

KVALITETSRAPPORT KUNDVAL ARBETMARKNADSINSATSER 2023

NAF 2024-00100

2024-05-24

Arbets- och etableringsenheten

Karin Dreik, kvalitetsutvecklare, Helena Carlsson, kundkoordinator

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
1. Inledning	5
2. Bakgrund och förutsättningar.....	5
3. Genomförande av kvalitetsuppföljning 2023.....	6
3.1. Uppföljning av föreslagna åtgärder inför 2023	7
4. Nacka kommuns styrmodell.....	8
5. Kundval, konkurrens och konkurrensneutralitet.....	9
5.1. Konkurrens genom kundval.....	9
5.2. Kundval i Jämföraren	10
5.3. Konkurrensneutralitet.....	10
6. Kundval arbetsmarknadsinsatser 2023	11
6.1. Kundval fördelat på de tre insatserna.....	11
6.1.1. Fördelat på kön.....	11
6.1.2. Fördelat på ålder.....	12
6.1.3. Fördelat på avslutade och pågående insatser	12
6.1.4. Insatslängd och förlängda insatser	12
6.2. Kundval fördelat per anordnare.....	13
6.2.1. Fördelat på kön.....	14
6.2.2. Fördelat på ålder.....	14
6.2.3. Pågående insatser per 31 december 2023.....	15
6.3. Förändringar i anordnarutbudet 2023	15
6.4. Utvecklat insatsutbud 2024.....	15
7. Tillsyn och riskbedömning	16
7.1. Särskild granskning av tillsynskrav	16
7.1.1. Rekommendationer, resultat och åtgärder.....	16
7.1.2. Granskade tillsynsområden.....	17
8. Systematiskt kvalitetsarbete	17
8.1. Kvalitetssäkrande rutiner och efterlevnad.....	17

9.	Kundval arbetsmarknadsinsatser 2023	17
9.1.	Insats Jobbpeng grund	18
9.2.	Insats Förstärkt jobbpeng	18
9.3.	Insats Språk- och arbetsintroduktion	19
10.	Ambition: Kundnöjdhet 2023	20
10.1.	Kundenkät	20
10.2.	Kundnöjdhet	21
10.3.	Åtgärdsmatris	22
11.	Vision öppenhet och mångfald	23
12.	Ambition: Resultat, progression, avslut	24
12.1.	Resultat per insats	24
12.1.1.	<i>Avslut till egen försörjning, arbete</i>	<i>24</i>
12.2.	Progression	24
12.3.	Avslutsorsaker	25
12.3.1.	<i>Avslut till egen försörjning</i>	<i>25</i>
12.3.2.	<i>Avslut till annan insats</i>	<i>26</i>
12.3.3.	<i>Avbrott</i>	<i>26</i>
13.	Måluppfyllelse	26
13.1.	Maximalt värde för skattepengarna: effektivt resursnyttjande	26
13.1.1.	<i>Utvecklat insatsutbud</i>	<i>27</i>
13.2.	Bästa utveckling för alla: Individanpassade insatser främjar progression	27
13.2.1.	<i>Interaktiv individanpassad kundprocess</i>	<i>27</i>
13.2.2.	<i>Vägledning mot arbete och studier</i>	<i>27</i>
13.3.	Stark och balanserad tillväxt: Fler kunder närmre, tillbaka till och in på arbetsmarknaden	27
13.3.1.	<i>Effektiv matchning mellan kund och arbetsgivare</i>	<i>28</i>
13.3.2.	<i>Arbetsplatserfarenheter</i>	<i>28</i>
14.	Utveckling och förslag inför 2024	29
14.1.	Nacka kommuns reglemente för kundval	29
14.2.	Utvecklingsarbete 2024	29
A.	<i>Tillsyn – krav för juridik och ekonomi</i>	<i>29</i>
B.	<i>Systematiskt kvalitetsarbete</i>	<i>30</i>
C.	<i>Jämföraren, kundnöjdhet och konkurrensneutralitet</i>	<i>30</i>

D.	Resultat, måluppfyllelse och progression	31
14.3.	Fokusområden kvalitetsuppföljning 2024.....	32
15.	Sammanfattningsvis	32

I. Inledning

Nacka kommun erbjuder arbetsmarknadsinsatser som syftar till att stärka individers möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, studiestödsberättigade studier eller eget företagande. Nämnden för arbete och försörjning ansvarar för all myndighetsutövning, finansiering, målformulering och uppföljning av verksamheten. Kundvalet inom Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser utförs av auktoriserade anordnare och omfattade 2023 de tre insatserna jobbpeng grund, förstärkt jobbpeng samt språk- och arbetsintroduktion, SAI.

