

# MODELL FÖR UPPFÖLJNING OCH UPPFÖLJNINGSPÅN KUNDVAL ARBETE OCH ETABLERING 2024

NAF 2023-00317

2023-12-13

Nämnden för arbete och försörjning

## Innehållsförteckning

<b>1.</b>	<b>Bakgrund.....</b>	<b>2</b>
1.1.	Syfte och mål.....	2
1.2.	Förutsättningar.....	3
1.2.1.	Lagstiftning.....	3
1.3.	Reglemente för kundval.....	3
<b>2.</b>	<b>Intern kontroll och uppföljning.....</b>	<b>4</b>
2.1.	Intern kontroll.....	4
2.2.	Uppföljning.....	5
<b>3.</b>	<b>Insatser inom kundval arbete och etablering.....</b>	<b>5</b>
3.1.	Kundval arbetsmarknadsinsatser, utfasning 2024.....	6
3.2.	Tre nya kundval inom arbete och etablering från 2024.....	6
3.2.1.	Kundval Arbetsmarknadsinsatser, AMI.....	6
3.2.2.	Kundval Introduktionsinsatser sfi och arbetsintroduktion, ISA.....	6
3.2.3.	Kundval Förberedande arbetsinriktade insatser, FAI.....	7
<b>4.</b>	<b>Modell för uppföljning av nämndens kundval.....</b>	<b>7</b>
4.1.	Utgångspunkt i Nacka kommuns styrmodell.....	7
4.2.	Kvalitetsgranskning och uppföljning.....	8
4.3.	Kvalitetsuppföljning utifrån auktorisationsvillkor.....	9
Del A.	Tillsyn av anordnare.....	9
Del B.	Ledning, styrning och kapacitet.....	9
Del C.	Kompetens, rapportering och kvalitetsarbete.....	10
Del D.	Insatskrav, resultat- och måluppfyllelse.....	10
<b>5.</b>	<b>Uppföljningsplan för kundval arbete och etablering 2024.....</b>	<b>10</b>
5.1.1.	Planering av tema för årlig kvalitetsuppföljning.....	10
5.1.2.	Uppdatering av kvalitetsledningssystem.....	11
5.1.3.	Planering av upplägg för verksamhetsbesök.....	11
5.1.4.	Granskning av anordnares kvalitetsrapport.....	11
5.1.5.	Samordna och leda verksamhetsbesök.....	11
5.1.6.	Sammanställande av rapport och förankring.....	12
5.1.7.	Redovisning och beslut i nämnd.....	12
5.1.8.	Analys och utveckling.....	12

## I. Bakgrund

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.

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av reglementet för kundval, och det åligger nämnderna att årligen rapportera sin uppföljningsplan till kommunstyrelsen.

### I.1. Syfte och mål

Nämnden för arbete och försörjning bidrar genom sin verksamhet till att nackabor når en långsiktigt hållbar egen försörjning och att nackaföretag får god tillgång till efterfrågad kompetens. Inom Nacka kommuns respektive övergripande mål fokuserar nämndens verksamheter på följande:

- **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 aktörer i hela Nacka.
- **Stark och balanserad tillväxt** – Nacka kommun växer. Kommunen skapar förutsättningar för arbetssökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens.

Nämnden beslutar även i Mål och Budget för Nacka kommun om de indikatorer som visar på hur verksamhetens resultat inom respektive fokusområden bidrar till måluppfyllelse av kommunens övergripande mål.

Syftet med systematiskt kvalitetsarbetet är att säkerställa kvalitet och resultat av de insatser som beviljas Nackabor för att skapa bättre förutsättningar för att skapa en långsiktigt hållbar egen försörjning. Kvalitetsarbetet inom verksamheter nämnden för arbete och försörjning ansvarar för syftar till:

- Ökad kundnytta
- Effektiva insatser med goda resultat
- Säkerställande av anordnares efterlevnad av auktorisationsvillkoren

- Ökad måluppfyllelse för nämnden för arbete och försörjning
- Underlag för analys och utveckling av verksamheten

## 1.2. Förutsättningar

Verksamheter som bedrivs i Nacka kommun lyder under gällande lagstiftning, styrande dokument för Nacka kommun och nämndspecifika beslutade förutsättningar.

