllsens i de årliga kvalitetsrapporterna utifrån de resultat som Nacka kommun presenterar. Nedan framgår vilka nationellt lagstiftande samt kommunala mål som följs upp och analyseras i kvalitetsuppföljningen.

### Nationella mål

#### 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 arbetsmarknadsinsatser främjar människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor, aktiva deltagande i samhällslivet.

Anordnarna ska ta hänsyn till människans ansvar för sin och andras sociala situation för att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

### Kommunen mål och nämndens fokusområden

#### Vision och värdering

Nackas vision om öppenhet och mångfald samt grundläggande värdering om respekt och förtroende för var och en ska genomsyra allt som görs och varje beslut som fattas i kommunen. Därför följs även detta upp.

### **Maximalt värde för skattepengarna**

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

### **Bästa utveckling för alla**

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

### **Stark och balanserad tillväxt**

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

## **1.3. Kundval arbetsmarknadsinsatser**

Nacka kommuns kundval för arbetsmarknadsinsatser syftar till att stärka individens möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, studiestödsberättigade studier eller eget företagande. Kundvalet omfattar tre olika insatser:

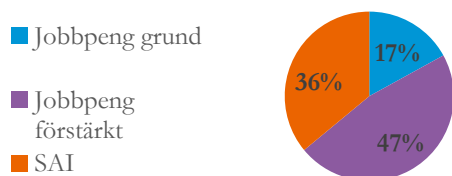
- **Jobbpeng grund** vänder sig till ungdomar mellan 18 och 24 år, personer mellan 18 och 65 år som uppbär ekonomiskt bistånd samt till Nackabor som inte omfattas av etabelringsprogrammet med bristande språkkunskaper i svenska och som står utanför arbetsmarknaden. Jobbpeng grund riktar sig till kunder som står nära arbetsmarknaden.
- **Förstärkt jobbpeng** vänder sig till ungdomar mellan 18 och 24 år, personer som är mellan 18 och 65 år som uppbär ekonomiskt bistånd samt till Nackabor som inte omfattas av etabelringsprogrammet med bristande språkkunskaper i svenska och som står utanför arbetsmarknaden. Jobbpeng förstärkt riktar sig till kunder med en mer komplex situation 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 vara ett hinder för att hitta en hållbar plats på arbetsmarknaden. Insatsen innehåller 50 procent svenskundervisning inom svenska för invandrare, sfi och 50 procent språkträning på arbetsplats.

Målgruppen för arbetsmarknadsinsatser är heterogen och kunderna har olika förutsättningar och behov. Även kundernas mål med insatserna kan variera. Insatserna ska därför anpassas utifrån individens behov och förutsättningar. Det innebär att insats och stöd kan variera både till längd och innehåll.

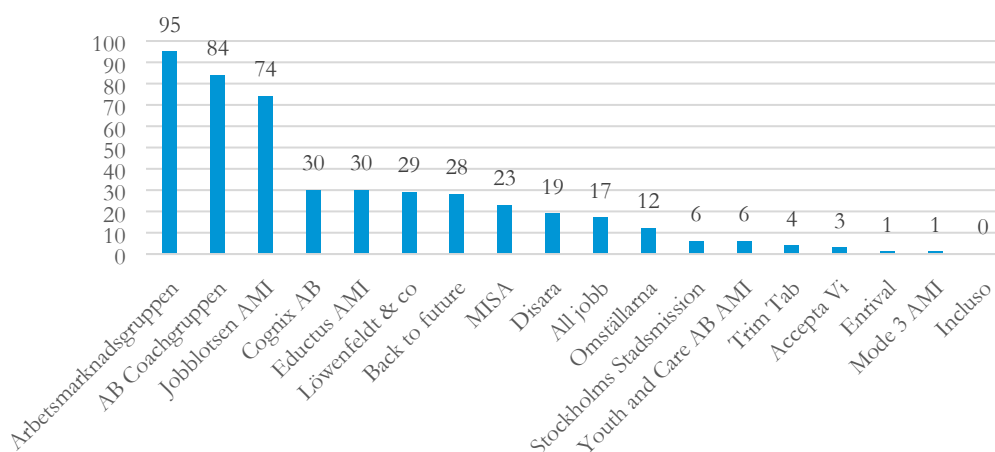
Antalet kunder inom kundvalet har minskat med cirka 230 kunder under år 2020 jämfört med 2019. Minskning beror främst på år att antalet nyanlända som anvisas till Nacka kommun minskat under perioden samt att fler kunder än tidigare ingår i Arbetsförmedlingens utbyggda matchningstjänster. Se figur 2 för fördelning av kunder per insats nedan. För jobbpeng grund är andelen jämförbar över tid, medan andelen kunder inom förstärkt jobbpeng har ökat från cirka 34

procent 2019 till 47 procent under 2020. Andelen kunder med mer komplex problematik har ökat över tid vilket alltså återspeglas i andelen som får insatsen. Inom språk- och arbetsintroduktion (SAI) har andelen kunder minskat från 43 procent år 2019 till 36 procent under 2020. Förändringen inom SAI beror främst på det minskade mottagandet av nyanlända.

**Figur 2: Fördelningen av kunder per insats 2020**



**Figur 3: Kunder per anordnare 2020**



#### 1.4. Sammanfattning

Uppföljningen visar att anordnarnas systematiska kvalitetsarbete har förbättrats under 2020 genom ökad efterlevnad av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete. Den sammantagna kvaliteten inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser bedöms ha höjts främst genom utveckling av metoder och verktyg, anställning av kompetent personal samt utveckling av anordnarnas interna kvalitets- och kunduppföljning. Anordnarnas styrkor är bland annat förmågan att individanpassa insatsen, stärka kundens egenmakt, samverka för kundens väg framåt och anpassa verksamheten efter förändringar på arbetsmarknaden.

De områden som behöver stärkas och utvecklas hos anordnarna är främst kunskap och hanteringen av avvikelser och Lex Sarah, förebyggande arbete kring diskriminering och miljöarbetet. Anordnarna behöver även utveckla arbetet för att vara en lärande organisation samt förmågan att bevara kvalitet även vid anpassning till ett ökat kundinflöde. Arbetsförmedlingen har utökat sina matchningstjänster hos fristående aktörer under 2020. Då flera av anordnarna även är leverantörer till Arbetsförmedlingen har de vuxit kraftigt i omfattning. Måluppfyllelsen av Nacka kommuns mål och arbets- och företagsnämnders



fokusområden är inom kundvalet sammantaget god, men varierar mellan de tre insatserna. Den varierande måluppfyllelsen återspeglas i utfallen av både kundnöjdhet och verksamhetsresultat, vilka kortfattat presteras i detta avsnitt och mer i detalj under respektive målområde. Sammanfattningsvis är resultaten inom förstärkt jobbpeng bäst, med högst kundnöjdheten och goda verksamhetsresultat sett till målgruppens förutsättningar och behov. Jobbpeng grund har nedåtgående resultat inom samtliga områden som mäts, vilket är anmärkningsvärt då insatsens omfattar de kunder utan uttalade arbetshinder och därför står närmast arbetsmarknaden. Avseende SAI är resultaten inom samtliga områden försämrade detta år jämfört med tidigare men inte i lika stor grad som inom jobbpeng grund.

Måluppfyllelsen inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser sammantaget god, men resultatet varierar mellan de tre insatserna. Den varierande måluppfyllelsen återspeglas i utfallen av både kundnöjdhet och verksamhetsresultat, vilka kortfattat presteras i detta avsnitt och mer i detalj under respektive målområde. Sammanfattningsvis är resultaten inom förstärkt jobbpeng bäst, med högst kundnöjdheten och goda verksamhetsresultat sett till målgruppens förutsättningar och behov. Jobbpeng grund har nedåtgående resultat inom samtliga områden som mäts, vilket är anmärkningsvärt då insatsen är avsedd för kunder utan uttalade arbetshinder och därför bedöms stå närmast arbetsmarknaden. För insatsen språk- och arbetsintroduktion (SAI) är resultaten inom samtliga områden försämrade jämfört med föregående år men inte i lika stor grad som inom jobbpeng grund. En avgörande orsak till de försämrade resultaten är de negativa effekter som pandemin haft på arbetsmarknaden och därmed kundens möjlighet till arbete, mer om pandemins effekter beskrivs under avsnitt 1.4.3. Ytterligare en orsak till den negativa utvecklingen bedöms vara att insatserna inte i tillräcklig grad är anpassade till kundernas behov.

För att komma tillrätta med de sjunkande resultaten och försämrade måluppfyllelsen inom kundvalet arbetsmarknadsinsatser bör en genomlysning av insatserna inom kundvalet genomföras av Nacka kommun. Detta för att ytterligare analysera vad den sjunkande trenden består i och för att lära av de goda exempel som återfinns inom kundvalet, då särskilt inom förstärkt jobbpeng. Genomlysningen bör även prognostisera vad som behövs för att möta framtida kunders behov samt säkerställa att de insatser som idag finns är rätt anpassade till de kunder som idag omfattas av kundvalet.

#### **1.4.1. Kundnöjdhet**

Kundernas nöjdhet med kundvalet och anordnaren mäts med hjälp av en digital enkät med en femgradig skala som sänds till kunderna. Årets enkät genomfördes under januari 2021 och omfattar kunder som avslutats under 2020. Enkäten besvarades av 31 procent av de som fick den (89 av 289) varav 32 procent var kvinnor. Svarsfrekvensen kan jämföras med föregående års mätningar där 44 procent svarade. En låg svarsfrekvens försvårar möjligheten dra adekvata slutsatser av resultaten. Årets enkät hade dessutom färre frågor än tidigare och jämförelse bör därför göras med försiktighet.

Årets kundenkät visar på lägre kundnöjdhet inom samtliga områden än vid

föregående års mätning. Högst nöjdhet har kunder inom förstärkt jobbpeng vilket är jämförbart med tidigare resultat. Kunder inom språk- och arbetsintroduktion (SAI) och jobbpeng grund har en lägre nöjdhet och dessa resultat är sämre än tidigare. Detta indikerar att dessa två insatser möjligtvis inte i tillräcklig grad tillgodoser kundernas behov och/eller lever upp till deras förväntningar.

**Tabell 1: Kundnöjdhet 2016–2021, resultat per område**

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
NKI	3,77	4,14	4,04	4,43	4,12	4,29
Värdegrund*	4,03	4,25	4,07	4,41	4,23	4,50
Mål*	3,72	4,18	4,02	4,34	4,18	4,33
Kontakt med arbetslivet	3,79	4,14	3,92	4,31	4,05	4,21

\*2021 års frågeunderlag innehåller färre frågor, därför bör tolkningen mellan åren göras med viss försiktighet.

**Tabell 2: Kundnöjdhet 2021, resultat per insats**

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsintroduktion
NKI	3,77	4,33	3,53	3,50
Värdegrund	4,03	4,43	3,68	3,89
Mål	3,72	4,10	3,63	3,51
Kontakt med arbetslivet	3,79	4,09	3,65	3,67

#### 1.4.2. Vägen till egen och hållbar försörjning

Andelen kunder som har nått egen försörjning under 2020 är inom SAI och förstärkt jobbpeng vilket motsvarar föregående års resultat, 31 procent respektive 41 procent för 2020. För förstärkt jobbpeng anses måluppfyllelsen som god då målgruppen bedöms stå långt ifrån arbetsmarknaden, ha komplexa hinder och ett stort behov av stöd.

Det primära målet med insatsen SAI är inte egen försörjning då det i första hand är en språkstärkande insats för att kunderna ska närma sig arbetsmarknaden. Utvecklingen inom jobbpeng grund är sjuknade, ner från 56 procent för två år sedan till 45 procent för 2020.

Andelen kvinnor som når egen försörjning är högre än bland män inom jobbpeng grund och förstärkt jobbpeng. Detta beror framförallt på att de branscher som anställer kvinnor i högre inte drabbats lika negativt av pandemin som de branscher som i högre utsträckning anställer män. Inom SAI når en lägre andel kvinnor än män egen försörjning. Det beror i hög grad på att kvinnor inom SAI har kortare skolgång och i lägre grad matchningsbar arbetslivserfarenhet än män.

Den genomsnittliga insatstiden i antal dagar som det tar för en kund att nå egen försörjning via arbete, studier eller eget förtagande har ökat från föregående år

inom alla tre insatser under 2020. I likhet med tidigare år är det stora skillnader mellan anordnarna och mellan de olika insatserna. Det kan noteras att de flesta kunder som avslutas till egen försörjning når en hållbar försörjning. Detta mäts genom att räkna antalet kunder som återkommit i arbetsmarknadsinsatser inom en 24 månaders period efter att de avslutats till egen försörjning. Totalt har cirka 10 procent (totalt 33 kunder) under den mätta perioden återkommit i insats. Även här skiljer sig utfallen mellan insatserna åt och jobbpeng grund sticker ut negativt. Mer än hälften av de 33 kunder som återkommit i insats efter att ha haft egen försörjnings avslutades från jobbpeng grund.

### **1.4.3. Pandemins effekter**

Vid årets kvalitetsuppföljning har effekterna av den pågående pandemin för kund och anordnare följts upp. Anordnarna lyfter pandemins effekter på arbetsmarknaden har inneburet att det tar längre tid för kunderna att komma till en arbetsplats för arbetsträning eller praktik. Detta beror främst på att branscher, såsom handel, restaurang och turism och viss mån även inom omsorgsykten, inte kunnat ta emot kunder i den utsträckning som tidigare. Branscher har drabbats ekonomiskt men har även på grund av rädsla för smittspridning inte kunnat matchas med kund. De nämnda branscherna har tidigare haft de lägsta trösklarna för anställning av personer som står utanför arbetsmarknaden, vilket ytterligare försvårar situationen.

Anordnarna lyfter även att den ökande arbetslösheten innebär en ökad belastning på Arbetsförmedlingen vilket lett till ökade ledtider för kunder i flera fall. För att Anordnarna redovisar att de har ställt om sitt arbete utefter de förändrade förhållanden på arbetsmarknaden främst genom att hitta nya branscher som har rekryteringsbehov och är matchningsbara med kund, omställningen har tagit mycket tid och inneburit ökade insatstider för kund. Anordnarna lyfter även att de i högre utsträckning stöttar kunder till studier under pandemin.

