

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



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