### 1.2.1. Lagstiftning

Utöver Nacka kommuns styrande dokument, övergripande mål för det kommunala uppdraget och nämnden för arbete och försörjning och dess uppdrag lyder verksamheten under viss lagstiftning.

#### **Socialtjänstlagen**

I enlighet med 3 kap 3 § socialtjänstlagen ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

#### **Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd**

I enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) åtar sig kommunen att arbeta i ett kvalitetsledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete. Det systematiska kvalitetsarbetet innefattar att verksamheten genomsyras av ett systemperspektiv med fokus på en struktur för verksamhetens ledning och styrning.

Ansvariga för verksamheten åtar sig att skapa förutsättningar för en lärande organisation där medarbetare deltar i det systematiska förbättringsarbetet. Medarbetarnas erfarenheter avseende verksamhetens kvalitet är en värdefull del i arbetet med att säkra kvaliteten och vidareutveckla vården och omsorgen.

## 1.3. Reglemente för kundval

Nacka kommuns reglemente för kundval ålägger nämnderna att för varje kundval 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.

**De generella auktorisationsvillkoren** för kundval i Nacka kommun beslutas av kommunfullmäktige. Dessa formella villkor gäller för samtliga anordnare som vill och är auktoriserade i Nacka kommun. De generella villkoren ska vara uppfyllda och styrka i auktorisationsprocessen. Efterlevnaden av dessa följs upp årligen vid kvalitetsuppföljningen, plus att det kan komma att göras stickprov eller särskild

granskning på förekommen anledning. De generella villkoren anger även vilka sanktioner som kan tillämpas inom ramen för kundval i Nacka kommun.

**De specifika auktorisationsvillkoren** för respektive kundval beslutas i nämnden för arbete och försörjning. Dessa villkor granskas särskilt av kvalitetsutvecklare och nyckelpersoner för de båda kundvalen i auktoriseringsprocessen. De specifika auktorisationsvillkoren för respektive kundval anger riktlinjer för genomförandet av insatsen, dokumentation och rapportering, omfattning och deltagande vid uppföljning och kontroll och förutsättningar för ersättning och utbetalning. För respektive generell auktorisationsvillkor anges vid behov specifika villkor för respektive kundval. Vidare beslutas i de specifika villkoren hur sanktioner kan komma att tillämpas vid eventuella brister i uppfyllande av auktorisationsvillkoren.

Samtliga auktorisationsvillkor faller inom ramen för anordnares informationsplikt. Utöver det intygar anordnare årligen att villkoren uppfylls, vilket följs upp vid den årliga kvalitetsuppföljningen.

Uppföljning av auktorisationsvillkoren sker även i form av stickprov eller på förekommen anledning.

## 2. Intern kontroll och uppföljning

Verksamheterna som arbetar på uppdrag av nämnden för arbete och försörjning är mål- och resultatstyrda, vilket förutsätter en kontinuerlig uppföljning av verksamheten 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.

### 2.1. Intern kontroll

I enlighet med beslutad internkontrollplan syftar nämndens interna kontroll till att på en rimlig nivå säkerställa:

- att verksamheten lever upp till målen kvalitativt och är kostnadseffektiv,
- att informationen om verksamheten och om den finansiella rapporteringen är ändamålsenlig, tillförlitlig och tillräcklig,
- att tillämpliga lagar, föreskrifter och styrande dokument följs samt
- att möjliga risker inringas, bedöms och förebyggs

Den interna uppföljningen och kontrollen handlar ytterst om att bidra till kommunens verksamhet bedrivs ändamålsenligt och kvalitativt samt med invånarnas bästa för ögonen.

## 2.2. Uppföljning

Uppföljning av nämndens verksamheter sker löpande och omfattar flera delar, bland annat:

- Uppföljning av att individen som omfattas av insatserna erhåller de insatser som beslutats och dokumenterats i handlingsplan, genomförandeplan, vårdplan eller framtidsplan.
- Uppföljning av insatsernas resultat och effekt.
- Uppföljning och kontroll av anordnares efterlevnad av gällande auktorisationsvillkor för kundval under nämndens ansvar
- Uppföljning av att Nacka kommuns, och de mål nämnden för arbete och försörjning beslutat om uppfylls, utifrån indikatorer och målvärden.

