

2020-12-07

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr AFN 2020/75

Arbets- och företagsnämnden

Öka medborgares möjlighet att fatta informerade beslut

Politikerinitiativ den 27 maj 2020 av Filip Wiljander (M), Helena Edberg (KD), Mats Granath (L) och Hans Peters(C)

Förslag till beslut

1. Arbets- och företagsnämnden ger arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att komplettera Jämföraren för nämndens kundval med jämförelseparametrar som ger ett bättre beslutsunderlag för kund.
2. Arbets- och företagsnämnden ger arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att förmedla förslaget enligt politikerinitiativet och svaret enligt föreliggande tjänsteskrivelse till ansvariga och sakkunniga i det pågående projektet om kundvalsöversyn. Politikerinitiativet är med detta färdigbehandlat.

Sammanfattning av ärendet

Ärendet behandlar ett politikerinitiativ om att öka medborgares möjlighet att fatta informerade beslut vid val av anordnare inom nämndens kundval. Initiativet lades i samband med arbets- och företagsnämndens sammanträde den 27 maj 2020.

I initiativet föreslås förbättring och utveckling av det verktyg som nämndens kunder använder för att jämföra olika anordnare inom kundvalen.

Arbets- och företagsenheten ser motsvarande utvecklingsbehov och lyfter ett par förslag till förbättringar, bland annat komplettering av jämförelserna med fler jämförelsemått.

Förslagen i politikerinitiativet

I initiativet framhålls hur det informerade valet leder till konkurrens som i sin tur höjer kvaliteten i kundvalet. För att göra ett informerat val krävs en bra möjlighet för individen att jämföra de många anordnare som finns utifrån ett antal faktabaserade kvalitetsparametrar. Det verktyg som idag används för jämförelser, den så kallade Jämföraren, behöver enligt initiativet kompletteras med fler indikatorer och göras mer pedagogisk, användarvänlig och överblickbar, för att säkerställa att medborgarnas val av vuxenutbildning och arbetsmarknadsinsatser är välinformerat. Initiativtagarna föreslår att nämnden beslutar om utarbetande av sådana förbättringar.

Enhetens utredning och bedömning

Pågående kundvalsöversyn



Sedan hösten 2020 pågår ett projekt för översyn av kommunens kundval. Syftet med projektet är att förtydliga och renodla samtliga kundval för individuella tjänster i Nacka. Projektet är indelat i två etapper. Den första rör översyn av reglementet för kundvalen, det vill säga de generella auktorisationsvillkoren, och avslutas under tidig vårvinter. Den andra, som ska slutrapporteras i juni 2021, inkluderar genomgång, översyn och utveckling av respektive kundval ur såväl kundperspektiv som anordnarperspektiv. Ett delmål i etapp två är att ta fram underlag för att utveckla tjänsten för den enskilde att kunna jämföra anordnarna.

Enhetens utredning

Enheten delar initiativtagarnas uppfattning att Jämföraren behöver utvecklas för att säkerställa att kunderna har tillräcklig information vid val av anordnare inom ramen för nämndens kundval. I dagsläget uppfattas den inte heller som ett effektivt verktyg av kunderna, vilket synliggörs av låga besökstal på de webbsidor där jämförelserna presenteras.

Föreslagen utveckling

Jämförelseparametrar

Det behövs en översyn av de kvalitetsmått som presenteras för vart och ett av nämndens kundval. Det är viktigt att kvalitetsmått inkluderar faktabaserade mått, som till exempel "andel godkända på kurs", utöver mer subjektiva mått som till exempel "kundnöjdhet". De mått som presenteras bör både representera vad som upplevs som viktigt för kunden och det som nämnden anser att kunderna bör informeras om innan sitt val, givet målsättningen med insatsen samt de specifika auktorisationsvillkoren. För vuxenutbildningen föreslås till exempel "andel behöriga lärare per anordnare" och "antal elever per anordnare/skolenhet" läggas till, och betygsindikatorn för sfi behöver förtydligas.

Vidare är det önskvärt att en anordnares samtliga enheter ska kunna anges i text och synas i kartfunktionen, samt att sökkriteriet "område" definieras på ett tydligt sätt. Denna funktionalitet är beställd och ligger enligt uppgift i test hos utvecklaren.

Rutiner för uppdatering

Varje anordnare ansvarar för att deras informationstext i Jämföraren är uppdaterad och korrekt. För att säkerställa att anordnarna kommer ihåg att uppdatera sina texter föreslås en regelbunden automatisk påminnelse.

Enheten ansvarar för uppdatering av kvalitetsmått, och periodiciteten beror av måttets och kundvalets karaktär. När Jämföraren kompletterats med adekvata mått för nämndens kundval bör tydliga rutiner och ansvarsfördelning för uppdatering av mått tas fram. Det bör också framgå för kunden hur ofta mått uppdateras och när senaste uppdateringen gjordes.

Utveckling av verktyget



Verktuget Jämföraren är kommunens eget, och kommunen råder således enväldigt över om och hur verktuget utvecklas. Jämföraren är en viktig garant för kvalitetssäkring i kundvalsmodellen och används i de flesta av Nackas kundval. Det ligger helt i linje med kommunens styrprinciper och övergripande mål att verktuget är så ändamålsenligt och användarvänligt som möjligt. För att åstadkomma detta bör verktuget ingå i digitaliseringsenhetens objektsförvaltning. Vidare bör utveckling och förvaltning av verktuget ske i linje med målsättningarna i kommunens digitaliseringsstrategi samt passas in i ett eller flera av de fokusområden som tagits fram för att säkerställa utveckling i prioriterade riktningar. Ett initiativ om utveckling av verktuget Jämföraren är inlämnat till digitaliseringsrådets beredningsgrupp. Vid positivt besked från rådet kommer medel för ett eventuellt utvecklingsprojekt på kommunnivå sannolikt att sökas från de så kallade framtidsfonderna.

Enhetens rekommendation

Enklare utveckling av kvalitetsmått för nämndens kundval till en godtagbar grundnivå bör genomföras och implementeras direkt. En mer omfattande översyn av såväl mått som användarvänlighet bör genomföras inom ramen för, eller efter rekommendationer från, det pågående kommunövergripande projektet. Slutligen bör utveckling av verktuget som sådant hanteras i ett separat kommunövergripande projekt med central finansiering.

Förslagets ekonomiska konsekvenser

Enklare utveckling av kvalitetsmått bedöms kunna genomföras till en kostnad som understiger 100 000 kronor. Övriga förslag till beslut medför inga kostnader i dagsläget. Om framtida utveckling av verktuget inte finansieras centralt kan det bli aktuellt med samfinansiering för de nämnder som har kundval, eller egenfinansiering för den nämnd som väljer att beställa egen funktionalitet

Konsekvenser för barn

Förslag till beslut har inga direkta konsekvenser för barn.

Handlingar i ärendet

Politikerinitiativ - Öka medborgares möjlighet att fatta informerade beslut - framlagt vid arbets- och företagsnämndens sammanträde den 27maj 2020

Frida Plym Forshell
Arbetsmarknadsdirektör
Arbets- och företagsnämnden