Årligen genomförs en kvalitetsuppföljning av kundvalet och de auktoriserade anordnare som haft kunder under året som gått. Kvalitetsuppföljningen är ett led i verksamhetens systematiska kvalitetsarbete. Utöver att säkra kvaliteten är syftet med den regelbundna kvalitetsuppföljningen, liksom i övrigt systematiskt kvalitetsarbete att, identifiera risker, kvalitetsbrister och utvecklingsområden.

2. Bakgrund och förutsättningar

Under våren 2024 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. I följande rapport presenteras resultatet av kvalitetsuppföljningen av Nacka kommuns kundval arbetsmarknadsinsatser avseende år 2023.

Kvalitetssäkring och granskning av auktoriserade anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser syftar till att säkerställa uppfyllelse och efterlevnad av:

- Nacka kommuns reglemente för kundval
- Specifika auktorisationsvillkor för kundval arbetsmarknadsinsatser 2023
- Modell för uppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser 2023
- Uppföljningsplan för kundval arbetsmarknadsinsatser

3. Genomförande av kvalitetsuppföljning 2023

Kvalitetsuppföljningen genomförs utifrån beslutad modell för uppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser 2023, NAF 2023–00013. I december 2023 fattade nämnden för arbete och försörjning beslut om en revidering av specifika auktorisationsvillkor för kundval arbete och etablering. Nämnden för arbete och försörjning gav då utbildnings- och arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att till framtida uppföljningsplan och modell för uppföljning av anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser även omfattar moderbolag och ägare till anordnare inom kundval. De specifika auktorisationsvillkor för kundval arbete och etablering 2024 har justerats i enlighet med uppdraget, och är därmed en del i auktorisationsprocessen och kvalitetsgranskningen från och med 2024.

1. Kontinuerligt kvalitetsarbete och kvalitetsdialog under 2023

Kvalitetsarbetet under 2023 har utgått från beslutade utvecklingsområden i kvalitetsrapporten för anordnare av kundval arbetsmarknadsinsatser 2022, nämndens beslut om utvecklat insatsutbud inom arbete och etablering samt fokus på att upptäcka och förebygga välfärdsbrottslighet.

2. Planering av tema för årlig kvalitetsuppföljning

Fokus för kvalitetsgranskningen av 2023 års verksamhet var:

1. Tillsyn av anordnare utifrån ekonomisk kapacitet och riskbedömning av anordnare och företrädare
2. Lärdomar från insatser och utveckling av kundval arbete och etablering
3. Effektiv matchning med arbetsmarknaden
4. Studievägledning, samverkan med kommunal vuxenutbildning

3. Upphandlad extern tillsyn av samtliga anordnare

Under hösten 2023 genomfördes en extern granskning av ekonomiska kapacitet och riskbedömning av såväl anordnare som företrädare.

4. Kvalitetsrapportering av anordnare utifrån auktorisationsvillkoren

Anordnare auktoriserade vid tiden för kvalitetsuppföljning kvalitetsrapporterade i huvudsak i befintlig modul i verksamhetssystemet för kvalitetsuppföljning.

5. Verksamhetsbesök med kvalitetsdialog och uppföljning

Verksamhetsbesök genomfördes under första kvartalet 2024 av arbets- och etableringsenhetens kvalitetsutvecklare och kundkoordinator. Kvalitetsdialog fördes utifrån kvalitetsrapporteringen tillsammans med verksamhetsansvarig hos anordnaren samt de medarbetare anordnaren bedömde ha relevant kompetens för kvalitetsarbetet.

6. Årlig kvalitetsrapport till nämnd

Kvalitetsrapporten är planerad, genomförd och redovisad i enlighet med Nacka kommuns styrmodell och modell för uppföljning.

3.1. Uppföljning av föreslagna åtgärder inför 2023

I kvalitetsrapporten för kundval arbetsmarknadsinsatser 2022 års verksamhet¹, avsnitt 10. *Slutsatser utveckling och förslag* listades nedan områden för utveckling av verksamheten under 2023. I tabellen nedan åskådliggörs nuvarande status för respektive föreslaget utvecklingsområde. För fortsatt utvecklingsarbete under 2024 se avsnitt 14. Slutsatser, utveckling och förslag nedan.