## 3. Insatser inom kundval arbete och etablering

Nacka kommun, nämnden för arbete och försörjning, ansvarar för insatser inom arbetsmarknad och etablering som tillhandahålls kommunens medborgare. Insatser inom dessa områden syftar till att stärka individens möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, studiestödsberättigade studier eller eget företagande.

Kommunfullmäktige beslutade den 13 november 2023 att fastställa nämnden för arbete och försörjning förslag att revidera kundval arbetsmarknadsinsatser och att införa två nya kundval, kundval introduktionsinsatser sfi och arbetsintroduktion och kundval förberedande arbetsinriktade insatser.

För att säkerställa att kvalitet i samtliga insatser under 2024 beslutade nämnden för arbete och försörjning den 27 september 2023 att de fyra nya insatserna inom Kundval arbete och etablering implementeras under första halvåret 2024. Under implementeringsperioden kommer således de tre befintliga insatserna inom kundval arbetsmarknadsinsatser att fasas ut.

Nämnden för arbete och försörjning har följande målgrupper:

- Ungdomar inom det kommunala aktivitetsansvaret, 16–20 år
- Unga vuxna mellan 18 och 24 år som står utanför arbete- och studier
- Nackabor som uppbär ekonomiskt bistånd, som är mellan 18 och 66 år
- Nyanlända som omfattas av etableringsprogrammet via Arbetsförmedlingen
- Nyanlända anhöriginvandrare som inte omfattas av etableringslagen.
- Nackabor som efter etableringstiden står utanför arbetsmarknaden och har fortsatt behov av sfi.

### 3.1. Kundval arbetsmarknadsinsatser, utfasning 2024

Befintliga insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser omfattar följande tre insatser:

Befintligt kundval	Insatser tom juni 2024
Kundval arbetsmarknadsinsatser	<b>Jobbpeng grund</b> är en arbetsmarknadsinsats som riktar sig till kunder som står relativt nära arbetsmarknaden. <b>Målsättning</b> att kund avslutas till egen försörjning: arbete, studier under eller eget företagande
	<b>Förstärkt jobbpeng</b> är en arbetsmarknadsinsats som riktar sig till kunder med en mer komplex situation som kräver rehabiliterande insatser och samordning med flera aktörer. <b>Målsättning</b> att kund avslutas till egen försörjning: arbete, studier under eller eget företagande
	<b>Språk- och arbetsintroduktion</b> riktar sig till kunder där svenska språket bedöms vara ett hinder för att hitta en hållbar plats på arbetsmarknaden. Insatsen är sammansatt av 50 procent svenskundervisning inom sfi, och 50 procent språkträning på en arbetsplats.

### 3.2. Tre nya kundval inom arbete och etablering från 2024

Nacka kommun erbjuder från 2024 tre kundval, med två insatser inom vardera kundvalet, till kunder inom arbete och etablering.

#### 3.2.1. Kundval Arbetsmarknadsinsatser, AMI

Insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser, AMI, erbjuds kunder i behov av vägledning och coaching, med arbetsförmåga som uppgår till minst 25 procent. Kundvalet innefattar två insatser med målsättning att kunden avslutas till egen försörjning via arbete, studiemedelsberättigade studier eller eget företagande.

Kundval 2024	Målgrupp och målsättning	Nivåer inom respektive kundval
Kundval, Arbetsmarknadsinsatser, AMI	Arbetsmarknadsinsatser för kunder i behov av vägledning och coaching med arbetsförmåga som uppgår till minst 25 procent. <b>Målsättning</b> att kund avslutas till egen försörjning: arbete, studier under eller eget företagande	AMI 1 - kunder med full arbetsförmåga
		AMI 2 - kunder med arbetsförmåga som uppgår till minst 25 procent

#### 3.2.2. Kundval Introduktionsinsatser sfi och arbetsintroduktion, ISA

Insatser inom kundval introduktionsinsatser sfi och arbetsintroduktion, ISA, erbjuds kunder i behov av att studera svenska för invandrare, sfi i kombination med arbetslivsintroduktion genom språkträning på en arbetsplats där arbetsspråket är svenska. Kundvalet innefattar två insatser där målsättningen är att antingen avslutas till insats via Arbetsförmedlingen alternativt att kund uppfyller kriterier för kundval arbetsmarknadsinsatser.

