

2023-06-02
TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr: NAF 2023–240

Kvalitetsuppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser 2022

Förslag till beslut

Nämnden för arbete och försörjning noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Under våren 2023 har Nacka kommun genomfört den årliga kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser i enlighet med beslutad modell för uppföljning. Till grund för kvalitetsrapporten ligger befintlig statistik, anordnarnas kvalitetsrapportering, verksamhetsdialoger och resultat från kundenkät.

Statistiken visar att antalet beviljade insatser minskar kontinuerligt. Inom kundval arbetsmarknadsinsatser utfördes 307 insatser under 2022. Samtliga 13 anordnare som haft kunder på uppdrag av Nacka kommun under 2022 granskades i kvalitetsuppföljningen. Andelen avslut till egen försörjning via arbete eller studier är 58 procent för jobbpeng grund, 34 procent för förstärkt jobbpeng och 18 procent för språk- och arbetsintroduktion.

Anordnarna rapporterar hög måluppfyllelse och kvalitet på de insatser de levererar. De lyfter utmaningen med det sjunkande kundantalet och önskan om fler kunder på uppdrag av Nacka kommun. Kvalitetsuppföljningen visar att omfattning och kvalitet på vad anordnarna rapporterar skiljer sig åt mellan olika anordnare. Anordnarna ser positivt på en mer relevant redovisning av avslutsorsaker och vad verksamhetens pågående statistikprojekt kommer att resultera i gällande mätning av progression och resultat.

Respondenterna i årets kundenkät är generellt sätt nöjda med det stöd de fått av sin anordnare och möjligheten till delaktighet avseende sin planering. De uppger sig även vara nöjda med sina stegförflyttningar för att nå sina mål och den erfarenhet de fått av en arbetsplats. Gällande upplevelsen av ökad kunskap om arbetsmarknaden och ökade kunskaper att söka arbete är endast drygt hälften av kunderna nöjda. Kundnöjdheten är generellt sätt god, och väldigt god för ett par anordnare.

Verksamhetens sammantagna bedömning är att både kundnöjdhet och kvalitet på insatserna som levereras inom kundval arbetsmarknadsinsatser generellt visar på en god måluppfyllelse. Fortsatt utvecklingsarbete föreslås för att ytterligare säkra likvärdig hög kvalitet, goda resultat och hållbara effekter av samtliga insatser hos samtliga anordnare.

Vidare bedömer verksamheten att kvalitetsuppföljningen visar på behovet att eventuellt komplettera nuvarande insatsutbud för kunder med komplexa behov.

Verksamheten föreslår i kvalitetsrapporten ett antal åtgärder för att säkerställa kvaliteten i underlagen som ligger till grund för rapportens analysdel och förslag till eventuella åtgärder.

Ärendet

Under våren 2023 har Nacka kommun genomfört den årliga kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser i enlighet med beslutad modell för uppföljning. Till grund för kvalitetsrapporten ligger befintlig statistik, anordnarnas kvalitetsrapportering, verksamhetsdialoger och resultat från kundenkät.

Anordnare och insatser

Statistiken visar att antalet beviljade insatser minskar kontinuerligt. Inom kundval arbetsmarknadsinsatser utfördes 307 insatser, varav 30 jobbpeng grund, 160 förstärkt jobbpeng och 117 språk och arbetsintroduktion under 2022.

Nacka kommuns auktoriserade anordnare av arbetsmarknadsinsatser levererar arbetsmarknadsinsatser till nämndens målgrupper inom ramen för kundvalet. Per den sista december 2022 var 14 anordnare auktoriserade inom kundval arbetsmarknadsinsatser i Nacka kommun. Samtliga 13 anordnare som haft kunder på uppdrag av Nacka kommun under 2022 granskades i kvalitetsuppföljningen. En anordnare auktoriserades i december 2022 och till följd av det inte hade några kunder på uppdrag av Nacka kommun under 2022. Samtliga 14 anordnare är auktoriserade inom arbetsmarknadsinsatserna jobbpeng grund och förstärkt jobbpeng, och nio av anordnarna är även auktoriserade inom insatsen språk- och arbetsintroduktion.

Fem anordnare har utfört fler än 20 insatser vardera. Av dessa har två anordnare, med kontor i Nacka forum och Sickla, utfört 151 insatser tillsammans, vilket motsvarar 52 procent av insatserna under året. De fem anordnare med minst antal kunder utförde tillsammans 20 insatser, vilket motsvarar 6 procent av insatserna.

Andelen avslut till egen försörjning är 58 procent för jobbpeng grund, 34 procent för förstärkt jobbpeng och 18 procent för språk- och arbetsintroduktion. En analys av andelen insatser avslutade till egen försörjning görs per insats och i relation till andra avsluts- och avbrottsorsaker. Andelen avslut och avslutsorsaker rapporteras i de tre

övergripande kategorierna egen försörjning, annan insats eller avbrott. Statistiken och uppföljningen av avslutsorsaker utreds vidare och utgör underlag till kommande underlag för en justering av insatsutbudet inom kundval arbetsmarknadsinsatser.