Rekommendationer för utveckling under 2023, utifrån kvalitetsgranskning av verksamheten 2022	Framskjutet	Pågående utveckling	Genomförd
Tillsyn ekonomi, juridik och välfärdsbrottslighet			
➤ Extern säkerhetsgranskning av samtliga auktoriserade anordnare			
➤ Central funktion för granskning och tillsyn			
Kvalitetsuppföljning			
➤ Ny modul för kvalitetsuppföljning			
➤ Kontinuerliga kvalitetsavstämningar under året			
➤ Förtydligade och uppdaterade kundvalsrutiner			
Styrprinciper			
➤ Utveckling av Jämföraren och kundinformation			
➤ Konkurrens och konkurrensneutralitet			
Vision och värdering			
➤ Tydligare uppföljning av öppenhet och mångfald			
➤ Utvärdera och utveckla metoder för att mäta kundnöjdhet			
Ambition – mäta resultat och progression			
➤ Mäta och redovisa resultat, avslutsorsaker och insatstid			
➤ Rapportering av progression och resultat för kunden			
Maximalt värde för skattepengarna – effektivitet, insatsutbud, samverkan			
➤ Framtagande av underlag för justerat insatsutbud			
Bästa utveckling för alla – individanpassade insatser			
➤ Kognitiva funktionsnedsättningar ett tema under hösten 2023			
Stark och balanserad tillväxt – effektiv matchning			
➤ Effektiv matchning med arbetsmarknaden			
➤ Satsning på ökat antal avslut till egen försörjning via studier, studievägledning			

¹ <https://www.nacka.se/498e48/contentassets/0044a93e41834ad6801d78e7df8c9c07/kvalitetsrapport-2022-anordnare-kundval-arbetsmarknadsinsatser.pdf>

4. Nacka kommuns styrmodell

Genomförande och uppföljning av kundval arbetsmarknadsinsatser utgår från och genomsyras av Nacka kommuns styrmodell.

Tillsynen av de ekonomiska och juridiska villkoren genomförs i enlighet med Nacka kommuns styrprinciper, reglemente för kundval samt specifika auktorisationsvillkor för kundval arbetsmarknadsinsatser.

Kundnöjdhet och kundbemötande redovisas med resultat från den årliga kundenkäten och rapporteras i enlighet med Nacka kommuns vision och värdering *Öppenhet och mångfald* samt *förtroende och respekt för människans vilja och förmåga att ta ansvar*.

Resultat och progression redovisas i enlighet med Nacka kommuns ambition *Bäst på att vara kommun*.

Måluppfyllelsen redovisas i enlighet med nämndens beslutade fokusområden inom kommunens *fyra övergripande mål*:

- **Maximalt värde för skattepengarna** ska säkerställa att kommunen erbjuder hög kvalitet och effektiv service till alla Nackabor.
- **Bästa utveckling för alla** ska säkerställa att alla som bor och verkar i Nacka får bästa möjliga förutsättningar för sin utveckling och för att kunna förverkliga sina egna drömmar och idéer.
- **Stark och balanserad tillväxt** ska säkerställa att Nacka kommun bidrar till utvecklingen i Stockholmsregionen.
- **Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka** ska säkerställa att Nacka är en välkomnande, tolerant och nyskapande plats att bo, besöka och arbeta i.



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.

5. Kundval, konkurrens och konkurrensneutralitet

Kommunens styrprinciper utgör grunden för hur kundvalet drivs och genomförs. Styrprinciperna ska vägleda verksamheten så att målen uppnås och god ekonomisk hushållning säkras. Kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser 2023 har fokuserat på de två styrprinciperna *Konkurrens genom upphandling eller kundval* och *Konkurrensneutralitet*.

5.1. Konkurrens genom kundval

Vilka företag som ska utföra tjänster och service som Nacka kommun erbjuder bestäms genom kundval eller upphandling. Kundval används för individuellt riktade tjänster, däribland arbetsmarknadsinsatser. Anordnarna är auktoriserade att leverera arbetsmarknadsinsatser för kunder med full eller begränsad arbetsförmåga.

Konkurrensen säkerställs genom auktoriseringsprocessen och kvalitetsuppföljning utifrån Nacka kommuns reglemente för kundval och specifika auktorisationsvillkor för kundval arbetsmarknadsinsatser.

Anordnarnas olika storlek. Konkurrensen mellan auktoriserade anordnare anses kunna påverkas av att anordnare med ett större antal anställda och en bredare verksamhet kan ha skalfördelar såväl ekonomiskt som i termer av vilka aktiviteter kunderna kan erbjudas.

Flertalet uppdragsgivare. Konkurrensen mellan auktoriserade anordnare anses också kunna påverkas av att flera av de större anordnarna även är auktoriserade inom exempelvis Arbetsförmedlingens tjänst Rusta och Matcha 2 och har uppdrag från andra kommuner. En fördel för dessa anordnare är att de kan erbjuda kunderna stöd av olika kompetenser, fler utbildningar i större grupper och erfarenhetsutbyte med andra kunder i liknande situation. Samtidigt kan detta innebära att mindre fokus ligger på just kunderna inom kundvalet ju färre kunder som väljer anordnaren.

Antalet auktoriserade anordnare: Fler anordnare lyfter att mängden auktoriserade anordnare kan upplevas för stor i relation till antalet kunder. Majoriteten av anordnarna uttrycker att de gärna tar emot fler kunder på uppdrag av Nacka kommun.