Kundval 2024	Målgrupp och målsättning	Nivåer inom respektive kundval
Kundval Introduktionsinsatser, sfi och arbetsintroduktion, ISA	Introduktionsinsatser för kunder i behov av att studera sfi i kombination med arbetslivsintroduktion. <b>Målsättning</b> att kunder avslutas antingen till insats via Arbetsförmedlingen eller till annan insats inom kundval arbete och etablering.	ISA 1 - kunder som omfattas av etableringsprogrammet
		ISA 2 - kunder utan etableringsersättning, i behov av sfi och arbetsplatsintroduktion

### 3.2.3. Kundval Förberedande arbetsinriktade insatser, FAI

Insatser inom kundval förberedande arbetsinriktade insatser, FAI, erbjuds kunder med oklar arbetsförmåga, samt kunder i behov av förberedande insatser för att närma sig arbetsmarknaden. Kundvalet innefattar två insatser där målsättningen är att kunds arbetsförmåga specificeras och/eller att kund förflyttar sig närmare mot arbetsmarknaden via en insats inom kundval arbete och etablering, eller en insats hos annan myndighet.

Kundval 2024	Målgrupp och målsättning	Nivåer inom respektive kundval
Kundval Förberedande arbetsinriktade insatser, FAI	<b>Förberedande insatser</b> för kunder med oklar arbetsförmåga, eller i behov av arbetsinriktad insats, som bedöms behöva stöd för att uppnå kriterier för kundval arbetsmarknadsinsatser. <b>Målsättning</b> att kund beviljas annan insats inom kundval arbete och etablering, eller insats via annan myndighet.	FAI 1 - kunder med oklar arbetsförmåga
		FAI 2 - kunder med oklar arbetsförmåga alternativt kunder utan insats idag i behov av en förberedande insats

## 4. Modell för uppföljning av nämndens kundval

Kundvalen följs upp kontinuerligt och årligen i nämndens kvalitetsuppföljning. I enlighet med reglementet för kundval följer ansvarig verksamhet upp och utvecklar kundval arbete och etablering enligt följande:

**Säkerställa en god kvalitet på tjänsten.** Utifrån en ny struktur på nämndens specifika auktorisationsvillkor för kundval arbete och etablering, auktorisering av samtliga anordnare och kvalitetsuppföljning enligt samma struktur säkerställs en god kvalitet på insatser inom kundval arbete och etablering.

**Säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner.** I enlighet med reglementet för kundval har nämnden för arbete och försörjning antagit specifika auktorisationsvillkor i vilka beskrivs en process för auktorisation och tillämpning av sanktioner. Denna process utgör en del i nämndens kvalitetsledningssystem.

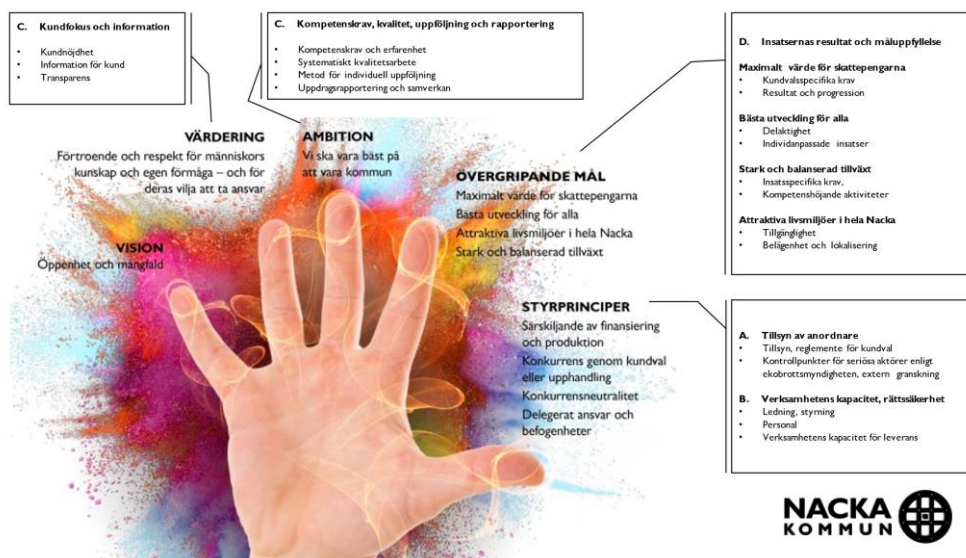
**Verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.** Nämnden för arbete och försörjning har en enhetlig, transparent och generisk uppföljning för kundval arbete och etablering. Detta säkerställs genom att dokumentation och uppföljning sker i kvalitetsledningssystemet. Vidare är Nacka kommuns representanter vid verksamhetsbesök och kvalitetsuppföljningar ambulerande och omfattar ledning, medarbetare och kvalitetsutvecklare.