Anordnarna rapporterar hög måluppfyllelse och kvalitet på de insatser de levererar. De lyfter utmaningen med det sjunkande kundantalet och önskan om fler kunder på uppdrag av Nacka kommun. Omfattning och kvalitet på det anordnarna rapporterar skiljer sig åt mellan olika anordnare. Vissa anordnare rapporterar detaljrikt och redogör för metoder, arbetssätt, analys av resultat och förslag på utveckling. Andra anordnare är mer kortfattade och rapporterar hög måluppfyllelse utan närmare redogörelse för hur. Flertalet anordnare lyfter behovet av justering av insatsutbudet, utmaningen med sjunkande kundantal samt en önskan av mer kunskap om processen och hur de kan informera kunderna mer om sitt erbjudande. Samtliga anordnare ser positivt på det utvecklingsarbete som pågår med justering av mallar för rapportering och tydligare rutiner. Anordnarna ser även positivt på en mer relevant redovisning av avslutsorsaker och vad verksamhetens pågående statistikprojekt kommer att resultera i gällande mätning av progression och resultat.

Resultaten i kundenkäten visar att kunderna generellt är nöjda.

Varje år mäts kundnöjdheten för kunder som fått en insats via anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser. I framtagandet av årets kundenkät har flera förändringar gjorts, vilket gör det svårt att jämföra med tidigare resultat. Bland annat har antalet frågor minskat, frågor har förenklats och omformulerats och enkäten har översatts till fem språk. Vid tolkning av resultatet kan det vara av vikt att uppmärksamma att svarsfrekvensen var 30 procent, att 30 procent av respondenterna inte visste vilken insats de deltagit i samt att 30 procent av respondenterna inte angett vilken anordnare de fått stöd av. Vidare har endast fyra anordnare fått tillräckligt många svar för att redovisas separat, vilket är fyra av de fem anordnare som haft fler än 20 kunder i insats under året.

Respondenterna i årets kundenkät är generellt sätt nöjda med det stöd de fått av sin anordnare och delaktigheten i sina mål och stegförflyttningar för att nå målen. De 49 respondenter, motsvarande 60 procent, som har erfarenhet från arbetsplats är också övervägande mycket nöjda. Av dessa uttrycker 81 procent att de haft god nytta av den erfarenheten. Gällande upplevelsen av ökad kunskap om arbetsmarknaden och ökade kunskaper att söka arbete är dock endast cirka 56 procent av kunderna nöjda. Genomgående är kundnöjdheten högst för anordnarna Back to future, Cognix och för de anordnare som haft för få respondenter för att redovisas separat. Motsvarande är respondenter hos anordnarna All Jobb och Arbetsmarknadsgruppen, samt respondenter som angett att de inte vet vilken anordnare de fått stöd av, minst nöjda med det stöd de fått under sin insats.

Bedömning av åtgärder för ökad kvalitet

Verksamhetens sammantagna bedömning är att både kundnöjdhet och kvalitet på insatserna som levereras inom kundval arbetsmarknadsinsatser generellt visar på en god måluppfyllelse. Fortsatt utvecklingsarbete föreslås för att ytterligare säkra likvärdig hög kvalitet, goda resultat och hållbara effekter av samtliga insatser hos samtliga anordnare. Här bedömer verksamheten att parametrar för att tydligare mäta både progression och resultat bör utvecklas och implementeras. Att lättare kunna följa kundernas progression ger verksamheten större möjlighet att både kunna lära av effektiva insatser, och att fånga upp behov av en eventuell ny bedömning av insats eller byte av anordnare för aktuell insats.

Vidare bedömer verksamheten att kvalitetsuppföljningen visar på behovet att eventuellt komplettera nuvarande insatsutbud för kunder med komplexa behov. Detta för att kunna erbjuda de kunder som är i behov av extra stöd en förstegsinsats innan kundens arbetsförmåga motsvarar kriterierna för en arbetsmarknadsinsats med jobbpeng.

Verksamheten föreslår i kvalitetsrapporten ett antal åtgärder för att säkerställa kvaliteten i underlagen som ligger till grund för rapportens analysdel och förslag till eventuella åtgärder.

Ekonomiska konsekvenser

Genom verksamhets- och kvalitetsuppföljningen säkerställs att nämnden för arbete och försörjning erhåller den leverans som beställs och betalas för. Uppföljningen bidrar till att uppfylla det övergripande målet om maximalt värde för skattepengarna.

Konsekvenser för barn

Säkerställande av kvalitet och uppföljning av att anordnare levererar hög kvalitet utifrån gällande auktorisationsvillkor bedöms öka möjligheterna för kunder att på kortare tid komma ut i egen försörjning. Då en del av kunderna som berörs av aktuella kundval under nämnden för arbete och försörjning ibland också är vårdnadshavare till barn bedöms kvalitetssäkring och utveckling av verksamhetens arbetsmarknadsinsatser på sikt kunna medföra positiva konsekvenser för barn.

Pia Stark
Enhetschef
Arbets- och etableringsenheten

Karin Dreik
Kvalitetsutvecklare
Arbets- och etableringsenheten