Minskat kundunderlag. Flera anordnare framför att de senaste årens minskade kundunderlag försvårar för anordnare att bedriva en förutsägbar och långsiktig verksamhet. Hur anordnarna påverkas av ett minskat antal kunder inom kundvalet skiljer sig åt mellan anordnarna. Anordnare med ett större kundunderlag från andra uppdragsgivare påverkas mindre än anordnare som är mer beroende av en förutsägbarhet utifrån att kundunderlaget kommer i princip uteslutande från Nacka kommun.

5.2. Kundval i Jämföraren

Att det är kunden som väljer anordnare av sin beviljade insats ställer stora krav på att kunderna får aktuell, relevant, objektiv och anpassad information om vad som skiljer anordnarna åt.

Jämförelseverktyg: Kunderna väljer anordnare utifrån sina behov och önskemål med hjälp av den information som tillhandahålls i Nacka kommuns jämförelseverktyg Jämföraren. Viktigt är att kund kan göra ett val av den anordnare som kunden anser kunna ge stöd utifrån kundens förutsättningar, behov och önskemål.

Aktuell och relevant information: Information till kunder för respektive anordnare har under året reviderats. Samtliga anordnare har utöver det uppmanats att se över sin information i Jämföraren och uppdatera vid behov. Arbetet fortsätter under 2024 med fokus på ännu större användarvänlighet för kund, relevant statistik och data för respektive anordnare och insats.

Tillgänglig och konkurrensneutral information: Nacka kommun ansvarar för att säkerställa att kunden har relevant information för att fatta ett väl grundat beslut om vilken anordnare som är bäst lämpad att utföra den insats myndigheten beviljat. Nacka kommun ansvarar även för att säkerställa att information tillgängliggörs för samtliga kunder, oavsett funktionsnedsättning eller andra svårigheter.

Konkurrensneutral vägledning av kund: Vägledning av kund med hjälp av Jämföraren innebär för handläggaren att balansera mellan att lyssna in kundens behov, vägleda objektivt och sakligt och hjälpa de kunder som uttrycker att de har svårt att på egen hand välja anordnare. Utmaningar som lyfts är att Jämföraren inte uppfattas vara användarvänlig och att informationen inte med enkelhet kan översättas från svenska.

5.3. Konkurrensneutralitet

Konkurrensneutralitet mellan samtliga auktoriserade anordnare säkerställs, utöver likvärdig finansiering och likvärdiga villkor, även genom att information delges och att samverkan sker under samma förutsättningar med samtliga anordnare.

Organisationsform: Vid samtal med anordnare, lyfter flera av dem frågan om konkurrensneutralitet kan säkerställas, givet att en av anordnarna är Arbetsmarknadsgruppen som är organiserad under Valfärd samhällsservice, dvs kommunens egen produktion. Dock lyfts det även upp att de privata företagen har möjlighet att få konkurrensfördelar genom att de har ett bredare kundunderlag genom fler uppdragsgivare.

Konkurrensfördelar utifrån andra kommunal uppdrag: Under kvalitetsuppföljningen väcktes även frågan om konkurrensneutralitet utifrån att

etableringsinsatser och rehabiliterande insatser som erbjuds verksamhetens kunder, utanför ramen av kundvalet, utförs av kommunens produktion och inom ramen för Samordningsförbundet VärNa. Då den kommunala produktionen också är en auktoriserad anordnare inom kundvalet, diskuterade fler privata anordnare om det kan innebära en konkurrensfördel för den kommunala produktionen. En liknande diskussion har framförts utifrån att en auktoriserad anordnare även upphandlats att leverera rehabiliterande insatser för myndighetsgemensamma kunder via VärNas samordningsförbund. Ett par anordnare är även auktoriserade inom andra kundval i Nacka kommun, så som sysselsättning via omsorgsenheten.

Ömsesidigt beroende riskerar konkurrensneutraliteten: Fördelningen av kunder per anordnare ligger till grund för att fler anordnare har lyft frågan om hur konkurrensneutraliteten säkerställs i samband med att handläggare vägleder kund med hjälp av Jämföraren.

Anordnare som valt att avauktorisera sig, eller inte ansöka om auktorisation inom nämndens utvecklade kundval för arbete och etablering, tar nästan uteslutande upp en upplevd problematik till följd av att kundens val kan påverkas av relationen mellan handläggare på myndigheten och hos anordnaren. Å ena sidan kan anordnaren uppleva att de inte kan framföra kritik eller förbättringsförslag för att inte riskera att relationen försämras. Å andra sidan kan handläggare på myndigheten upplevas undvika att framföra synpunkter på anordnaren, för att inte riskera att relationen försämras och kunden påverkas på sikt.