### 4.1. Utgångspunkt i Nacka kommuns styrmodell

En auktorisation inom kundval arbete och etablering kräver att anordnaren redovisar hur utförande av insatserna genomsyras av Nacka kommuns vision och värdering, säkerställer kommunens ambition samt på vilket sätt utförandet av insatserna bidrar till nämnden för arbete och försörjnings beslutade mål. De specifika auktorisationsvillkor för kundval arbete och etablering utgår från Nacka kommuns styrmodell enligt:



- **Styrdokument** ligger till grund för *Del A. Auktorisationsvillkor gällande tillsyn av anordnare.*
- **Styrprinciper och styrdokument** ligger till grund för *Del B. Auktorisationsvillkor gällande ledning, styrning och verksamhetens kapacitet.*
- **Ambition, vision och värdering** ligger till grund för *Del C. Auktorisationsvillkor gällande kompetenskrav, rapportering och kvalitetsarbete.*
- **Nacka kommuns fyra övergripande mål** ligger till grund för *Del D. Auktorisationsvillkor gällande insatskrav och måluppfyllelse.*



Figur 1. Bilden visar hur auktorisationsvillkor och rapportering av verksamhet som utförs på uppdrag av nämnden för arbete och försörjning utgår från Nacka kommuns styrmodell.

## 4.2. Kvalitetsgranskning och uppföljning

Tillsyn, granskning och uppföljning av uppfyllelse och efterlevnad av auktorisationsvillkoren genomförs först och främst vid:

- ansökan om auktorisation
- utförande och systematiskt kvalitetsarbete
- årlig kvalitets- och verksamhetsuppföljning
- stickprovskontroller

En årlig tillsyn och kvalitetsuppföljning utifrån gällande reglemente för kundval och specifika auktorisationsvillkor genomförs för samtliga auktoriserade anordnare. I enlighet med av nämnden för arbete och försörjning beslutad plan för uppföljning av kundval arbete och etablering rapporterar anordnare i angivet verksamhetssystem för kvalitetsuppföljning, vilket sedan följs upp vid verksamhetsbesök för kvalitetsuppföljning och dialog.

Auktoriserade anordnare har strikt informationsplikt gällande förändringar, eller kända kommande förändringar, som riskerar att påverka anordnarens möjlighet att efterleva auktorisationsvillkoren.

Nacka kommun informerar löpande om beslutade förändringar som kan komma att påverka anordnarens utförande av tjänst inom aktuellt kundval. I första hand sker information på samverkansmöten med ansvariga handläggare och/eller strategiska dialogmöten med verksamhetens ledning.