## **2. Värdegrundsarbete**

Det kundnära arbete mellan coach/konsulent och kund behöver bygga på förtroende, tillit, bemötande och kundens delaktighet. Därutöver måste anordnare motverka diskriminering och främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

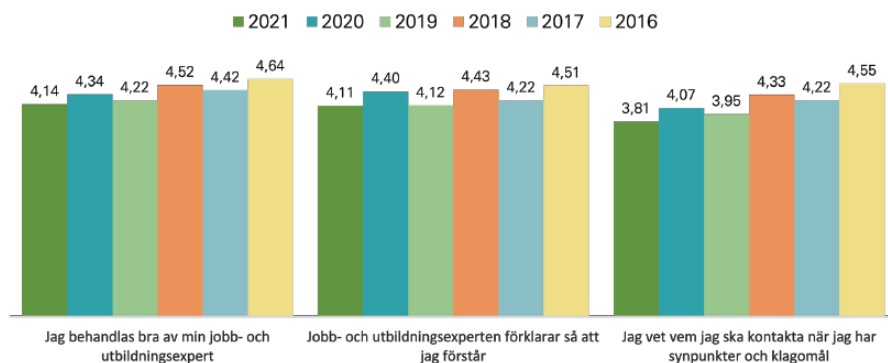
Nackas vision om öppenhet och mångfald och värderingen att människor kan och vill med utgångspunkt i individanpassat bemötande, tillit och främjande av allas lika rättigheter och möjlighet ska också genomsyra anordnarnas arbete.

### **2.1. Resultat kundnöjdhet**

Utfallet av nöjdhetuppföljningen är i år lägre för alla tre frågor som är kopplade till området värdegrund, se figur 4 nedan. Ett utfall på 4 eller mer på den femgradiga skalan bedöms vara ett bra resultat och därmed är det endast en av frågorna som inte når upp till denna nivå. Utfallen skiljer sig även mellan

insatserna som tidigare beskrivits. Kunder inom förstärkt jobbpeng har fortsatt en hög nöjdhet med ett utfall på över 4 för samtliga tre frågor. Den försämrade kundnöjdheten inom jobbpeng grund och SAI korrelerar med de försämrade verksamhetsresultaten och ökade insattiderna i dessa två insatser, se figur 8 och 12.

**Figur 4: Kundnöjdhet värdegrund**



## 2.2. Resultat kvalitetsuppföljning

Anordnarna redovisar i kvalitetsuppföljningen ett utvecklat värdegrundsarbete som främst grundar sig i personalens kompetens, utbildning och erfarenhet. De som arbetar med kund har akademiska utbildningar såsom studie- och yrkesvägledare, socionom, arbetsterapeut och beteendevetare. En förutsättning för att uppdraget ska lyckas är att tillit mellan kund och anordnaren etableras.

Huvuddelen av anordnare redovisar ett genomarbetat och utvecklat värdegrundsarbete, och metoder och arbetssätt för att främja allas lika rättigheter och möjligheter vilket antas främja tilliten mellan kund och anordnare. Anordnarna följer även systematiskt upp arbetsplatsernas kompetens att bemöta och handleda kunder inom arbetsträning eller praktik i syfte att säkerställa den sociala- och fysiska arbetsmiljö.

En majoritet av de uppföljda anordnarna följer regelbundet upp kundens upplevelse, nöjdhet och eventuella synpunkter kring anordnarens arbete och insatsen. Ett utvecklingsområde för flera av anordnarna är att systematisera kundernas synpunkter och klagomål för uppföljning och ökat lärande inom organisationen. Anordnarna behöver även tydliggöra för kunden hur synpunkter och klagomål lämnas samt möjliggöra för att anonymt kunna lämna dem.

Under kvalitetsuppföljningen uppmärksammades brister i en anordnarens arbete kring diskriminerings- och värdegrundsfrågor. Anordnaren ansökte i samband med kvalitetsuppföljningen om avauktorisering vilken beviljats av arbets- och företagsnämnden.

## 2.3. Öppenhet och mångfald



Den sammanvägda bedömningen är att anordnarna har ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar värdegrundsarbete, motverkande av diskriminering och främjande av allas lika rättigheter och möjligheter. Det försämrade resultatet i kundenkäten kan peka på att detta arbete ytterligare behöver stärkas, men då utfallen fortfarande bedöms ha en godkänd nivå och det faktum att den låga svarsfrekvensen försvårar en analys anses målet vara uppnått för 2020.

## 3. Vägen till egen försörjning

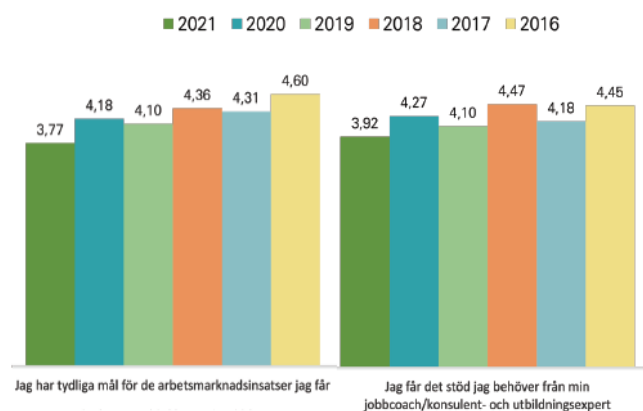
Målet med arbetsmarknadsinsatsen jobbpeng är att kunden ska komma till egen försörjning genom anställning, eget företagande eller genom ersättning för studier från Centrala studiestödsnämnden, CSN. För att nå målet behöver anordnarna ta ett helhetsansvar för kundens planering och säkerställa att framsteg sker i de olika aktiviteterna. För att kunden ska nå självständighet och en hållbar egen försörjning behöver anordnaren även arbeta med kundens delaktighet, individuella behov och förmågor.

Genom att kunden når egen försörjning uppfylls Nacka kommuns mål bästa utveckling för alla då kommunen skapar förutsättningar till arbete, studier och eget företagande genom arbetsmarknads- och utbildningsinsatser.

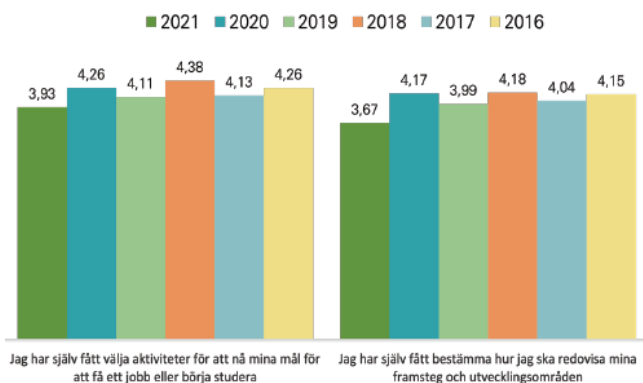
### 3.1. Resultat kundnöjdhet

Kunderna är i mindre utsträckning än tidigare nöjda med anordnarnas arbete med målformulering, stöd och kunddelaktighet. Kundernas nöjdhet med stödet från coach/konsulent och att själv få välja aktiviteter för att nå sina mål ligger strax under 4 vilket anses vara ett godkänt resultat. Uppdelat per insats har förstärkt jobbpeng genomgående högre nöjdhet än övriga två insatser.

Figur 5: Kundnöjdhet mål och stöd



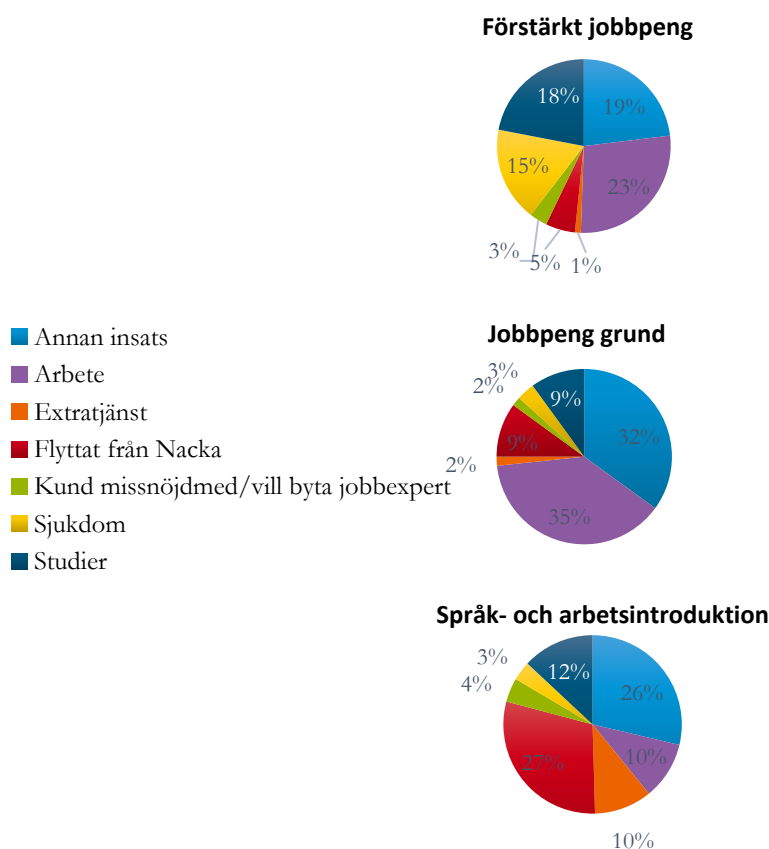
Figur 6: Kundnöjdhet delaktighet



### 3.2. Resultat kunder i egen försörjning

För att kunna analysera resultatet för andelen kunder som avslutas till egen försörjning genom arbete studier (där den av Arbetsförmedlingen subventionerade anställningen extratjänst ingår) eller eget företagande behöver dessa sättas relation till övriga avslutningsorsaker. I figur 7 nedan redovisas de mest vanligt förekommande avslutningsorsakerna. Två av dessa avslutningsorsaker ligger utom anordnarnas påverkansmöjlighet; flytt och sjukdom.

Figur 7: Avslutsorsak per insats under 2020



Den enskilt vanligaste orsaken till att kund avslutas är ”annan insats” vilken innebär att kunden efter en ny bedömning får en ny insats inom Nacka kommuns

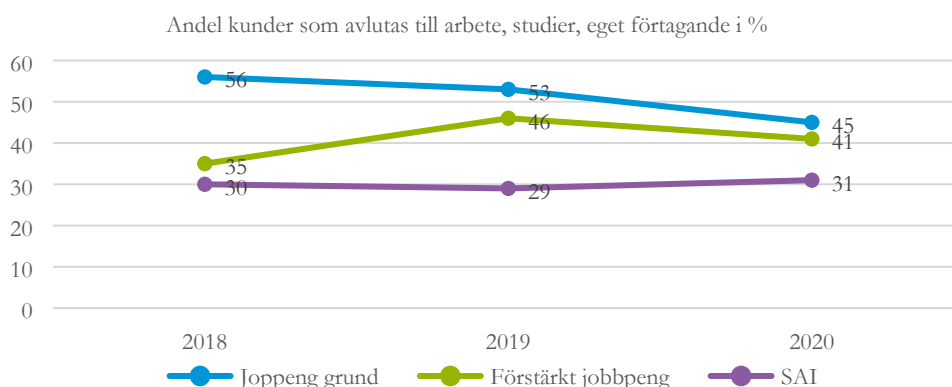
arbetsmarknadsinsatser som bättre anses matcha kundens identifierade eller förändrade behov. Under 2020 har jobbpeng grund den högsta andelen avslut till ”annan insats”. Detta innebär att kunden går från en insats avsedd för kunder som initialt bedöms stå närmast arbetsmarknaden till en insats för kunder med mer omfattande behov av stöd och som bedöms stå längre ifrån arbetsmarknaden. För att minska andelen avslut/byten behöver den första bedömningen av kundens behov och förutsättningar bli mer träffsäkra. Detta för att kunden i större utsträckning hamnar i rätt insats från början. Det kan även tilläggas att kundernas behov och situation kan förändras över tid och att en ny insats därför i många fall följer kundens förändrade behov.

Inom SAI utgör ”flytt” en nästan lika stor del som egen försörjning vilket beror på att personer som ingår i etableringsprogrammet i många fall hittar en egen bostad utanför Nacka efter de två åren i kommunens genomgångsbostad.

Andelen kunder som avslutas på grund av missnöje med anordnare är 11 procent, vilket ger en indikation på att kunderna i övervägande del är nöjda med sin anordnare.

Andelen som avslutas till egen försörjning är fortsatt störst inom jobbpeng grund men insatsen har en sjunkande trend och ligger nu för första gången under 50 procent. Detta är som tidigare nämnts oroande då insatsen omfattar de individer som står närmast arbetsmarknaden. Pandemins negativa effekter på de branscher som tidigare i stor utsträckning anställt kunder inom jobbpeng grund antas vara en av orsakerna. Ytterligare en orsak är att kunderna har mer omfattande behov än vad som initialt upptäckts och kunderna därför avslutas/byter till en ny insats. En genomlysning behöver därför göras av insatsen för att utreda närmare vad denna nedåtgående trend består i och vilka åtgärder som behöver vidtas för att förbättra resultaten.

**Figur 8: Avslut till egen försörjning per insats under 2020**

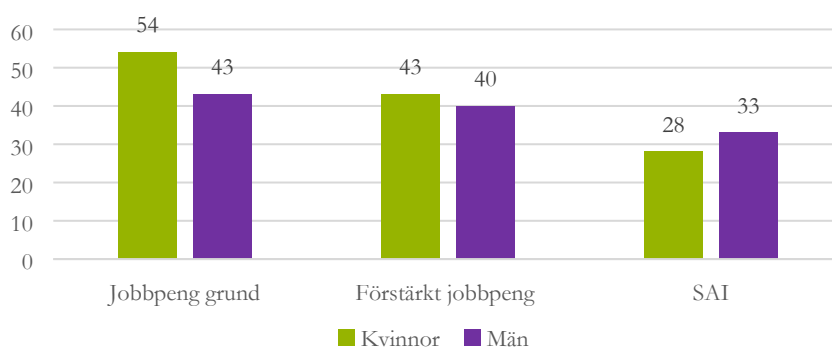


Resultaten av avslutade kunder till egen försörjning uppdelat i kvinnor och män visar att kvinnor i högre utsträckning än män avslutas till arbete, studier eller företagande inom två av tre insatser. Under 2020 har arbetsmarknaden förändrats på grund av den rådande pandemin och kundernas tillgång till många

arbetsplatser har minskat kraftigt. De branscher inom vilka en högre andel män får anställning inom (handel, lokaltrafik, restaurang) har drabbats hårdare än de branscher som i större utsträckning anställer kvinnor (vård och omsorg). Detta bedöms vara den främsta orsaken till att andelen män som avslutats till egen försörjning är lägre än för kvinnor.

Inom SAI når en lägre andel kvinnor än män egen försörjning. Orsakerna till detta är bland annat att kvinnor inom SAI har kortare skolgång eller saknar arbetslivserfarenhet som går att matcha med arbetsmarknaden i större utsträckning än män. Kvinnor inom SAI avslutas i högre utsträckning än män till ”annan insats” för att inom den nya insatsen komma närmare arbetsmarknaden. Det bör även tilläggas att SAI i första hand är en språkförstärkande insats.

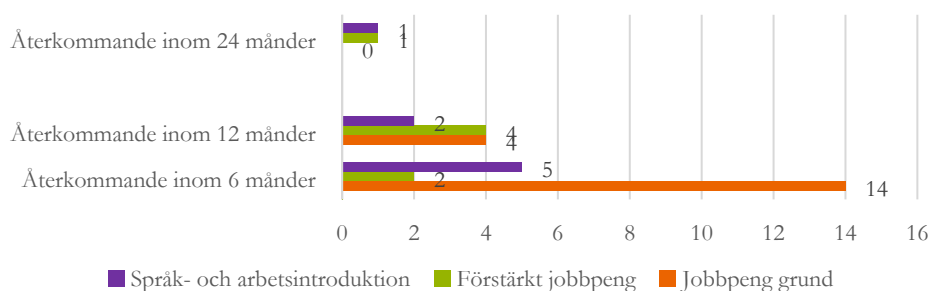
**Figur 9: Andel kunder avslutade till egen försörjning per insats och kön under 2020**



### 3.3. Resultat hållbar försörjning

Nacka kommun mäter hållbarheten i den försörjning som kunden nått genom att se hur många kunder som återkommer i någon av insatserna inom kundvalet över en 24 månaders period efter det att de avslutats mot eget arbete, studier eller eget företagande. Som tidigare nämnts har cirka 10 procent återkommit i insats och har därmed inte nått en hållbar försörjning. Hälften av de kunder som inte nått hållbar försörjning avslutades från jobbpeng grund, vilket innebär lägst resultat av hållbar försörjning.

**Figur 10: Återkommande kunder i arbetsmarknadsinsatser**





### 3.4. Resultat kvalitetsuppföljning

Anordnarna redovisar i kvalitetsuppföljningen ett välutvecklat och systematiskt arbete med kund som utgår ifrån kundens egna mål, drivkrafter och drömmar. Anordnarna redovisar vidare en hög kompetens bland medarbetaren, vilka i omfattande grad har relevant akademisk utbildning och utbildning i coachning och samtals teknik. Anordnarna redovisar hur medarbetarna utifrån sin kompetens använder olika metoder för att stötta kunden till egen försörjning.

En majoritet av anordnarna har ett enhetligt koncept för användning och utveckling av metoder och en systematik i uppföljningen av kundens progression som involverar både ledning och de som arbetar direkt med kund.

### 3.5. Bästa utveckling för alla



Anordnarnas kvalitet i det kundnära arbete har höjts över tid genom ökad kompetens, metodanvändning och systematik.

Utifrån kundnöjdheten försämrade resultat och de sjunkande resultaten för andelen kunder i egen försörjning är bedömningen att nämndens mål att skapa förutsättningar till arbete, studier och eget företagande genom arbetsmarknads- och utbildningsinsatser bara delvis är uppnått.

## 4. Effektiv matchning

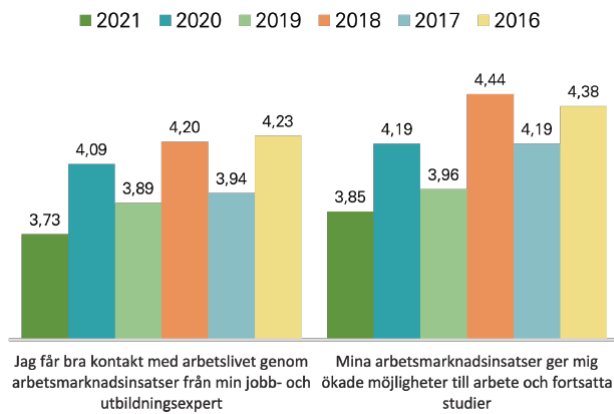
En effektiv matchning kräver både hög kunskap om arbetsmarknaden, branschspecifik kunskap och ett flexibelt och kreativt arbetssätt. Pandemins effekter på arbetsmarknaden har ställt stora krav på anordnarnas anpassningsbarhet till och kunskap om arbetsmarknaden och branschernas behov av arbetskraft. Kundensegen uppfattning och önskemål behöver också tas hänsyn till i matchningen för ökad självständighet, delaktighet och hållbar försörjning för kund.

Med en effektiv matchning nås Nacka kommuns mål om stark och balanserad tillväxt där kommunen skapar förutsättningar för arbetssökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens.

### 4.1. Resultat kundnöjdhet

Inom området kontakt med arbetslivet och ökade möjligheter till arbete eller studier har utfallen av kundnöjdheten sjunkit till under 4. Utifrån kundvalets syfte att stötta kunderna till arbete eller studier är resultatet bekymmersamt.

**Figur 11: Kundnöjdhet kontakt med arbetslivet/ökade möjligheter 2020**



## 4.2. Resultat kvalitetsuppföljning

I uppföljningen av anordnarnas arbete att stötta kunden till en hållbar egen försörjning framgår att kundens önskemål, drömmar och behov står i centrum för anordnarnas arbete. Anordnarna framhåller vikten av att utgå ifrån kundens egna önskemål och drömmar för att uppnå en så god erfarenhet av arbetslivet som möjligt och även nå en hållbar egen försörjning. Flera anordnare framhåller även att det är viktigt att de kunder som har förutsättningar och förmåga att själv hitta en arbetsgivare för praktik eller arbetsträning gör det, då detta stärker kundens självständighet och egen förmåga. I dessa situationer stöttar och motiverar anordnaren kunden i sin kontakt med potentiella arbetsplatser.

Flera anordnare framhåller att det kan vara tidskrävande att hitta rätt matchning mellan arbetsgivare och kund. Anordnarna uppger att det under pandemin krävts ytterligare tid och resurser för att hitta arbetsplatser och kreativa lösningar för att kunna göra så bra matchningar som möjligt. Anordnarna har även ökat fokuset på att stötta kunden till studier under pandemin. Anordnarna uppger att pandemins effekter på arbetsmarknaden inneburit att tillgängliga arbetsgivare för matchning mot kund i större utsträckning än tidigare behövt hittas i andra delar av länet än Nacka och angränsande kommuner.

## 4.3. Stark och balanserad tillväxt



Anordnarna redovisar ett intensivt arbete med att ställa om och anpassa matchningsarbetet efter de nya förutsättningar som den rådande pandemin innebär.

Den försämrade kundnöjdheten och de försvårande omständigheterna som pandemin inneburit för en effektiv matchning innebär att målet om en stark och balanserad tillväxt där kommunen skapar förutsättningar för arbetssökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens endast delvis nås.

## 5. Kostnadseffektiva insatser

Kundernas individuella förutsättningar och behov av stöd är mycket olika. Detta återspeglas i de tre insatsernas uppdrag och i den förväntade insattiden i

respektive insats. Utgångspunkten är att kunderna inom jobbpeng grund inte har några uttalade arbetshinder och därför förväntas komma ut i arbete snabbare än kunder inom förstärkt jobbpeng och kunder inom SAI

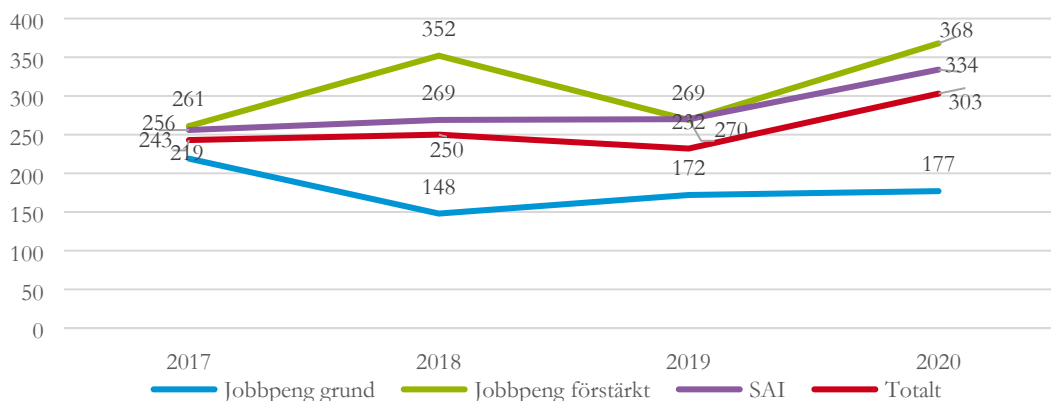
Kostnadseffektiva insatser innebär att kunden, oavsett insats, utvecklas mot självständighet och rör sig närmare arbetsmarknaden och egen försörjning så snabbt som möjligt. Kostnadseffektiva insatser omfattar både hållbarheten i den försörjning som kunden når och att insatstiden för kunden inte är för lång. Med kostnadseffektiva insatser där kunden når hållbar försörjning på snabbaste möjliga tid nås målet om en stark och balanserad tillväxt, där kommunen skapar förutsättningar för arbets sökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens.

### 5.1. Resultat insatstid

De genomsnittliga tiderna i insats för de kunder som avslutats till egen försörjning har under 2020 ökat inom samtliga tre insatser. Den främsta orsaken till detta är de ökande ledtiderna för hitta arbetsplatser som under den rådande pandemin kan ta emot kunder för arbetsträning och praktik.

Anordnarna uppger även att de under pandemin lägger mer tid än tidigare på att hitta nya (?) branscher och arbetsgivare som inte drabbats negativt av pandemin och som har behov av att rekrytera. Både matchning, arbetsträning och praktik fått ökade ledtider och kundens tid i insats ökar.

**Figur 12: Antal dagar i insats innan avslut till arbete, studier eller eget företagande 2017–2020**



### 5.2. Resultat kvalitetsuppföljning

Anordnarna har redovisat att de intensifierat och ställt om sitt arbete utifrån pandemins effekter på arbetsmarknaden för att så snabbt som möjligt få kunder i arbetsträning, praktik eller anställning. De flesta anordnare uppger att det varit möjligt att hitta nya branscher och arbetsplatser som inte drabbats av pandemin på det negativa sätt som många av de branscher som historiskt varit enkla att matcha kunder emot, såsom service-, handel och turism. Anordnarna uppger att det tar längre tid att hitta arbetsplatser under pandemin än tidigare. Flera anordnare har uppgett att väntan på beslut eller återkoppling från

Arbetsförmedlingen har ökat under pandemin vilket i sin tur ökar kundens tid i insats.

### 5.3. Maximalt värde för skattepengarna



Anordnarna redovisar ett intensivt arbete för att anpassa verksamheten utifrån kundbehov och den förändrade arbetsmarknaden under pandemin. Trots detta har insatstiderna inom alla tre insatser ökat under 2020. Inom jobbpeng grund är den ökade tiden i insats en trend sedan 2018. Därmed bedöms målet endast delvis vara uppfyllt.

## 6. Analys



Kvalitetsuppföljningens resultat visar på ett förbättrat systematiskt kvalitetsarbete, stärkt kompetens samt individanpassade insatser bland anordnarna av arbetsmarknadsinsatser. Måluppfyllelsen inom kundvalet är under 2020 lägre än föregående år inom två av tre insatser. Pandemins effekter på arbetsmarknaden bedöms ha stor inverkan på den försämrade måluppfyllelsen. Exakt hur stor påverkan som pandemins effekter haft på anordnarnas resultat är svårbedömd och bör därför fortsatt noga följas och utredas vidare. Vidare bör en genomlysning av insatserna inom kundvalet genomföras av . Detta för att ytterligare analysera vad den sjunkande trenden består i och för att lära av de goda exempel som återfinns inom kundvalet, då särskilt inom förstärkt jobbpeng. Genomlysningen bör även prognostisera vad som behövs för att möta framtida kunders behov samt säkerställa att de insatser som idag finns är rätt anpassade till de kunder som idag omfattas av kundvalet.

## 7. Bilaga

I den årliga kvalitetsrapporten för Nacka kommuns kommunala arbetsmarknadsinsatser presenteras ett urval av resultatet av den genomförda verksamhets- och kvalitetsuppföljningen. I denna bilaga redovisas samtliga resultat av anordnarnas obligatoriska aktiviteter och den checklista som anordnare redogjort för vid verksamhetsbesök.





### 7.1. Anordnares aktiviteter kopplade till värdegrund

#### Aktiviteter





	 Uppnått
<b>Synpunkt- och klagomålshantering</b>	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 i vilken utsträckning anordnarna systematiskt använder synpunkter och klagomål för att utveckla verksamheten.
	 Delvis uppnått
<b>Motverka diskriminering och främja enskildas lika rättigheter och möjligheter</b>	Anordnarna redovisar rutiner, arbetssätt och/eller policys för att motverka diskriminering men kvaliteten skiljer sig påtagligt. Hos en anordnare har brister identifierats. Det förebyggande arbetet och involvering av kunden kan behöva stärkas hos flera anordnare.

### 7.2. Anordnares aktiviteter kopplade till egen försörjning

#### Aktiviteter/Insatser


	 Uppnått
<b>Kundfokus</b>	Samtliga anordnare redovisar att de arbetar med kunden i fokus – planeringen utgår från kundens mål, önskemål, behov och förmåga. Individanpassning och att utgå från kunden är enligt anordnarna, nödvändig för att lyckas med uppdraget.
	 Uppnått
<b>Individuell genomförandeplan</b>	Samtliga anordnare redovisar att de arbetar systematiskt med att skapa individuella genomförandeplaner.
	 Uppnått
<b>Interaktiv process med kund</b>	Samtliga anordnare redovisar de systematiskt följer upp möten med kunder för att utvärdera och förändra planering – under pandemin har detta gjort via distanslösningar och i fysiska möten. Anordnarnas krav på medarbetarens utbildningsbakgrund och kompetens inom coaching och vägledning har ökat under perioden. Samtalsmetodik, standardiserade verktyg för arbete med kund samt kollegialt lärande och stöd har utvecklats.
	 Uppnått
<b>Samverkan</b>	Samverkan förekommer i stor utsträckning och omfattar myndigheter, vårdgivare, branschorganisationer, arbetsgivare, nätverk, intresseorganisationer och civilsamhället och upplevs i de flesta fall framgångsrikt. Samverkan med andra sker både utifrån kundbehov och för att stärka den interna kompetensen och verksamheten. Anordnarna

**Aktiviteter/Insatser**

	redovisar även ett individanpassat arbete inom samordningsansvaret av kundens kontakter med andra myndigheter, vårdgivare och aktörer för att stötta kunden till sina mål.
	 Uppnått
<b>Delaktighet</b>	Majoriteten av anordnare redovisar ett fortlöpande och systematiskt arbete för kundens delaktighet och stärkande av denna. Anordnarna uppger att detta är kärnan för att lyckas i uppdraget med att kund når egen och hållbar försörjning. Anordnarna poängterar relevansen i att kunden får med sig verktyg för att förebygga eller komma ur arbetslöshet eller sjukdom i framtiden.
	 Uppnått
<b>Säker verksamhet och miljö</b>	Anordnare har redovisat rutiner/policys för säker arbetsmiljö, hot och våld samt brandskydd i den egna verksamheten. Anordnarna redovisar även rutiner för att säkerställa och följa upp kvalitet och säkerhet på kundernas arbetsplatser.
	 Delvis uppnått
<b>Hantering av avvikelser och incidenter</b>	Rutiner för avvikelser och Lex Sarah har rapporterats av majoriteten av anordnarna. Av de fem som saknar rutin för Lex Sarah har tre tagit fram och redovisat en rutin efter kvalitetsuppföljningen.
	 Uppnått
<b>Individuell uppföljning - månadsrapportering och sexmånadersuppföljning</b>	Anordnarna har tydliga processer för vad, när och hur de rapporterar kring kundernas planering i kommunens verksamhetssystem. Nacka kommuns uppföljning av detta arbete visar på att det följs väl av huvuddelen av anordnare, ett mindre antal anordnare har under 2020 behövt påminnelser om rapporteringen och/eller fått återremitterade rapporter för förtydliganden av kunden progression.

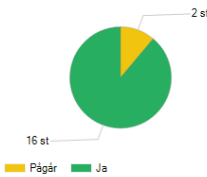
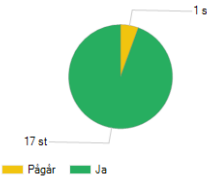
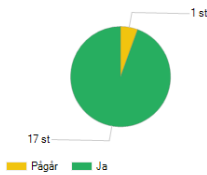
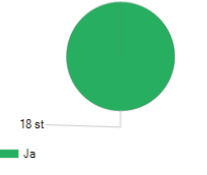
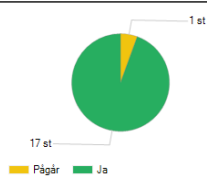
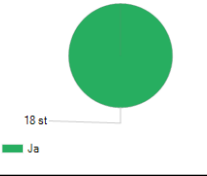
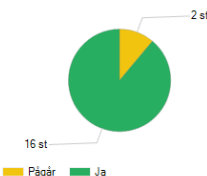
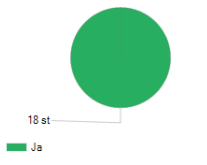
### 7.3. Anordnares aktiviteter kopplade till effektiv matchning

**Aktiviteter/Insatser**

	 Delvis uppnått
<b>Arbetsträning, praktik och språkträning</b>	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.
	Samtliga anordnare uppger att pandemins effekter inneburit att det ofta tar längre tid att hitta arbetsplatser, men att det trots allt varit möjligt att lösa genom att hitta nya branscher och genom ett ökat fokus på studier. Den ökade tiden för kunden att komma i arbetsträning/praktik innebär längre tid i insats vilket innebär att denna aktivitet endast delvis uppnådd.

## 7.4. Checklista villkorsefterlevnad

Frågor/Villkor	Uppfyller villkoret? Antal	Kommentar
Registrerade som bolag	<p>2 st 16 st Ja Inte aktuellt</p>	Två anordnare har en annan driftsform än bolag (kommunal produktion, stiftelse).
Ekonomisk kapacitet, utdrag från Upplysningscentralen (UC)	<p>2 st 16 st Ja Inte aktuellt</p>	Två anordnare har en annan driftsform än bolag (kommunal produktion, stiftelse)
Ansvars- och egendomsförsäkring	<p>18 st Ja</p>	
Utdrag från belastningsregistret	<p>11 st 3 st Pägår Ja</p>	Anordnarna saknar kunder som omfattas av lagkravet samt har inte utdrag för personer i ledningen och de som ej har kundkontakt.
Företaget och all personal ska iaktta sekretess och GDPR	<p>18 st Ja</p>	
Anordnaren och all personal iakttar och har rutiner för sekretess och efterlevnad av dataskyddsförordningen-GDPR	<p>18 st Ja</p>	
Rutin för Lex Sarah hantering.	<p>13 st 5 st Pägår Ja</p>	3 anordnare har i anslutning till kvalitetsuppföljningen upprättat en rutin för Lex Sarah.
Adekvat kompetens för att utöva ledning över och utföra daglig verksamhet	<p>18 st Ja</p>	
Ledningen säkerställer att omfattning, utbildning och erfarenhet finns för att statliga och kommunala mål för verksamheten nås	<p>18 st Ja</p>	

Frågor/Villkor	Uppfyller villkoret? Antal	Kommentar
<p>Anordnaren ska under avtalsperioden tillämpa en plan för kontinuerlig kompetensutveckling i enlighet med auktorisationsvillkoren</p>	 <p>16 st 2 st Pågår Ja</p>	<p>Två anordnare redovisar att planer saknas för nyanställda.</p>
<p>Verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet</p>	 <p>17 st 1 st Pågår Ja</p>	<p>En anordnare redovisar omfattande utveckling och framtagande av de interna processerna i samband med att verksamheten vuxit under 2020.</p>
<p>Risanalys tillämpas för att identifiera och undanröja händelser som kan innebära brister i verksamhetens kvalitet</p>	 <p>17 st 1 st Pågår Ja</p>	<p>En anordnare redovisar att detta arbete är under utveckling.</p>
<p>Tolk ombesörjs, bekostas och anlitas vid behov</p>	 <p>18 st Ja</p>	
<p>Utbildningsplan för brandutbildning finns samt att regelbunden brandsyn samt brandlarm och brandskydd bekostas</p>	 <p>17 st 1 st Pågår Ja</p>	<p>En anordnare redovisar ett en brandtillsyn ska genomföras.</p>
<p>Ändamålsenliga lokaler finns</p>	 <p>18 st Ja</p>	
<p>Miljöpolicy där det framgår hur miljöarbetet planeras, styrs och utvecklas för att minska negativ miljöpåverkan vid utförandet av uppdraget finns</p>	 <p>16 st 2 st Pågår Ja</p>	<p>Två anordnare saknar miljöpolicy och redovisar att en sådan ska tas fram.</p>
<p>Anordnaren dokumenterar och gallrar enligt gällande lagar, förordningar och föreskrifter</p>	 <p>18 st Ja</p>	



# *Nacka Kommun*

## **Arbetsmarknadsinsatser**

februari 2021

---

*Genomförd av Enkätfabriken*

# Innehållsförteckning

1.	Utgångspunkt och genomförande.....	3
1.1.	Om oss.....	3
1.1.	Bakgrund & syfte.....	4
2.	NKI.....	6
2.1.	Resultat nöjd-kund-index.....	6
3.	Värdegrund.....	10
3.1.	Åtgärdsmatris.....	11
3.2.	Uppdelningar.....	12
4.	Egna mål.....	14
4.1.	Åtgärdsmatris.....	15
4.2.	Uppdelningar.....	16
5.	Kontakter med arbetslivet.....	18
5.1.	Åtgärdsmatris.....	19
5.2.	Uppdelningar.....	20
6.	Totalt över tid.....	22



# 1. Utgångspunkt och genomförande



Enkätfabrikens anställda har god erfarenhet av utformning, genomförande och analys av medarbetarundersökningar. Samtliga projektledare och konsulter i bolaget har minst en universitetsexamen inom relevanta ämnen.

Vill du komma i kontakt med Enkätfabriken är du varmt välkommen att kontakta oss på 031-313 48 78 / 046-460 28 78 / [kontakt@enkatfabriken.se](mailto:kontakt@enkatfabriken.se)

## 1.1. Om oss

Enkätfabrikens övergripande mål är att genomföra undersökningar som leder till samhällsutveckling. Enkätfabrikens medarbetarundersökningar ämnar skapa resultat som kan bidra till en god arbetsmiljö där alla anställda har möjlighet att lyfta sina tankar kring sin arbetssituation och där arbetsgivare får konkreta resultat i hur organisationen kan utveckla sin verksamhet. Enkätfabriken grundades 2009 och arbetar med nöjdhetsmätningar åt kunder i offentlig, privat och ideell sektor. Enkätfabriken genomför varje år ett stort antal medarbetarundersökningar i såväl Sverige som övriga Skandinavien.

### Teamet bakom rapporten



**Mollie Rey Ellam**  
Projektledare



**Emma Hammarsten**  
Analytiker

**31%**

av urvalet svarade på enkäten. Det betyder att 89 av 289 personer deltog.

	Inbjudna	Antal svar	Svarsfrekvens
Man	146	43	29%
Kvinna	143	46	32%
<b>Total</b>	<b>289</b>	<b>89</b>	<b>31%</b>

## 1.1. Bakgrund & syfte

### Bakgrund och syfte

Enkätfabriken har för Nacka kommuns räkning genomfört en kundundersökning om de arbetsmarknadsinsatser som kommunen finansierar. Syftet med undersökningen är att skapa en bild av hur kunderna upplever sin insats och kartlägga vilka faktorer som påverkar uppfattningen i positiv eller negativ riktning. Frågorna i undersökningen har valts ut av beställaren.

### Genomförande

Undersökningen genomfördes under september 2020–januari 2021. Svaren samlades in via en webbenkät. Inbjudan till enkäten skickades via SMS, e-post samt ett fåtal kodbrev, beroende på vilka kontaktuppgifter som fanns tillgängliga. Två påminnelser har gått ut till de som vid tidpunkten för påminnelsen ännu inte hade besvarat enkäten.

### Urval och svarsfrekvens

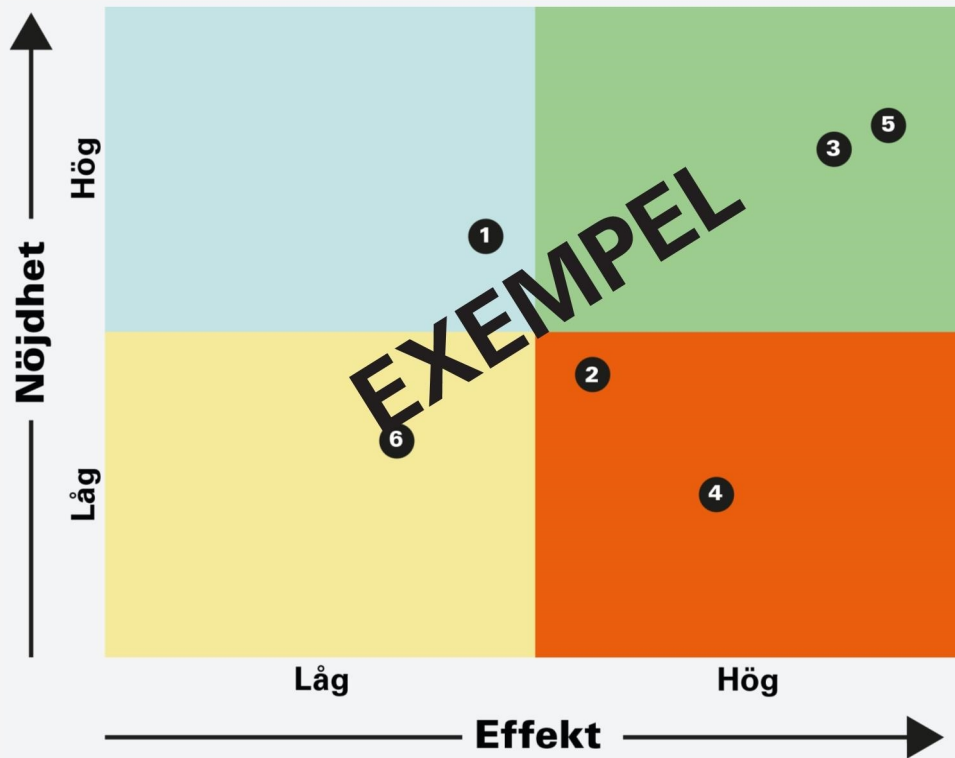
Totalt svarade 89 av 289 möjliga. Svarsfrekvensen uppgår därmed till 31% och ligger på samma nivå som föregående mätning 2020.

### Genomförande

- » Webbenkät
- » September 2020–januari 2021
- » Svarsfrekvens: 31%

	Tidpunkt
Utskick 1	2020-09-14
Utskick 2	2020-10-09
Utskick 3	2020-11-17
Utskick 4	2020-12-11
Utskick 5	2021-01-13
Undersökning stängd	2021-01-25

## Förklaring



## Åtgärdsmatris

Enkätfabrikens åtgärdsmatriser syftar till att ge kunskap om både hur de tillfrågade ser på sin arbetsmarknadsinsats och vad som har störst inverkan på deras generella uppfattning om densamma. Genom att mäta sambandet mellan olika frågor i undersökningen och den generella nöjdheten skapas en bild av vad som har störst effekt på de anställdas generella uppfattning om den egna arbetsmarknadsinsatsen och vad som därför är viktigast att prioritera i ett förändringsarbete.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det blå fältet finns de parametrar med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade. Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade.

Det gröna fältet är värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare. Det orangea fältet inrymmer parametrar med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

## 2. NKI

### 2.1. Resultat nöjd-kund-index

I tabellen nedan redovisas medelvärden för de olika frågeområden som undersökningen delades upp i. Siffrorna som återges i tabellen är medeltal på en femgradig skala, där 5 motsvarar det högsta värdet.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
NKI	3,77	4,14	4,04	4,43	4,12	4,29
Värdegrund*	4,03	4,25	4,07	4,41	4,23	4,50
Mål*	3,72	4,18	4,02	4,34	4,18	4,33
Kontakt med arbetslivet	3,79	4,14	3,92	4,31	4,05	4,21

#### NKI-frågor

För att ge ett sammanfattande mått på kundernas nöjdhet generellt sett, ställdes i undersökningen två så kallade nöjd-kund-indexfrågor.

Resultaten för frågorna redovisas i tabellen nedan. Medelvärdet motsvarar det generella NKI-värdet. Årets NKI är 3,77, vilket innebär en minskning sedan föregående år.

NMI-frågor	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	3,73	4,14	4,03	4,35	4,09	4,33
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	3,91	4,14	4,10	4,50	4,23	4,33

\*2021 års frågeunderlag innehåller färre frågor, därför bör tolkningen mellan åren göras med viss försiktighet.

Årets NKI-värde är:

**3,77**

## Uppdelning, frågeområden

### Medelvärde per utförare

	Totalt 2021	AB Coachgruppen	Academedias Eductus AB	Arbetsmarknadsgruppen	Back to Future	Disara coaching AB	Jobblotsen Sverige AB	Löwenfeldt & Co AB
NKI	3,77	3,78	3,00	4,41	4,30	2,60	3,85	3,86
Värdegrund	4,03	4,04	2,95	4,38	4,67	3,43	3,87	4,42
Mål	3,72	3,76	2,83	4,07	4,12	2,93	3,63	3,96
Kontakt med arbetslivet	3,79	3,75	3,08	4,14	4,30	2,70	4,15	3,83

### Medelvärde per kön

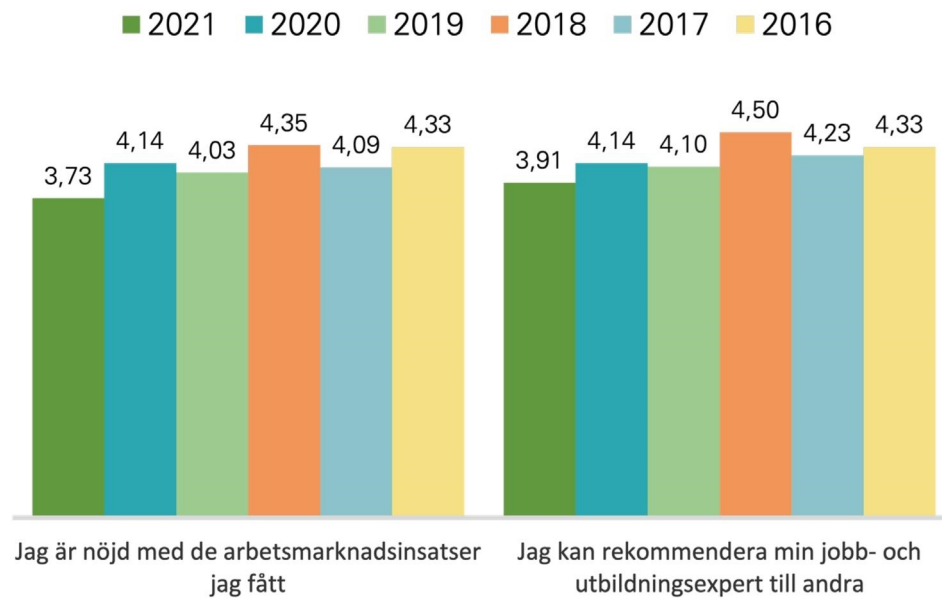
	Totalt 2021	Man	Kvinna
NKI	3,77	3,73	3,82
Värdegrund	4,03	4,12	3,94
Mål	3,72	3,76	3,68
Kontakt med arbetslivet	3,79	3,78	3,81

### Medelvärde uppdelat på jobbpeng

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsintroduktion
NKI	3,77	4,33	3,53	3,50
Värdegrund	4,03	4,43	3,68	3,89
Mål	3,72	4,10	3,63	3,51
Kontakt med arbetslivet	3,79	4,09	3,65	3,67

## NKI-frågor

För att ge ett sammanfattande mått på kundernas syn på Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser generellt sett, ställdes i undersökningen två så kallade nöjd-kund-index-frågor. I diagrammet nedan redovisas även värdet från tidigare års undersökningar. Årets NKI-värde är lägre än förra mätningen 2020.



	Totalt 2021	Man	Kvinna
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	3,73 <i>Antal svar: 74</i>	3,64 <i>Antal svar: 39</i>	3,83 <i>Antal svar: 35</i>
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	3,91 <i>Antal svar: 68</i>	3,92 <i>Antal svar: 36</i>	3,91 <i>Antal svar: 32</i>

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsintroduktion
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	3,73 <i>Antal svar: 74</i>	4,21 <i>Antal svar: 24</i>	3,56 <i>Antal svar: 16</i>	3,47 <i>Antal svar: 34</i>
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	3,91 <i>Antal svar: 68</i>	4,46 <i>Antal svar: 24</i>	3,44 <i>Antal svar: 16</i>	3,71 <i>Antal svar: 28</i>





## NKI-frågor

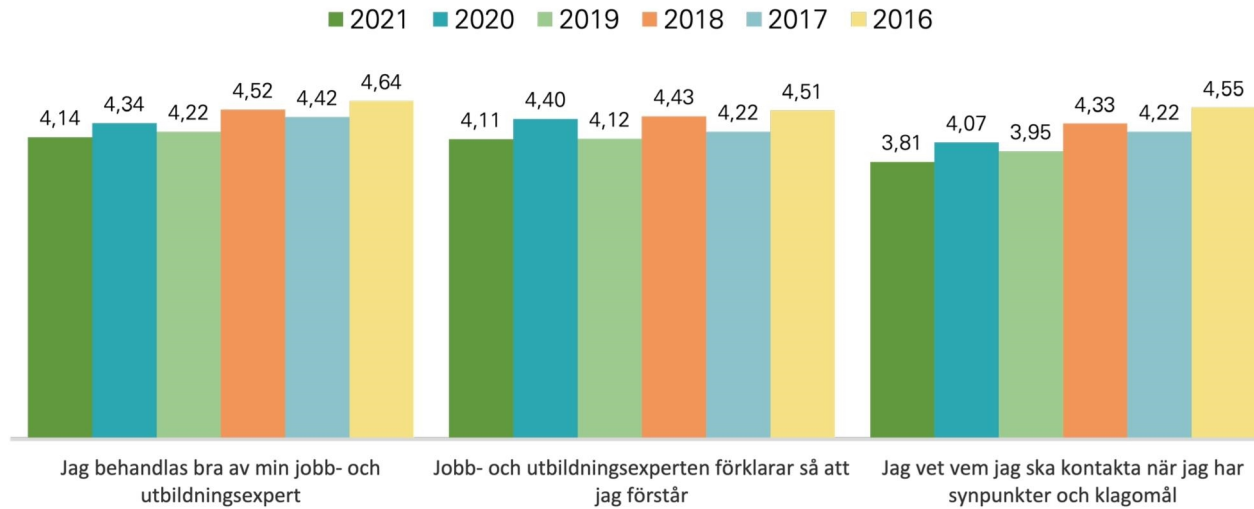
Nedan redovisas resultatet för de två NKI-frågorna nedbrutet per anordnare. Observera att endast de anordnare från vilka fler än 5 kunder svarat presenteras nedbrutet. Detta gäller samtliga nedbrytningar i rapporten.

	Totalt 2021	AB Coach- gruppen	Academedi a Eductus AB	Arbetsmark- nadsgruppen	Back to Future	Disara coaching AB	Jobblotsen Sverige AB	Löwenfeldt & Co AB
Jag är nöjd med de arbetsmarknadsinsatser jag fått	3,73 <i>Antal svar: 74</i>	3,81 <i>Antal svar: 16</i>	2,83 <i>Antal svar: 6</i>	4,18 <i>Antal svar: 11</i>	4,40 <i>Antal svar: 5</i>	2,60 <i>Antal svar: 5</i>	3,92 <i>Antal svar: 12</i>	3,71 <i>Antal svar: 7</i>
Jag kan rekommendera min jobb- och utbildningsexpert till andra	3,91 <i>Antal svar: 68</i>	3,87 <i>Antal svar: 15</i>	* -	4,64 <i>Antal svar: 11</i>	4,20 <i>Antal svar: 5</i>	* -	4,00 <i>Antal svar: 11</i>	4,00 <i>Antal svar: 7</i>

\*För få svar



### 3. Värdegrund



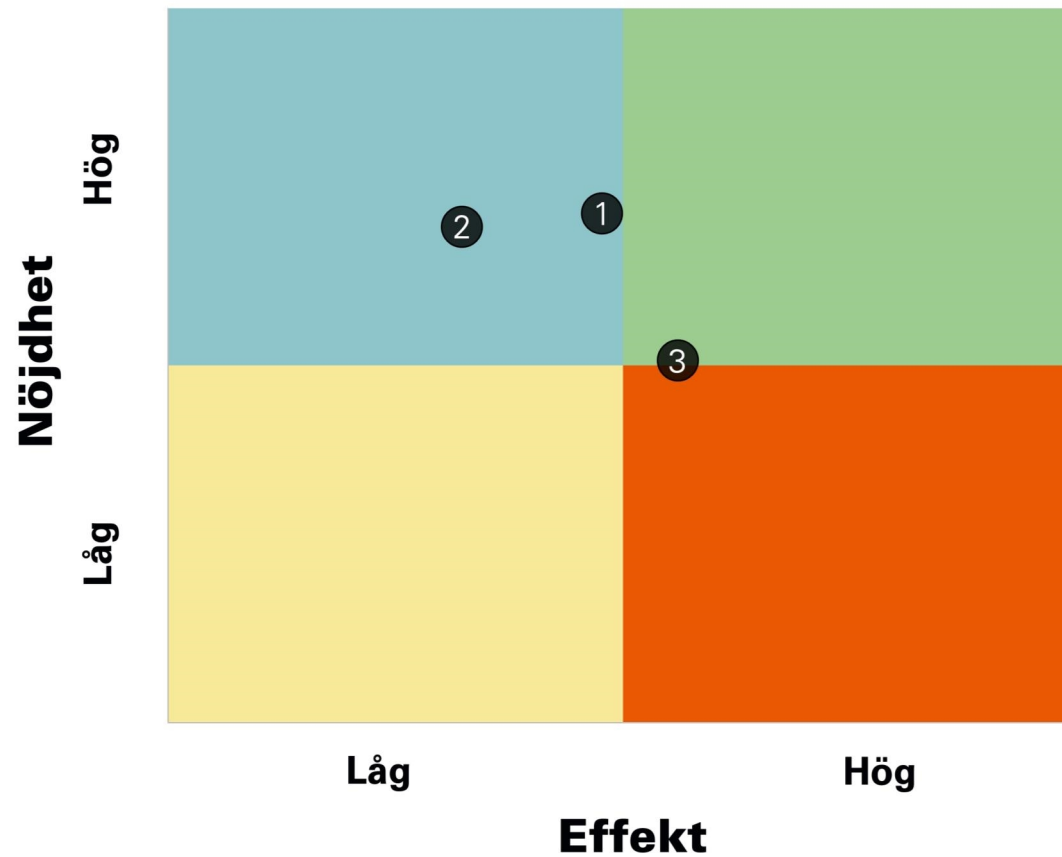
Följande frågeområde handlar om värdegrunder och hur kunderna upplever detsamma. Kunderna fick svara på en skala från 1–5, där 1 motsvarar "stämmer inte alls" och 5 motsvarar "stämmer mycket väl". I diagrammet till vänster presenteras medelvärdet för respektive fråga.

Överlag är instämmandegraden genomgående hög, trots att det i samtliga frågor syns en viss negativ utveckling jämfört med föregående års resultat.

2021 års frågeunderlag innehåller färre frågor, därför bör tolkningen mellan åren göras med viss försiktighet.



## 3.1.Åtgärdsmatris



1. Jag behandlas bra av min jobb- och utbildningsexpert
2. Jobb- och utbildningsexperten förklarar så att jag förstår
3. Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål



## 3.2. Uppdelningar

	<b>Totalt 2021</b>	<b>AB Coachgruppen</b>	<b>Academia Eductus AB</b>	<b>Arbetsmarknadsgruppen</b>	<b>Back to Future</b>	<b>Disara coaching AB</b>	<b>Jobblotsen Sverige AB</b>	<b>Löwenfeldt &amp; Co AB</b>
Jag behandlas bra av min jobb- och utbildningsexpert	4,14 <i>Antal svar: 84</i>	4,16 <i>Antal svar: 19</i>	2,40 <i>Antal svar: 5</i>	4,43 <i>Antal svar: 14</i>	4,60 <i>Antal svar: 5</i>	3,80 <i>Antal svar: 5</i>	3,93 <i>Antal svar: 14</i>	4,63 <i>Antal svar: 8</i>
Jobb- och utbildningsexperten förklarar så att jag förstår	4,11 <i>Antal svar: 87</i>	4,21 <i>Antal svar: 19</i>	3,14 <i>Antal svar: 7</i>	4,43 <i>Antal svar: 14</i>	4,80 <i>Antal svar: 5</i>	3,80 <i>Antal svar: 5</i>	3,86 <i>Antal svar: 14</i>	4,38 <i>Antal svar: 8</i>
Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål	3,81 <i>Antal svar: 73</i>	3,69 <i>Antal svar: 16</i>	2,33 <i>Antal svar: 6</i>	4,29 <i>Antal svar: 14</i>	4,60 <i>Antal svar: 5</i>	* -	4,22 <i>Antal svar: 9</i>	4,25 <i>Antal svar: 8</i>

\*För få svar



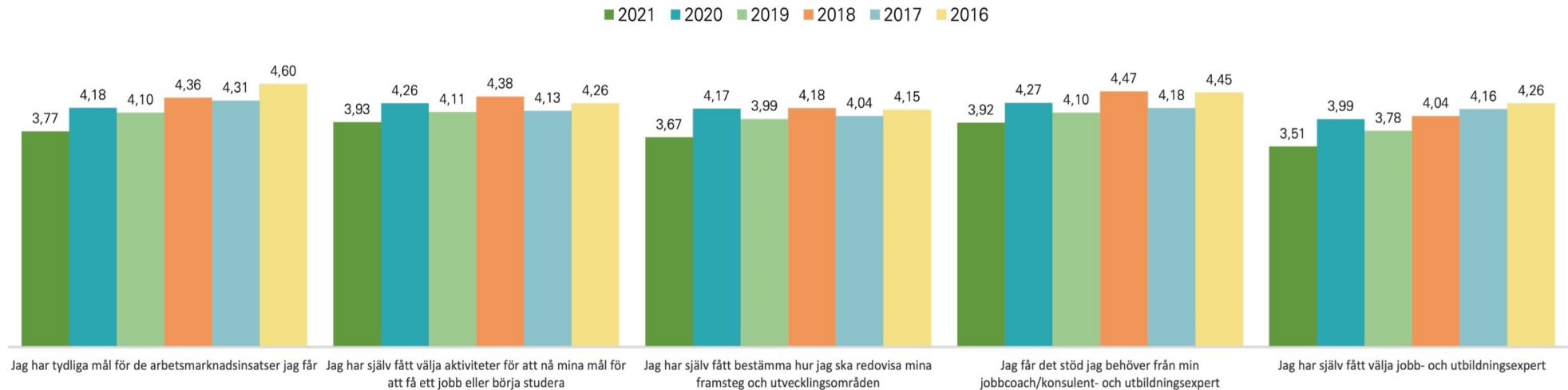
## Uppdelningar, fortsättning

	Totalt 2021	Man	Kvinna
Jag behandlas bra av min jobb- och utbildnings-expert	4,14 <i>Antal svar: 84</i>	4,19 <i>Antal svar: 42</i>	4,10 <i>Antal svar: 42</i>
Jobb- och utbildningsexperten förklarar så att jag förstår	4,11 <i>Antal svar: 87</i>	4,19 <i>Antal svar: 42</i>	4,04 <i>Antal svar: 45</i>
Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål	3,81 <i>Antal svar: 73</i>	3,97 <i>Antal svar: 38</i>	3,63 <i>Antal svar: 35</i>

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsintroduktion
Jag behandlas bra av min jobb- och utbildnings-expert	4,14 <i>Antal svar: 84</i>	4,55 <i>Antal svar: 29</i>	3,81 <i>Antal svar: 16</i>	3,97 <i>Antal svar: 39</i>
Jobb- och utbildningsexperten förklarar så att jag förstår	4,11 <i>Antal svar: 87</i>	4,41 <i>Antal svar: 29</i>	3,72 <i>Antal svar: 18</i>	4,08 <i>Antal svar: 40</i>
Jag vet vem jag ska kontakta när jag har synpunkter och klagomål	3,81 <i>Antal svar: 73</i>	4,30 <i>Antal svar: 27</i>	3,65 <i>Antal svar: 17</i>	3,45 <i>Antal svar: 29</i>

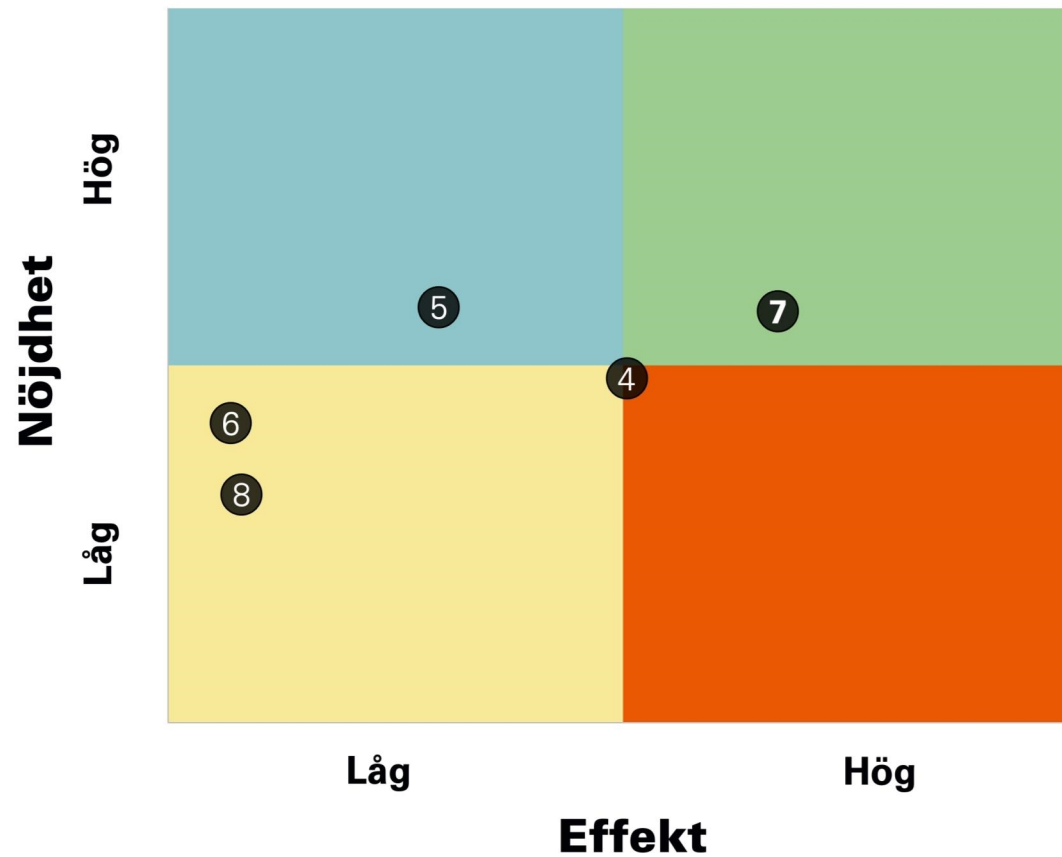
## 4. Egna mål

Kunderna fick även ta ställning till ett antal påståenden gällande egna mål. Jämfört med förra mätningen har medelvärdet sjunkit på samtliga frågor. Frågan som har lägst medelvärde är "Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert". Frågan med högst medelvärde är "Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål..."



2021 års frågeunderlag innehåller färre frågor, därför bör tolkningen mellan åren göras med viss försiktighet.

## 4.1. Åtgärdsmatris



4. Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får
5. Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att få ett jobb eller börja studera
6. Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden
7. Jag får det stöd jag behöver från min jobbcoach/konsulent- och utbildningsexpert
8. Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert



## 4.2. Uppdelningar

	Totalt 2021	AB Coachgruppen	Academedi Eductus AB	Arbetsmark- nadsgrup- pen	Back to Future	Disara coaching AB	Jobblotsen Sverige AB	Löwenfeldt & Co AB
Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får	3,77 <i>Antal svar: 79</i>	3,74 <i>Antal svar: 19</i>	2,86 <i>Antal svar: 7</i>	4,10 <i>Antal svar: 10</i>	4,40 <i>Antal svar: 5</i>	2,40 <i>Antal svar: 5</i>	3,77 <i>Antal svar: 13</i>	4,14 <i>Antal svar: 7</i>
Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att få ett jobb eller börja studera	3,93 <i>Antal svar: 74</i>	3,72 <i>Antal svar: 18</i>	* -	4,30 <i>Antal svar: 10</i>	4,00 <i>Antal svar: 5</i>	3,60 <i>Antal svar: 5</i>	3,83 <i>Antal svar: 12</i>	3,86 <i>Antal svar: 7</i>
Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden	3,67 <i>Antal svar: 75</i>	3,63 <i>Antal svar: 19</i>	3,67 <i>Antal svar: 6</i>	4,10 <i>Antal svar: 10</i>	3,60 <i>Antal svar: 5</i>	* -	3,25 <i>Antal svar: 12</i>	3,57 <i>Antal svar: 7</i>
Jag får det stöd jag behöver från min jobb- och utbildningsexpert	3,92 <i>Antal svar: 76</i>	4,00 <i>Antal svar: 18</i>	2,67 <i>Antal svar: 6</i>	4,55 <i>Antal svar: 11</i>	* -	2,40 <i>Antal svar: 5</i>	4,17 <i>Antal svar: 12</i>	4,29 <i>Antal svar: 7</i>
Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert	3,51 <i>Antal svar: 75</i>	3,74 <i>Antal svar: 19</i>	2,83 <i>Antal svar: 6</i>	3,30 <i>Antal svar: 10</i>	4,00 <i>Antal svar: 5</i>	2,80 <i>Antal svar: 5</i>	3,33 <i>Antal svar: 12</i>	4,00 <i>Antal svar: 6</i>

\*För få svar



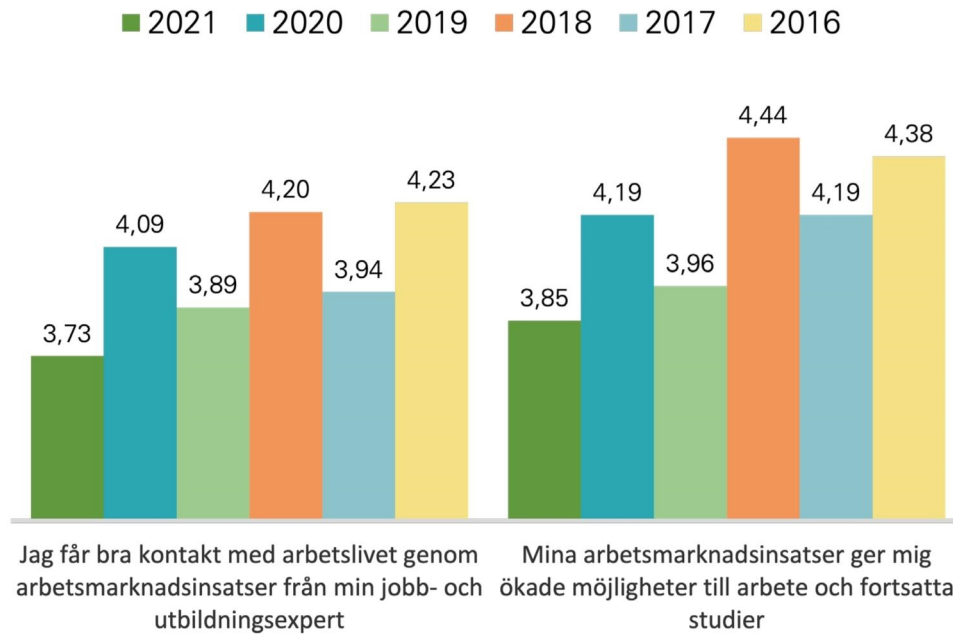


## Uppdelningar, fortsättning

	Totalt 2021	Man	Kvinna
Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får	3,77 <i>Antal svar: 79</i>	3,87 <i>Antal svar: 39</i>	3,68 <i>Antal svar: 40</i>
Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att få ett jobb eller börja studera	3,93 <i>Antal svar: 74</i>	3,77 <i>Antal svar: 39</i>	4,11 <i>Antal svar: 35</i>
Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden	3,67 <i>Antal svar: 75</i>	3,67 <i>Antal svar: 39</i>	3,67 <i>Antal svar: 36</i>
Jag får det stöd jag behöver från min jobb- och utbildningsexpert	3,92 <i>Antal svar: 76</i>	4,03 <i>Antal svar: 39</i>	3,81 <i>Antal svar: 37</i>
Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert	3,51 <i>Antal svar: 75</i>	3,41 <i>Antal svar: 37</i>	3,61 <i>Antal svar: 38</i>

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsin-troduktion
Jag har tydliga mål för de arbetsmarknadsinsatser jag får	3,77 <i>Antal svar: 79</i>	4,25 <i>Antal svar: 24</i>	3,67 <i>Antal svar: 18</i>	3,51 <i>Antal svar: 37</i>
Jag har själv fått välja aktiviteter för att nå mina mål för att få ett jobb eller börja studera	3,93 <i>Antal svar: 74</i>	4,17 <i>Antal svar: 24</i>	3,94 <i>Antal svar: 16</i>	3,76 <i>Antal svar: 34</i>
Jag har själv fått bestämma hur jag ska redovisa mina framsteg och utvecklingsområden	3,67 <i>Antal svar: 75</i>	3,83 <i>Antal svar: 24</i>	3,53 <i>Antal svar: 17</i>	3,62 <i>Antal svar: 34</i>
Jag får det stöd jag behöver från min jobb- och utbildningsexpert	3,92 <i>Antal svar: 76</i>	4,50 <i>Antal svar: 24</i>	3,71 <i>Antal svar: 17</i>	3,63 <i>Antal svar: 35</i>
Jag har själv fått välja jobb- och utbildningsexpert	3,51 <i>Antal svar: 75</i>	3,78 <i>Antal svar: 23</i>	3,35 <i>Antal svar: 17</i>	3,40 <i>Antal svar: 35</i>

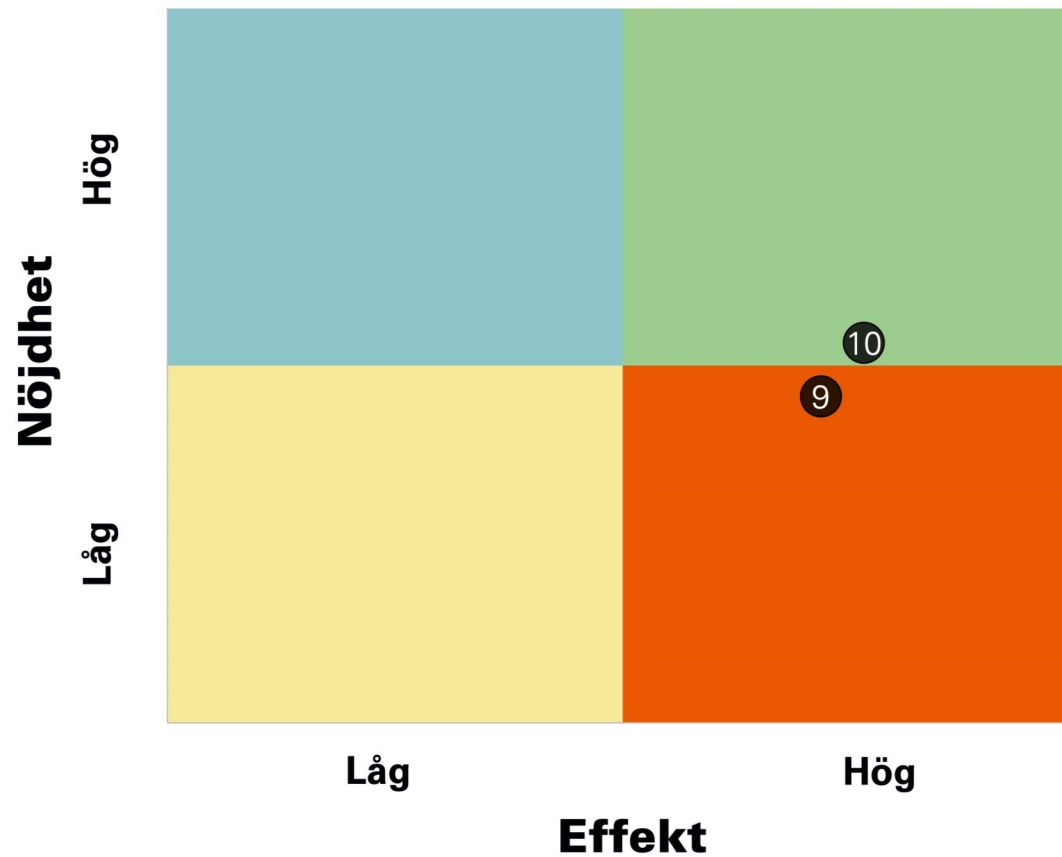
## 5. *Kontakter med arbetslivet*



Kunderna fick även ta ställning till två påståenden gällande kontakter med arbetslivet. Resultaten för 2021 ligger på en lägre nivå jämfört med tidigare mätningar.

På nästa sidas åtgärdsmatris framgår det att dessa frågor har en hög effekt på den generella nöjdheten.

## 5.1.Åtgärdsmatris



- 9. Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert
- 10. Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier



## 5.2. Uppdelningar

	Totalt 2021	AB Coach-gruppen	Academia Eductus AB	Arbetsmarknadsgruppen	Back to Future	Disara coaching AB	Jobblotsen Sverige AB	Löwenfeldt & Co AB
Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert	3,73 <i>Antal svar: 71</i>	3,75 <i>Antal svar: 16</i>	2,80 <i>Antal svar: 5</i>	4,00 <i>Antal svar: 11</i>	4,40 <i>Antal svar: 5</i>	* -	4,15 <i>Antal svar: 13</i>	3,83 <i>Antal svar: 6</i>
Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier	3,85 <i>Antal svar: 72</i>	3,75 <i>Antal svar: 16</i>	3,00 <i>Antal svar: 6</i>	4,30 <i>Antal svar: 10</i>	4,20 <i>Antal svar: 5</i>	2,80 <i>Antal svar: 5</i>	4,15 <i>Antal svar: 13</i>	3,83 <i>Antal svar: 6</i>

\*För få svar



## Uppdelningar, fortsättning

	Totalt 2021	Man	Kvinna
Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert	3,73 <i>Antal svar: 71</i>	3,76 <i>Antal svar: 38</i>	3,70 <i>Antal svar: 33</i>
Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier	3,85 <i>Antal svar: 72</i>	3,77 <i>Antal svar: 39</i>	3,94 <i>Antal svar: 33</i>

	Totalt 2021	Förstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	Språk- och arbetsintroduktion
Jag får bra kontakt med arbetslivet genom arbetsmarknadsinsatser från min jobb- och utbildningsexpert	3,73 <i>Antal svar: 71</i>	4,00 <i>Antal svar: 23</i>	3,63 <i>Antal svar: 16</i>	3,59 <i>Antal svar: 32</i>
Mina arbetsmarknadsinsatser ger mig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier	3,85 <i>Antal svar: 72</i>	4,18 <i>Antal svar: 22</i>	3,65 <i>Antal svar: 17</i>	3,73 <i>Antal svar: 33</i>

## 6. Totalt över tid



## **Undersökningar som leder till utveckling!**

# Månadsrapport för arbets- och företagsnämnden för maj

2021

7

AFN 2021/44





2021-06-11

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr AFN 2021/44

Arbets- och företagsnämnden

## Månadsrapport för arbets- och företagsnämnden för maj 2021

### Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar månadsrapport för maj 2021 till protokollet.

### Sammanfattning av ärendet

Det ackumulerade ekonomiska resultatet vid månadsbokslut maj är minus 72,2 miljoner kronor, vilket är 19,7 miljoner kronor bättre än budget. Flera verksamheter avviker från budget.

Årsprognosen har till följd av de positiva avvikelserna dragits ned med 4 miljoner kronor totalt för nämnden i tertial 1. Prognosen är oförändrad i maj månad, men kommer att revideras i tertial 2. Vid behov kan den komma att omfördelas mellan verksamheterna innan dess.

Budgetavvikelser:

Vuxenutbildning redovisar för den ackumulerade perioden en budget i balans.

Arbetsmarknadsinsatser redovisar en positiv avvikelse gentemot budget på 7,2 miljoner kronor till följd av lägre efterfrågan än antaget i budget. Ekonomiskt bistånds positiva avvikelse på 4,6 miljoner kronor gentemot budget förklaras av att antal kunder som beviljats ekonomiskt bistånd minskat. Verksamheten för ensamkommande barn har en positiv avvikelse på cirka 1 miljon kronor vilket förklaras av lägre volymer under den ackumulerade perioden samt något högre intäkter än budgeterat. Flykting redovisar en positiv avvikelse gentemot budget på 4,7 miljoner kronor främst till följd av lägre kostnader än budgeterat. Myndighetsorganisationen redovisar för den ackumulerade perioden en positiv avvikelse på 1,8 miljoner kronor.

I bifogad rapport presenteras detaljerad information om utfall, statistik och analys per verksamhetsområde

### Konsekvenser för barn

Förslag till beslut medför inga konsekvenser för barn.



NACKA  
KOMMUN

## Handlingar i ärendet

Månadsrapport för arbets- och företagsnämnden maj 2021

Susanne Nord  
Arbetsmarknadsdirektör  
Stadsledningskontoret

Ann-Christine Ekeblad  
Business controller  
Controllerenheten

---

# **Månadsrapport maj**

## **Arbets- och företagsnämnden**

### **Maj 2021**

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Läget i korthet .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Verksamhetsresultat .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Ekonomiskt resultat .....</b>	<b>5</b>
3.1	Ekonomisk tabell.....	5
3.2	Kommunal vuxenutbildning.....	5
3.3	Arbetsmarknad .....	6
3.4	Ekonomiskt bistånd.....	6
3.5	Ensamkommande barn och unga .....	6
3.6	Flykting.....	7
3.7	Myndighetsorganisation.....	7

## I Läget i korthet

### Nulägesbeskrivning med anledning av pågående pandemi

Arbets- och företagsnämndens verksamheter arbetar fortsatt utifrån ett gemensamt fokus för att upprätthålla samhällskritisk och prioriterad verksamhet och förhindra smittspridning.

Nämndens samtliga verksamheter har hittills kunnat upprätthållas utan leveranssvårigheter då bemanningsläget under perioden varit fortsatt gott.

Nämndens verksamheter följer upp regelbundet upp en särskilt upprättad risk- och konsekvensanalys med anledning av pågående pandemi och reviderar den vid behov utifrån förändrade allmänna och lokala rekommendationer och förutsättningar. För att långsiktigt säkra fortsatt god bemanningsgrad upprätthålls samtliga verksamheter med minimibemanning på plats i stadshuset varje dag medan övriga medarbetare i möjligaste mån arbetar hemifrån. Att prioritera och säkerställa en god arbetsmiljö, både fysiskt och psykiskt, med anledning av ökat hemarbete i dialog mellan ansvariga chefer och medarbetare kräver ett fortsatt fokus framöver.

Etableringsstöd och bosökstöd genomförs fortsatt i möjligaste mån digitalt. Drop-in-verksamheten för vuxenutbildningen i stadshuset är fortsatt omställd till vägledning via telefon två eftermiddagar per vecka. Inför övriga nödvändiga fysiska möten stäms hälsoläget av med kund. I den mån fysiska möten bokas genomförs dessa i större rum med plexiglasskydd och personalen har tillgång till skyddsutrustning.

Klassrumsundervisningen inom vuxenutbildningen är till stor del ersatt med distansundervisning sedan mars 2020. Undantaget är sfi för elever med ingen eller kort studiebakgrund samt delar av yrkesutbildningar där undervisningen bedrivs på plats men där schemat är anpassat för att undvika lektioner med flera personer i samma klassrum. Samtliga anordnare av kommunal vuxenutbildning har genom beredningsplaner påvisat hur verksamheterna bedrivs för att möta elevers olika behov i den rådande situationen. Till exempel sker undervisning och examinationer i mindre grupper och arbetsplatsförlagt lärande genomförs i den omfattning det är möjligt. Bedömningen är fortsatt att insatserna fungerar tillfredsställande med tanke på omständigheterna och en gemensam planering har inletts av kommunerna i länet för att gemensamt återgå till ordinarie utbud under hösten.

Antalet nyansökningar om ekonomiskt bistånd är fortsatt hög. I motsats till tidigare månader, sedan halvårsskiftet 2020, har under maj månad en fortsatt viss ökning av beviljandegraden märkts. Utvecklingen bevakas nogsamt för att följa behovet av en ytterligare förstärkning av bemanningen om pandemin får långvariga effekter på arbetsmarknaden. Oförändrat konstateras att genomströmningstiden för sfi och arbetsmarknadsinsatser har ökat under pandemin.

## 2 Verksamhetsresultat

Övergripande mål	Fokusområde
Maximalt värde för skattepengarna	■ Individanpassade insatser mot arbete och utbildning skapar förutsättningar för egen hållbar försörjning.
Bästa utveckling för alla	■ Egen försörjning är en vinst för alla. Kommunen skapar förutsättningar till arbete, studier och eget företagande genom arbetsmarknads- och utbildningsinsatser
Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka	■ Kommunen skapar möjligheter till etablering för alla via arbete och egen försörjning i samspel med andra aktörer i hela Nacka.
Stark och balanserad tillväxt	■ Nacka kommun växer. Kommunen skapar förutsättningar för arbetssökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens.

### 3 Ekonomiskt resultat

#### 3.1 Ekonomisk tabell

Verksamhet, tkr	Ack utfall 2021			Ack budget 2021				Helår budget och prognos 2021		
	Kostnader (-) Intäkter (+)	Utfall intäkter	Utfall kostnader	Utfall netto	Budget intäkter	Budget kostnader	Budget netto	Budget- avvikelse	Budget netto	Prognos netto
Grundläggande vuxenutbildning, check	802	- 4 928	-4 126	417	- 4 458	-4 042	-85	- 9 600	-9 100	500
Gymnasial vuxenutbildning, check inkl. lärlingsvux	16 255	- 24 522	-8 268	13 083	- 22 375	-9 292	1 024	- 27 600	-27 100	500
Svenska för invandrare, check	401	- 6 682	-6 281	1 375	- 6 875	-5 500	-781	- 15 100	-15 100	0
Arbetsmarknadsinsatser - jobbpeng		- 4 331	-4 331		- 10 741	-10 741	6 409	- 17 000	-15 500	1 500
Arbetsmarknad övriga avtal	1 716	- 7 194	-5 479	833	- 7 093	-6 259	781	- 18 000	-18 000	0
Ekonomiskt bistånd inkl. Dödsbo och BUS handläggning	1 602	- 29 512	-27 910	1 250	- 33 792	-32 542	4 631	- 78 100	-77 100	1 000
Ensamkommande barn	6 982	- 5 938	1 044	6 625	- 6 625	0	1 044	0	0	0
Nyanlända flyktingar inkl. bostadsförsörjning	13 228	- 8 541	4 687	13 875	- 13 875	0	4 687	0	500	500
Samhällsorientering	5	- 89	-83		- 243	-243	160	- 583	-583	0
Nämnd	3	- 729	-726		- 757	-757	31	- 1 817	-1 817	0
Myndighet och huvudmannauppgifter (M&H) & OH		- 20 757	-20 757		- 22 564	-22 564	1 808	- 54 154	-54 154	0
<b>Summa</b>	<b>40 994</b>	<b>-113 223</b>	<b>-72 230</b>	<b>37 458</b>	<b>-129 398</b>	<b>-91 939</b>	<b>19 709</b>	<b>-221 954</b>	<b>-217 954</b>	<b>4 000</b>

#### 3.2 Kommunal vuxenutbildning

Det ackumulerade utfallet för den kommunala vuxenutbildningen är under perioden minus cirka 18,7 miljoner kronor vilket innebär en budget i balans.

Den grundläggande vuxenutbildningen ligger i princip på budget med ett litet underskott på knappt 90 tusen kronor. Den gymnasiala vuxenutbildningen står för den största nettoavvikelsen med plus 1 miljon kronor jämfört med budget mest beroende på oregelbunden fördelning av intäkter över året.

Svenska för invandrare, sfi har ett ackumulerat underskott på knappt 800 tusen kronor. Detta är en kombination av att fler elever fått betyg samtidigt som de sedan påbörjat en ny kurs och ersättning går ut till anordnare bland annat i samband med dessa två aktiviteter.

### 3.3 Arbetsmarknad

Det ackumulerade ekonomiska utfallet för verksamheten arbetsmarknadsinsatser till och med maj landar på cirka 9,8 miljoner kronor. Det motsvarar en positiv budgetavvikelse om cirka 7,2 miljoner kronor, varav cirka 6,4 miljoner kronor avser insatser hos kommunens auktoriserade anordnade.

Budgetavvikelsen beror på lägre kostnader än budgeterat. De lägre kostnaderna beror på att antalet nyanlända som tagits emot i kommunen varit färre än beräknat men också generellt lägre antal nya kunder än tidigare prognostiserat.

### 3.4 Ekonomiskt bistånd

Det ackumulerade ekonomiska utfallet för verksamheten ekonomiskt bistånd till och med maj månad är minus cirka 27,9 miljoner kronor. Det motsvarar en positiv budgetavvikelse om cirka 4,6 miljoner kronor.

Det har varit en långvarig trend med minskat utfall gällande ekonomiskt bistånd. En orsak bedöms vara den stabilitet kring arbetssätt som råder i verksamheten. Sedan årsskiftet har antalet hushåll som beviljas ekonomiskt bistånd varit ganska konstant men det är ett fortsatt stort inflöde av nya ansökningar som på sikt förväntas medföra en ökad kostnad på grund av pågående pandemi. Utvecklingen följs därför noggrant.

Sammanlagt har 71 hushåll tagit emot ekonomiskt bistånd för tillfällig boendelösning under maj månad, av dessa har inget hushåll tidigare haft genomgångsbostad som avslutas under maj. Under maj månad har två hushåll som tidigare behövt stöd med tillfällig boendelösning ordnat eget boende i eller utanför Nacka kommun.

Hittills har totalt 76 hushåll tagit emot ekonomiskt bistånd för tillfällig boendelösning under 2021, av dessa har inga hushåll tidigare haft genomgångsbostad som avslutats under året. Under 2021 har totalt fem hushåll som tidigare behövt stöd med tillfällig boendelösning ordnat eget boende i eller utanför Nacka kommun.

### 3.5 Ensamkommande barn och unga

Det ackumulerade ekonomiska utfallet för verksamheten ensamkommande barn och unga till och med maj månad är cirka 1 miljon kronor, vilket motsvarar ett positivt utfall i samma nivå. Den positiva avvikelsen beror på något högre intäkter i form av statliga ersättningar än budgeterat.

Nacka kommun har vid maj månads utgång ansvar för 51 ensamkommande barn och unga, vilket är en minskning med tre individer sedan föregående månad.

Under maj månad har inget asylsökande ensamkommande barn anvisats till kommunen. Totalt har under året två ensamkommande barn anvisats till kommunen. Ingen familjeåterförening där ett ensamkommande barn med uppehållstillstånd har återförenats med sin närmaste familj har skett under maj månad.