6. Kundval arbetsmarknadsinsatser 2023

Under 2023 har 13 anordnare tillsammans levererat 239 arbetsmarknadsinsatser till 219 unika kunder inom kundval arbetsmarknadsinsatser. Av de 219 kunder som erhållit minst en arbetsmarknadsinsats inom kundvalet var 110 kvinnor och 109 män. Av de 20 individer som under 2023 beviljats fler än en insats var hälften kvinnor och hälften män.

6.1. Kundval fördelat på de tre insatserna

6.1.1. Fördelat på kön

Fördelningen mellan kvinnor och män för kunder som beviljats arbetsmarknadsinsatser inom kundvalet under 2023 var jämn. Andelen kvinnor var något högre, 57 procent, i insatsen språk- och arbetsintroduktion, och andelen män var något högre, 56 procent i insats jobbpeng grund.

TOTAL INSATSER KUNDVAL ARBETSMARKNADSINSATSER 2023	Totalt antal insatser	Andel av totalt antal insatser	Insatser till kvinnor	Andel kvinnor	Insatser till män	Andel män
Jobbpeng grund	25	10%	11	44%	14	56%
Förstärkt jobbpeng	127	53%	59	46%	68	54%

SAI	87	36%	50	57%	37	43%
TOTALT KUNDVAL NACKA KOMMUN	239	100%	120	50%	119	50%

6.1.2. Fördelat på ålder

Fördelningen åldersmässigt för kunder i kundvalet under 2023 visade en relativt jämn fördelning. Fördelningen för samtliga insatser var att 27 procent av kunderna var mellan 19–24 år, 36 procent av kunderna var mellan 25–39 år, 33 procent av kunderna var mellan 40–59 år och endast 5 procent av kunderna var över 60 år. Vid uppdelning per insats var kunder i språk- och arbetsintroduktion i större utsträckning äldre än 25 år. Kunder under 24 år utgjorde 56 procent av kunderna i jobbpeng grund, 33 procent i förstärkt jobbpeng och endast 9 procent av kunderna i språk- och arbetsintroduktion.

TOTAL INSATSER KUNDVAL ARBETSMARKNADSINSATSER 2023	Totalt antal insatser	19–24 ÅR	Andel 19–24 år	25–39 ÅR	Andel 25–39 år	40–59 ÅR	Andel 40–59 år	60–65 ÅR	Andel 60–65 år
Jobbpeng grund	25	14	56%	9	36%	2	8%	0	0%
Förstärkt jobbpeng	127	42	33%	34	27%	42	33%	9	7%
SAI	87	8	9%	42	48%	35	40%	2	2%
TOTALT KUNDVAL NACKA KOMMUN	239	64	27%	85	36%	79	33%	11	5%

6.1.3. Fördelat på avslutade och pågående insatser

	Totalt antal insatser	Pågående insats per 31 dec 2023	Avslutade insatser under 2023
Jobbpeng grund	25	5	20
Förstärkt jobbpeng	127	45	82
SAI	87	28	59
TOTALT KUNDVAL NACKA KOMMUN	239	78	161

6.1.4. Insatslängd och förlängda insatser

Kunder i insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser har behov av stöd att komma ut i egen försörjning som i många fall har resulterat i förlängningar av insatser. I tabellen nedan visas insatstid för respektive insats. Statistiken nedan visar samtliga insatser under 2023, såväl pågående som avslutade insatser.

INSATSTID ANTAL DAGAR PER 31 DECEMBER 2023	Totalt antal insatser	1–100 dagar	101 dagar - 1 år	1 år - 2 år	Mer än 2 år
Jobbpeng grund	25	13	11	1	0
Förstärkt jobbpeng	127	22	55	36	14
SAI	87	16	56	15	0
TOTALT KUNDVAL NACKA KOMMUN	239	51	122	52	14

I arbetet med att utveckla insatsutbudet för kunder inom arbete och etablering har andelen kunder i insats som bedömts vara i fortsatt behov av insatsen

analyserats. Nedan tabell visar att 58 procent av de 78 insatser som var pågående den 31 december 2023 minst en gång beslutats att förlängas.

INSATSER PER 31 DECEMBER 2023	Pågående insats	Varav förlängda	Andel förlängda insatser av pågående per 31 dec	Planerat avslut T1	Planerat avslut T2
Jobbpeng grund	5	3	60%	5	0
Förstärkt jobbpeng	45	32	71%	42	3
SAI	28	10	36%	14	14
TOTALT KUNDVAL NACKA KOMMUN	78	45	58%	61	17

6.2. Kundval fördelat per anordnare

Under 2023 fördelades kundernas val av anordnare på tretton auktoriserade anordnare. Av de 239 insatserna under 2023 utfördes 212 insatser, 89 procent, av fem anordnare.