### 4.3. Kvalitetsuppföljning utifrån auktorisationsvillkor

Samtliga anordnare lämnar årligen in en kvalitetsredovisning där det framgår hur de arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet. I kvalitetsredovisningen analyserar anordnaren vilka mål och resultat som uppnåtts i syfte att hitta förbättringar och åtgärder för stärkt kvalitet. Kvalitetsgranskning av anordnarens kvalitetsredovisning genomförs i olika delar enligt:

- **Del A** innebär en särskild granskning enligt villkoren och de kontrollpunkter som anges under *Del A. Auktorisationsvillkor gällande tillsyn av anordnare* utifrån Nacka kommuns reglemente för kundval.
- **Del B** innebär att ansvariga tjänstepersoner på Nacka kommun granskar och kvalitetssäkrar anordnarens kvalitetsrapportering gällande villkor och kontrollpunkter som anges under *Del B. Auktorisationsvillkor gällande ledning, styrning och verksamhetens kapacitet*.
- **Del C** innebär att ansvariga tjänstepersoner på Nacka kommun granskar anordnarens kvalitetsrapportering utifrån de villkor och kontrollpunkter som anges under *Del C. Auktorisationsvillkor gällande kompetens, rapportering och kvalitetsarbete och*
- **Del D** innebär att ansvariga tjänstepersoner granskar anordnarens kvalitetsrapportering för respektive kundval och insats enligt *Del D Auktorisationsvillkor gällande insatskrav och målpåfyllelse*

#### Del A. Tillsyn av anordnare

Auktorisationsvillkor gällande tillsyn av anordnare utgår från Nacka kommuns reglemente för kundval, styrdokument, gällande lagstiftning och Ekobrottsmyndighetens rekommendationer för att säkerställa att skattemedel endast används för ersättning till seriösa anordnare och aktörer. Villkoren innefattar såväl moderbolag som underleverantörer, i alla led.

Auktorisationsvillkoren innefattar anordnarens driftform och kontaktuppgifter, granskning och riskbedömning av anordnare och dess företrädare, anordnarens ekonomiska kapacitet, styrelse, årsredovisning och revisor samt auktorisation, informationsplikt och anordnarens beredskap.

#### Del B. Ledning, styrning och kapacitet

Auktorisationsvillkor gällande ledning, styrning och systematiskt kvalitetsarbete utgår från Nacka kommuns reglemente för kundval, gällande lagstiftning och riktlinjer för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheter som bedrivs inom kundval arbete och etablering. Auktorisationsvillkoren innefattar: systematiskt kvalitetsarbete, verksamhetens kapacitet för leverans inom kundval, ledningens och personalens kompetens, arbetsmiljö och säkerställande av

kompetensutveckling och kontinuitet. De innefattar även villkor gällande anordnarens rutiner för sekretess dataskydd och dokumentation, hantering av synpunkter och avvikelser.

### **Del C. Kompetens, rapportering och kvalitetsarbete**

Auktorisationsvillkor gällande kompetenskrav, rapportering och kvalitetsarbete utgår från Nacka kommuns reglemente för kundval med särskilt fokus på kommunens ambition, vision och värdering. Auktorisationsvillkoren syftar till att säkerställa att anordnarens har relevant kompetens och erfarenhet för att utföra insatser inom kundval arbete och etablering, förutsättningar för en rättssäker uppdragsrapportering och systematiskt kvalitetsarbete och kvalitetsrapportering till ansvarig nämnd.

### **Del D. Insatskrav, resultat- och måluppfyllelse**

Auktorisationsvillkor gällande insatskrav och måluppfyllelse utgår från Nacka kommuns reglemente för kundval med särskilt fokus på kommunens övergripande mål. Auktorisationsvillkoren syftar till att säkerställa att anordnarens verksamhet bidrar till kommunens och nämnden för arbete och försörjnings beslutade mål för respektive insats.

## **5. Uppföljningsplan för kundval arbete och etablering 2024**

Den systematiska kvalitetsuppföljningen av att anordnare auktoriserade inom nämndens kundval efterlever auktorisationsvillkoren sker årligen 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 anordnarens kvalitetsrapport
5. Samordna och leda verksamhetsbesök
6. Sammanställning av rapport och förankring
7. Redovisning och beslut i nämnd
8. Analys och utveckling

Nedan följer en mer utförlig beskrivning av vad varje steg i den årliga kvalitetsgranskningen innefattar.

### **5.1.1. Planering av tema för årlig kvalitetsuppföljning**

Kvalitetsutvecklare ansvarar för att planera den årliga kvalitetsuppföljningen utifrån:

- resultat och analys av föregående års uppföljning
- analyserat resultat av kundnöjdhetenkät
- befintlig information om nuläge

- statistik och prognos framåt
- sammanställning av löpande uppföljning under året

Utifrån ovan punkter beslutas sedan om ett eller ett par fokusområden för verksamhetsbesöken inom ramen för den årliga kvalitetsuppföljningen.