**Tabell 1. Status i asylprocessen och boendekommun, ensamkommande**

Antal barn	Asyl-sökande	PUT	TUT	Avslag	Totalt
Nacka kommun	0 (0)	16 (17)	3 (4)	0 (0)	19 (21)
Annan kommun	2 (2)	17 (17)	12 (13)	1 (1)	32 (33)
Totalt	2 (2)	33 (34)	15 (17)	1 (1)	51 (54)

*Huvudregeln är att ensamkommande barn ska placeras i anvisningskommunen. De barn/unga som enligt tabellen ovan är placerade utanför Nacka har placerats med ett vårdbehov, eller på grund av att ungdomen själv hittat ett eget boende utanför Nacka men fortsatt ingår i kommunens mottagande. Kolumnen "Avslag" avser de barn som har så kallat verkställighetshinder och är kvar i kommunens ansvar till dess de blir myndiga. Siffror i parentes avser föregående månad.*



**Tabell 2. Ensamkommande barnlunga per boendeform och planeringsprognos framåt**

Boendeform	Mars	April	Maj	2021-06-30	2021-09-30	2021-12-31
Familjehem egna	4	4	3	4	4	4
Familjehem konsulent	12	10	10	10	11	11
HVB	2	2	3	1	1	1
Jourhem konsulent	4	4	3	3	0	0
Jourhem egna	1	1	1	0	0	0
Stödboende	17	19	19	8	11	11
Eget boende / hyresavtal	14	14	12	22	18	13
Summa	54	54	51	48	45	40

Boendekedjan prognostiseras utifrån aktuell information och bedömning av den unges behov, mognad och ansvarstagande samt asylstatus. .

### 3.6 Flykting

Det ackumulerade ekonomiska utfallet för verksamheten nyanlända flyktingar till och med maj månad är cirka 4,7 miljoner kronor, vilket är ett positivt utfall i relation till budget på motsvarande summa.

Budgetavvikelsen beror på lägre kostnader än budgeterat. De lägre kostnaderna beror på att antalet nyanlända som tagits emot i kommunen varit färre än beräknat. På grund av pågående pandemi har överföringen av kvotflyktingar inte gått i planerad takt och därför kommer merparten av kvotflyktingarna att överföras till Sverige under hösten. Detta kommer att göra att kostnaderna för tomhyror kan komma att öka under kommande månader.

Under januari till maj har totalt 37 nyanlända, varav 13 barn, tagits emot på anvisning från Migrationsverket. Sjutton av de nyanlända var kvotflyktingar, vilket motsvarar 46 procent.

Av de 74 personer som togs emot i Nacka kommun januari till maj 2019 har 55 flyttat till eget boende, varav 10 personer har hittat boende i Nacka kommun.

### 3.7 Myndighetsorganisation

Det ekonomiska utfallet för myndighetsorganisationen i maj månad är minus knappt 21 miljoner kronor, vilket motsvarar ett positivt utfall på cirka 1,8 miljoner kronor jämfört med budget.

Förhöjd avgift VärNa

8

AFN 2021/137



2021-06-10

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr AFN 2021/137

Arbets- och företagsnämnden

## Förhöjd avgift VärNa

### Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden beslutar att ställa sig bakom samordningsförbundet VärNas förslag till höjd avgift för 2022

### Ärendet

Bakgrunden är att samordningsförbundet VärNa under ett antal år byggt upp ett stort eget kapital. Inför 2020 valde samordningsförbundet att tillfälligt avstå 25 procent av medlemsavgifterna för att istället ta i anspråk en större del av det egna kapitalet. Nu har samordningsförbundet nått den punkten där det egna kapitalet, inte längre kan tas i anspråk på ovan beskrivet sätt. Underskott för 2021 beräknas bli drygt 3 miljoner. Vid prognos för kommande år har samordningsförbundet åter kalkylerat med medlemsavgifter enligt 2019 års nivåer.

VärNa har idag projektverksamhet som fram till 2023 delfinansieras från Europeiska Socialfonden, ESF. På sikt är VärNas förslag att kunna sänka medlemsavgifterna genom att följa Finsamslagstiftningens intentioner och istället överföra verksamhet, som idag bedrivs i projektform, till respektive medlemsorganisation. På så vis skulle VärNa helt kunna fokusera på kärnuppdraget med att samordna insatser från de olika parterna.

Varje medlem i VärNa får då möjlighet att avgöra om projektverksamheten ska finnas kvar eller inte och själv bära dess kostnader. I Nackas fall, skulle det bli arbets- och företagsnämnden som skulle direktfinansiera de projekt som Nackaborna anses vara i behov av. Den utvecklingen skulle kunna bidra på ett positivt sätt, både när det gäller att öka kvaliteten till remitteringen av kunder till de olika projekten såväl som uppföljning av respektive insats för kunden.

Sammanfattningsvis ställer sig Nacka positiv till den justering av den höjning av medlemsavgiften 2022 som föreslås från VärNa samt den föreslagna planeringen efter 2023.

Susanne Nord  
Utbildnings- och arbetsmarknadsdirektör  
Stadsledningskontoret

Pia Stark  
Enhetschef  
Arbets- och etableringsenheten

# Revidering av delegationsordning

9

AFN 2021/52



2021-06-01

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr AFN 2021/52

Arbets- och företagsnämnden

## Revidering av delegationsordning

### Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden beslutar att revidera nämndens delegationsordning i enlighet med bilaga 1. Ändringen gäller från och med den 1 juli 2021.

### Sammanfattning av ärendet

Inom det allmänna området föreslås tillägg av nya delegationspunkter utifrån bland annat lagen om tillgänglighet till digital offentlig service som innebär att arbets- och företagsnämnden behöver fatta beslut i ärenden inom området.

### Ärendet

Enligt 6 kap. 37 § kommunallagen får en nämnd uppdra åt presidiet, ett utskott, åt en ledamot eller ersättare eller åt en anställd hos kommunen att besluta på nämndens vägnar i ett visst ärende eller en viss grupp av ärenden. Sådana uppdrag att fatta beslut på delegation samlas ihop i en *delegationsordning*, så det blir överskådligt i vilka typer av ärenden beslut kan fattas på delegation.

Utifrån bland annat tillkommande lagstiftning i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service är arbets- och företagsnämndens delegationsordning i behov av en revidering. Föreslagna ändringar framgår av tre nya delegationsbestämmelser 4.17-19.

### Beslut och rättelse enligt lagen om tillgänglighet till digital offentlig service

Det har tillkommit en lag som ställer krav på myndigheter och andra offentliga aktörer att tillhandahålla information och tjänster som är digitala på ett sådant sätt att alla kan förstå. Enligt lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (ibland benämnd ”webbtillgänglighetsdirektivet”) kan enskilda påtala brister, anmäla klagomål och överklaga beslut om den enskilde anser att myndigheter eller andra offentliga aktörer inte lever upp till lagen. Den enskilde har rätt att få ett beslut utifrån inlämnat klagomål och beslutet kan överklagas till förvaltningsrätten. Enskild kan även lämna klagomål direkt till tillsynsmyndigheten, Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), som i sin tur kan förelägga aktören om det finns brister i en digital tjänst. Föreläggandet kan förenas med vite. Beslut och rättelse i ärenden som avser denna lagstiftning föreslås delegeras till enhetschef och rektor.



### **Utse dataskyddsbud enligt dataskyddsförordningen**

Enligt artikel 37 dataskyddsförordningen ska den personuppgiftsansvarige (i detta fall arbets- och företagsnämnden) utse ett dataskyddsbud. Uppgift om vem som är dataskyddsbudet ska anmälas Integritetsskyddsmyndigheten (tidigare Datainspektionen). Dataskyddsbudets övergripande uppgift är att övervaka att arbets- och företagsnämnden följer dataskyddsförordningen. Utbildnings- och arbetsmarknadsdirektören föreslås vara delegat för att utse dataskyddsbud för arbets- och företagsnämnden.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Förslaget till beslut bedöms inte medföra några ekonomiska konsekvenser.

### **Konsekvenser för barn**

Förslaget till beslut bedöms inte medföra några konsekvenser för barn.

### **Bilaga**

- Förslag till Reviderad delegationsordning AFN 2021-06-16

Susanne Nord  
Utbildnings- och  
arbetsmarknadsdirektör

Jonathan Peduru-Aratchi  
Kommunjurist

# Implementering av reviderat reglemente för kundval

10

AFN 2021/135



2021-06-09

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr AFN 2021/135

Arbets- och företagsnämnden

## Implementering av reviderat reglemente för kundval

### Förslag till beslut

Mot bakgrund av kommunfullmäktiges beslut den 12 april 2021 (§ 182) att anta ett reviderat reglemente för kundval beslutar arbets- och företagsnämnden följande.

1. Arbets- och företagsnämnden beslutar att de generella auktorisationsvillkoren 1-27 såsom de angivits i avsnitt 2 i reviderat reglemente för kundval ersätter de nuvarande generella auktorisationsvillkor i kundval för arbetsmarknadsinsatser och kundval för vuxenutbildning. Det innebär att numreringen för de specifika auktorisationsvillkoren följer det nya reglementet. Ändringen gäller från och med den 1 augusti 2021 då även reglementet för kundval träder i kraft. I övrigt är de specifika auktorisationsvillkoren oförändrade.
2. Utifrån reviderat reglemente för kundval ges utbildnings- och arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att senast den 31 oktober 2021 återkomma med en redovisning och förslag för tillkommande ändringar av de specifika auktorisationsvillkoren.

### Sammanfattning av ärendet

Kommunfullmäktige beslutade den 12 april i år att anta ett reviderat reglemente för kundval som börjar gälla från och med den 1 augusti. Revideringarna består i huvudsak i utökade sanktionsmöjligheter vid brister hos anordnare samt formaliaändringar. Som en del i implementeringsarbetet föreslås nu arbets- och företagsnämnden besluta att ersätta de nuvarande generella auktorisationsvillkoren i kundval för arbetsmarknadsinsatser och kundval för vuxenutbildning med de generella auktorisationsvillkoren 1-27 såsom de angivits i avsnitt 2 i reviderat reglemente. Ändringen gäller från och med den 1 augusti i år. Arbets- och företagsnämnden föreslås även besluta att ge utbildnings- och arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att senast den 31 oktober 2021 återkomma med en redovisning och förslag för tillkommande ändringar av de specifika auktorisationsvillkoren. Redovisningen väntas främst bestå i hur och om utökade sanktionsmöjligheter ska användas vid brister hos anordnaren men även andra eventuellt tillkommande områden som föranleder ändring med anledning av det nya reglementet.

### Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade den 12 april 2021 (§ 182) att anta ett reviderat reglemente för kundval. Det reviderade reglementet börjar gälla från och med den 1 augusti i år. Revideringarna består något förenklat i utökade sanktionsmöjligheter vid





brister hos anordnare men också formaliaändringar och ändringar kopplade till reglementets utformning.

Tillämpning av det reviderade reglementet för kundval förutsätter att arbets- och företagsnämnden aktivt implementerar detta genom att bearbeta och anta specifika auktorisationsvillkor som överensstämmer med det nya reglementet.

Revideringar i form av formaliaändringar och ändringar kopplade till reglementets utformning består enligt beslutsunderlag till kommunfullmäktiges beslut i;

- Ny struktur efter ämnesområden
- Mer generella villkor för att nämnden ska kunna anpassa sina specifika auktorisationsvillkor
- Sammanslagning av villkor, samt
- Redaktionella ändringar, förtydligande av begrepp

Ovan revideringar har sammanställts i de generella auktorisationsvillkoren 1-27 i avsnitt 2 i det nya reglementet för kundval. Numreringen av de generella auktorisationsvillkoren har ändrats i det nya reglementet. Det medför att även numreringen av de specifika auktorisationsvillkoren behöver justeras för att överensstämma med det nya reglementet.

Förslaget är därför att dessa auktorisationsvillkor redan nu antas av nämnden som en del i implementeringsarbetet och för att säkerställa att åberopande av villkor sker korrekt. De nya generella auktorisationsvillkoren ersätter tidigare generella auktorisationsvillkor och börjar gälla från och med den 1 augusti i år då reglemente för kundval träder i kraft. I övrigt är de specifika auktorisationsvillkoren oförändrade. Föreslagen ändring är därför av redaktionell karaktär.

För att arbets- och företagsnämnden ska kunna tillämpa utökade sanktionsmöjligheter krävs det att nämnden analyserat och sammanställt de eventuella behoven av detta inom respektive kundvalsområde. Utöver vilken sanktion som ska tillämpas vid respektive brist mot de olika auktorisationsvillkoren, har nämnden även som en del i implementeringen uppmanats av kommunfullmäktige att;

- Besluta om inom vilken tid en avauktion ska ske då en anordnare saknar uppdrag
- Fastställa vite utifrån anordnarens omsättning genom en av nämnden bestämd procentsats
- Utveckla uppföljning i samspel med andra kundvalsnämnder
- Årligen anta uppföljningsplan för kundval med vidareberapportering till kommunstyrelsen
- Vid behov anpassa auktorisationsvillkor efter gällande lagstiftning (framförallt relevant inom kundval förskola)



NACKA  
KOMMUN

Förslaget är nu därför även att utbildning- och arbetsmarknadsdirektören ges i uppdrag att senast den 31 oktober 2021 återkomma med en redovisning och förslag på tillkommande ändringar av de specifika auktorisationsvillkoren. Om man vid analysen identifierar ytterligare områden som föranleder ändring med anledning av det nya reglementet, bör även dessa ändringar ingå i redogörelsen.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Förslag till beslut bedöms inte medföra några direkta ekonomiska konsekvenser.

### **Konsekvenser för barn**

Förslag till beslut bedöms inte medföra några direkta konsekvenser för barn.

Pia Stark  
Enhetschef  
Arbets- och etableringsenheten

Carina Legerius  
Enhetschef  
Utbildningsenheten

Nina Bäckström  
Kvalitetsutvecklare  
Arbets- och etableringsenheten

# Delegationsbeslut och anmälningar

11

AFN 2021/64

2021-06-15

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr AFN 2021/64

Arbets- och företagsnämnden

## Delegationsbeslut och anmälningar

### Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar handlingar till protokollet.

### Sammanfattning av ärendet

Delegationsbeslut Revidering av informationshanteringsplan för arbets- och företagsnämnden, AFN 2021/132, den 15 juni 2021

Maria Baeva  
Nämndsekreterare  
Nämndadministrativa serviceenheten