SAMTLIGA INSATSER KUNDVAL ARBETSMARKNADSINSATSER	Totalt antal insatser	Andel av totalt antal kunder
Arbetsmarknadsgruppen	91	38%
Jobblotsen	46	19%
Back to future	26	11%
Cognix	25	10%
AllJobb	24	10%
Stadsmissionen	6	3%
MISA	4	2%
Samtalsplatsen	4	2%
Omställarna	3	1%
Osynliga jobb	3	1%
TrimTab	3	1%
Eductus	2	1%
Youth and care	2	1%
TOTALT KUNDVAL NACKA KOMMUN	239	100%

JOBBPENG GRUND	Totalt antal insatser	Andel av totalt antal kunder
Arbetsmarknadsgruppen	9	36%
Back to future	8	32%
Jobblotsen	3	12%
AllJobb	2	8%
Omställarna	1	4%
Samtalsplatsen	1	4%
TrimTab	1	4%
TOTALT JOBBPENG GRUND	25	100%

FÖRSTÄRKT JOBBPENG	Totalt antal insatser	Andel av totalt antal kunder
Arbetsmarknadsgruppen	54	43%
Cognix	25	20%
Back to future	18	14%
Jobblotsen	6	5%

Stadsmissionen	6	5%
AllJobb	4	3%
MISA	3	2%
Osynliga jobb	3	2%
Samtalsplatsen	3	2%
Omställarna	2	2%
Youth and Care	2	2%
TrimTab	1	1%
TOTALT FÖRSTÄRKT JOBBENG	127	100%

SPRÅK OCH ARBETSINTRODUKTION	Totalt antal insatser	Andel av totalt antal kunder
Jobblotsen	37	43%
Arbetsmarknadsgruppen	28	32%
AllJobb	18	21%
Eductus	2	2%
MISA	1	1%
TrimTab	1	1%
TOTALT SAI	87	100%

6.2.1. Fördelat på kön

Fördelningen mellan kvinnor och män är relativt jämn för samtliga anordnare, med undantag för Back to futures kunder som till 88 procent utgjordes av män.

SAMTLIGA INSATSER KUNDVAL ARBETSMARKNADSINSATSER	Totalt antal insatser	Andel av totalt antal kunder	Andel kvinnor	Andel män
Arbetsmarknadsgruppen	91	38%	54%	46%
Jobblotsen	46	19%	59%	41%
Back to future	26	11%	12%	88%
Cognix	25	10%	56%	44%
AllJobb	24	10%	54%	46%
Stadsmissionen	6	3%	67%	33%
MISA	4	2%	50%	50%
Samtalsplatsen	4	2%	50%	50%
Omställarna	3	1%	33%	67%
Osynliga jobb	3	1%	67%	33%
TrimTab	3	1%	33%	67%
Eductus	2	1%	50%	50%
Youth and Care	2	1%	50%	50%
TOTALT KUNDVAL NACKA KOMMUN	239	100%	50%	50%

6.2.2. Fördelat på ålder

Fördelningen åldersmässigt för kunder i de 239 insatserna inom kundvalet under 2023 visade en relativt jämn fördelning mellan de olika anordnarna.

SAMTLIGA INSATSER KUNDVAL ARBETSMARKNADSINSATSER	Totalt antal insatser	Andel 19–24 år	Andel 25–39 år	Andel 40–59 år	Andel 60–65 år
Arbetsmarknadsgruppen	91	31%	29%	33%	8%
Jobblotsen	46	20%	52%	28%	0%
Back to future	26	54%	15%	23%	8%
Cognix	25	24%	52%	24%	0%
AllJobb	24	4%	25%	63%	8%

Stadsmissionen	6	17%	17%	67%	0%
MISA	4	50%	50%	0%	0%
Samtalsplatsen	4	25%	50%	25%	0%
Omställarna	3	33%	33%	33%	0%
Osynliga jobb	3	0%	33%	67%	0%
TrimTab	3	0%	67%	33%	0%
Eductus	2	0%	100%	0%	0%
Youth and Care	2	50%	50%	0%	0%
TOTALT KUNDVAL NACKA KOMMUN	239	27%	36%	33%	5%

6.2.3. Pågående insatser per 31 december 2023

INSATSER PÅGÅENDE PER 31 DEC 2023	Pågående insats	Varav förlängda	Andel förlängda	Planerat avslut T1	Planerat avslut T2
Back to future	3	3	100%	3	0
Jobblotsen	1	0	0%	1	0
Omställarna	1	0	0%	1	0
TOTALT JOBBPENG GRUND	5	3	60%	5	0

INSATSER PÅGÅENDE PER 31 DEC 2023	Pågående insats	Varav förlängda	Andel förlängda	Planerat avslut T1	Planerat avslut T2
Arbetsmarknadsgruppen	17	11	65%	17	0
Cognix	12	10	83%	11	1
Back to future	8	5	63%	6	2
Stadsmissionen	3	3	100%	3	0
Samtalsplatsen	2	1	50%	2	0
Jobblotsen	1	0	0%	1	0
MISA	1	1	100%	1	0
Omställarna	1	1	100%	1	0
TOTALT FÖRSTÄRKT JOBBENG	45	32	71%	42	3

INSATSER PÅGÅENDE PER 31 DEC 2023	Pågående insats	Varav förlängda	Andel förlängda	Planerat avslut T1	Planerat avslut T2
Arbetsmarknadsgruppen	11	6	55%	8	3
Jobblotsen	16	3	19%	6	10
MISA	1	1	100%	0	1
TOTALT SAI	28	10	36%	14	14

6.3. Förändringar i anordnarutbudet 2023

Antal anordnare auktoriserade inom kundval arbetsmarknadsinsatser under 2023 var tretton. Av dessa har nio anordnare uppdrag även under 2024. Fyra anordnare har avauktoriserats sedan 2023. Dessa fyra är Eductus, Coachgruppen AB, AllJobb AB och TrimTab AB.

6.4. Utvecklat insatsutbud 2024

I implementeringsarbetet med nämndens utvecklade kundval för arbete och etablering under 2024 genomförs en förnyad bedömning av samtliga kunder i insats. Detta för att säkerställa att samtliga kunder får adekvat insats utifrån behov och förutsättningar, i rätt tid. Syftet är att samtliga kunder på bästa sätt ska

kunna tillgodogöra sig sin insats och närma sig arbetsmarknaden på ett sätt som främjar en långsiktigt hållbar egen försörjning.

7. Tillsyn och riskbedömning

Fokus för tillsynen av kundval arbetsmarknadsinsatser 2023 var på de auktoriserade anordnarnas ekonomiska kapacitet och riskbedömning av såväl anordnare som dess företrädare. Nämnden för arbete och försörjning fokuserar på arbetet med att förebygga, upptäcka och förhindra alla former av välfärdsbrottslighet. Detta är ett i det kommunövergripande arbetet vilket sammanfattas i *Kartläggning av välfärdsbrottslighet och otillåten påverkan i Nacka kommun*, KFKS 2023–01177.

7.1. Särskild granskning av tillsynskrav

Nämnden för arbete och försörjning gav vid sitt sammanträde i februari 2023, utbildning- och arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att genomföra en genomlysning av nämndens utförare för att undersöka om det finns kopplingar till gängrelaterad brottslighet. Alla nämndens auktoriserade eller ramavtalade utförare och leverantörer har under hösten 2023 granskats av ett externt företag.

Den särskilda granskningen genomfördes enligt villkor och kontrollpunkter som anges under *Del A. Auktorisationsvillkor gällande tillsyn i de specifika auktorisationsvillkoren för kundval arbete och etablering*. Följande områden granskades för att säkerställa att samtliga auktoriserade anordnare är seriösa aktörer:

- Anordnarens ekonomiska kapacitet och risknivå
- Riskbedömning och rättssäkerhet för anordnare och företrädare

Granskningen genomfördes för 12 auktoriserade anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser. Granskningen omfattade samtliga anordnare utom den kommunala produktionen, Arbetsmarknadsgruppen. Då Coachgruppen AB var auktoriserade vid tiden för granskningen omfattades även de av granskningen.

7.1.1. Rekommendationer, resultat och åtgärder

Granskningen resulterade i att två anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser fick anmärkningar med rekommendation att följas upp utifrån avvikelser. Coachgruppen AB har avauktoriserats till följd av anordnaren under ett års tid inte haft några uppdrag, Trim Tab AB avauktoriserades på egen begäran.

Nämnden för arbete och försörjning beslutade den 22 november 2023, §60 NAF 2023–00265, att nämnden önskade tätare uppföljningar från verksamheten över hur arbetet går och hur de föreslagna åtgärderna förverkligas.

7.1.2. Granskade tillsynsområden

Utöver tillsynen under hösten ingår följande områden i kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser:

- Giltig ansvarsförsäkring
- Kontinuitetsplan, riskbedömning och internkontroll
- Riskanalys tillämpas för att identifiera och undanröja händelser som kan innebära brister i verksamhetens kvalitet
- Brandsäkerhet

Samtliga anordnare bedöms leva upp till aktuella krav och villkor i reglementet för kundval.

8. Systematiskt kvalitetsarbete

Samtliga auktoriserade anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser rapporterar att de har ett systematiskt kvalitetsarbete beskrivet i verksamhetsplanen i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9).