### **5.1.2. Uppdatering av kvalitetsledningssystem**

Inför kvalitetsuppföljningen ansvarar kvalitetsutvecklare för att uppdatera information i kvalitetsledningssystemet. Följande delar uppdateras i kvalitetsledningssystemet:

- indikatorer och aktiviteter uppdateras utifrån uppföljningens upplägg och särskilda fokus
- rapportmallen kvalitetssäkras och uppdateras
- checklista för kvalitetsuppföljningen kvalitetssäkras och uppdateras
- rapporten aktiveras för att anordnare att fylla i information

Kvalitetsutvecklare ansvarar även för att registrera relevant statistik och utfall i kvalitetsledningssystemet:

- utfall av indikatorer per anordnare/utförare
- utfall nöjdhetsuppföljning rapporteras in per anordnare/utförare

### **5.1.3. Planering av upplägg för verksamhetsbesök**

Kvalitetsutvecklare leder arbetet med att planera för verksamhetsbesök och kvalitetsuppföljning av anordnares verksamheter genom:

- dialog med karriärvägledare och andra nyckelpersoner om upplägg
- plan för vilka kollegor som deltar vid de olika verksamhetsbesöken

Inför verksamhetsbesöken analyserar Nacka kommun relevant statistik för verksamheten.

### **5.1.4. Granskning av anordnares kvalitetsrapport**

Kvalitetsutvecklare ansvarar för att säkerställa att information är registrerad av anordnare i kvalitetsledningssystemet, dvs samtliga anordnares respektive kvalitetsrapporter. Kvalitetsutvecklare ansvarar för att:

- Granska anordnarens/ utförarens kvalitetsrapport
- Vid behov begära komplettering av rapporten inför verksamhetsbesöket

Samtliga representanter från Nacka kommun som deltar vid verksamhetsbesöket tar del av rapporten inför verksamhetsbesök.

### **5.1.5. Samordna och leda verksamhetsbesök**

Kvalitetsutvecklare ansvarar för att samordna och leda verksamhetsbesök hos anordnare utifrån en samlad bedömning av underlaget inför kvalitetsuppföljningen:

- Planera, bjuda in och genomföra verksamhetsbesök och kvalitetsuppföljning
- Dokumentera kvalitetsuppföljningen i kvalitetsledningssystemet
- Begära eventuella kompletteringar av rapportering av anordnare
- Utfärda eventuell varning vid brister eller utebliven kvalitetsrapportering

Vid verksamhetsbesöken närvarar nyckelpersoner från Nacka kommun och anordnaren.

#### **5.1.6. Sammanställande av rapport och förankring**

Efter samtliga verksamhetsbesök samlar kvalitetsutvecklare in insikter och tankar från samtliga kollegor som närvarat vid något av verksamhetsbesöken.

Kvalitetsutvecklare ansvarar sedan för att i en kvalitetsrapport redovisa:

- aktuell statistik med tillhörande analys
- sammanställning av kvalitetsuppföljningen
- analys av resultatet av samtliga kvalitetsuppföljningar
- förslag på interna förbättringsområden

Kvalitetsutvecklare förankrar resultatet i kvalitetsrapporten genom att:

- Presentera och diskutera uppföljningens resultat tillsammans med arbetsgrupp och ledning

Slutsatser och förslag på utveckling sammanställs i kvalitetsrapporten.

#### **5.1.7. Redovisning och beslut i nämnd**

Kvalitetsrapport för den årliga kvalitetsuppföljningen sammanställs och redovisas för nämnden för arbete och försörjning. Kvalitetsutvecklare ansvarar för framtagande av kvalitetsrapporten och bereder ärendet till nämnden för arbete och försörjning.

#### **5.1.8. Analys och utveckling**

Kvalitetsutvecklare ansvarar för att leda arbetet med att analysera resultatet av kvalitetsuppföljningen och tillsammans med verksamheten kontinuerligt förbättra och utveckla kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser.