

2023-01-24

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: NAF 2023–13

Uppföljningsplan och modell för uppföljning av anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning 2023

Förslag till beslut

1. Nämnden för arbete och försörjning beslutar att anta en uppdaterad modell för uppföljning av nämndens kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning.
2. Nämnden för arbete och försörjning beslutar att anta nämndens uppföljningsplan gällande kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning 2023.
3. Nämnden för arbete och försörjning skickar i enlighet med reglementet för kundval den beslutade modellen för uppföljning och uppföljningsplanen vidare till kommunstyrelsen.
4. Nämnden för arbete och försörjning noterar justering av specifika auktorisationsvillkor för kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning till följd av nämndens namnbyte och processägarbyte.

Sammanfattning

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

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

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

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

- *Kundnöjdhet* – via en årlig kundenkät
- *Insatsernas resultat och effekt* – via verksamheternas statistik
- *Auktoriserade anordnares verksamheter och deras efterlevnad av auktorisationsvillkoren* – utifrån kvalitetsredovisning och verksamhetsbesök
- *Internt kvalitetsarbete* – utifrån systematiskt kvalitetsarbete, kontinuerlig utveckling och ständiga förbättringar
- *Måluppfyllelse av nämndens beslutade mål* – utifrån indikatorer och samverkan

Uppföljning av nämndens kundval ska visa om verksamheten utvecklas i den riktning som målen anger samt ge nämnden fördjupade kunskaper om hur verksamheten fungerar. Nämndens kundval följs upp årligen i enlighet med beslutad uppföljningsplan, vilket sker såväl kontinuerligt under året som årligen i respektive kundvals kvalitetsuppföljning. Den systematiska kvalitetsuppföljningen av att anordnare auktoriserade inom nämndens kundval efterlever auktorisationsvillkoren sker i enlighet med följande process för uppföljning:

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

Kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning utvecklas kontinuerligt. Utveckling av kvalitetsuppföljningen sker med olika fokus beroende på aktuella frågeställningar.

Ärendet

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

Nämndens modell för uppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning beslutades (AFN 2022/007) och justeras här utifrån nämndens namnbyte, ny processägare för verksamheten samt förtydliganden utifrån riktlinjer för årlig rapportering av uppföljningsplaner till kommunstyrelsen.

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

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

Uppföljning och kontroll

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

Uppföljningsplan 2023 – kvalitetsuppföljning av nämndens kundval 2022

Kvalitetsuppföljningen av auktoriserade anordnare inom **kundval arbetsmarknadsinsatser** sker enligt följande:

- **Under första tertialen** utgår arbetet från analys av föregående år, aktuell statistik, interna lärdomar och erfarenheter. Utifrån dessa delar planeras genomförande och fokus för kvalitetsuppföljningen. Under första tertialen genomförs även kundnöjdhetsenkät och anordnarna lämnar in sin årliga kvalitetsredovisning. Under första tertialen genomförs även verksamhetsbesök där representanter från kommunen i första hand träffar verksamhetschefer och nyckelpersoner hos anordnarna.
- **Under andra tertialen** görs en analys av kvalitetsuppföljningen, kundnöjdheten, statistik och annan relevant information. Resultatet av kvalitetsuppföljningen och analysen därav sammanställs i den årliga kvalitetsrapporteringen till nämnd.

- **Under det tredje tertialen** sker löpande uppföljning, analys av föregående årsverksamhet och resultat. Detta ligger till grund för kontinuerlig utvecklingen och ständiga förbättringar inom verksamheterna samt för planeringen av kommande års kvalitetsuppföljning.

Kvalitetsuppföljningen av auktoriserade anordnare inom **kundval kommunal vuxenutbildning** sker enligt följande:

- **Under första tertialen** görs en analys av kvalitetsuppföljningen, kundnöjdheten, statistik och annan relevant information. Resultatet av kvalitetsuppföljningen och analysen därav sammanställs i den årliga kvalitetsrapporteringen. Under första tertialen genomförs även kundnöjdhetsenkät samt verksamhetsbesök där representanter från kommunen i första hand träffar elever och lärare. Utöver detta genomför kommunens kundbemötandechef intervjuer med fem anordnare där rektorerna uppmuntras att utvärdera samarbetet med Nacka kommun.
- **Under andra tertialen** utgår arbetet från analys av föregående år, aktuell statistik, interna lärdomar och erfarenheter. Utifrån dessa delar planeras genomförande och fokus för innevarande års kvalitetsuppföljning. Löpande uppföljning sker och eventuella stickprov görs.
- **Under tredje tertialen** genomförs verksamhetsbesök där representanter från kommunen i första hand träffar rektorer. Anordnarna lämnar in sin årliga kvalitetsrapport i samband med verksamhetsbesöken. Resultat av uppföljning och tillsyn samt slutsatserna från dessa rapporter sammanställs för att kunna tas med i arbetet med den årliga kvalitetsrapporteringen som redovisas för nämnd under den första tertialen. Utöver detta genomför kommunens kundbemötandechef även under tredje tertialen intervjuer med fem anordnare där rektorerna uppmuntras att utvärdera samarbetet med Nacka kommun.

Process för årlig kvalitetsuppföljning

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

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

För mer information om respektive steg i processen, se bilaga 1 *Modell för uppföljning av kundval för arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning*.

Ekonomiska konsekvenser

Förslag till beslut bedöms inte medföra några direkta ekonomiska konsekvenser.

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

Konsekvenser för barn

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

Bilagor

Bilaga 1 – Modell för uppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning

Bilaga 2 - Specifika auktorisationsvillkor för kundval arbetsmarknadsinsatser

Bilaga 3 - Specifika auktorisationsvillkor för kundval kommunal vuxenutbildning

Pia Stark
Enhetschef
Arbets- och etableringsenheten

Carina Legerius
Enhetschef
Utbildningsenheten

Karin Dreik
Kvalitetsutvecklare
Arbets- och etableringsenheten

Jen Holmberg
Rektor tillika skolchef
Utbildningsenheten