8.1. Kvalitetssäkrande rutiner och efterlevnad

Anordnare innehar och efterlever kvalitetssäkrande rutiner i enlighet med gällande auktorisationsvillkor. Ett utvecklingsarbete gällande specificering av innehåll i de kvalitetssäkrande rutinerna har påbörjats och kommer att fortsätta under 2024. Anordnare arbetar utifrån rutiner för bland annat:

- Avvikelsehantering och Lex Sarah
- Meddelarskydd i offentligt finansierade verksamheter
- Säkerställande av rutiner för sekretess och tystnadsplikt för att skydda individens integritet
- Hur skyddade personuppgifter ska hanteras personer med skyddad identitet
- Hantering av personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen
- Dokumentation och gallring i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL.
- Synpunktshantering för utvecklande av verksamheten
- Ansvarig för daglig ledning har adekvat kompetens för att utöva ledning över och utföra daglig verksamhet
- Verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet
- Anordnaren ska under avtalsperioden tillämpa en plan för kontinuerlig kompetensutveckling i enlighet med auktorisationsvillkoren

9. Kundval arbetsmarknadsinsatser 2023

Som ett led i utvecklingen av insatsutbudet har anordnarna i kvalitetsuppföljningen rapporterat erfarenheter, lärdomar, framgångsfaktorer och utmaningar med respektive insats inom kundval arbetsmarknadsinsatser. Flera

anordnare har i samband med det förmedlat sin uppskattning över att det utvecklade insatsutbudet återspeglar den input som anordnarna givit i samband med kvalitetsuppföljning, samverkansmöten och strategiska dialogmöten under året.

9.1. Insats Jobbpeng grund

Anordnare har i sin kvalitetsrapportering lyft vad de anser ha varit framgångsfaktorer för progression och resultat för kunder som deltagit i jobbpeng grund:

- Praktik med målsättningen att kund sedan fortsätter en anställning
- Arbetslivserfarenhet med möjlighet att börja på deltid med successiv upptrappning av arbetstid
- Jobbsökaraktiviteter
- Coaching och stöd att bygga nätverk
- Arbetsmarknadskunskap
- Gruppaktiviteter som ger relevanta praktiska färdigheter och kunskaper
- Vardaglig struktur, personlig utveckling och självkännedom
- Jobbmatchnings- och rekryteringsstöd

Anordnare har i sin kvalitetsrapportering lyft vad de anser ha varit utmaningar för kunder som deltagit i jobbpeng grund:

- Flera kunder har haft behov och förutsättningar som resulterat i vidare utredning och beviljande av en mer omfattande insats, så som förstärkt jobbpeng
- Flera av kunderna har låg utbildningsnivå eller ofullständig skolgång
- Flera av kunderna har haft ingen eller begränsad arbetslivserfarenhet

9.2. Insats Förstärkt jobbpeng

Anordnare har i sin kvalitetsrapportering lyft vad de anser ha varit framgångsfaktorer för progression och resultat för kunder som deltagit i förstärkt jobbpeng:

- Regelbunden kommunikation och samarbete med den berörda individen
- Att kombinera olika aktiviteter och strategier
- Lyhördhet för kundernas individuella behov och justera stödet efter deras progression och utvecklingsnivå
- Information om stödinsatser och närhet till stödinsatser
- Studiebesök utifrån kunds styrkor och begränsningar
- Kontinuerlig dialog med arbetsgivaren om möjlighet till anställning
- Praktisk arbetslivskunskap och krav en arbetsgivare har för att anställa
- Karriärplanering med en karriärplan
- Arbetsmarkandsinformation, branschtrender och efterfrågade kompetenser

- Workshops & seminarier om olika ämnen relaterade till arbetsmarknaden, inklusive CV-skrivning, intervjuteknik, och professionell kommunikation
- Nätverkande & stöd vid anställning

Anordnare har i sin kvalitetsrapportering lyft vad de anser ha varit utmaningar i utförandet av insatsen förstärkt jobbpeng:

- Kommunikationsutmaningar och svårigheter att passa tider
- Koncentrationssvårigheter och stort behov av tydlighet
- Intryckskänslighet för arbetsmiljö, brus, ljud och ljus
- Fokusera på dialog och ta fram styrkor
- Att ge kunden det stöd kunden behöver för att komma framåt – från att lyfta luren till att följa upp arbetsplatsen
- Motivationsfokus

9.3. **Insats Språk- och arbetsintroduktion**

Anordnare har i sin kvalitetsrapportering lyft vad de anser ha varit framgångsfaktorer för progression och resultat för kunder som deltagit i språk- och arbetsintroduktion:

- Tillgänglighet, välkomnande atmosfär, trygghet och gemenskap
- Stöd i kontakt med arbetsgivare
- Individuell coachning
- Genom regelbundna och personliga möten har vi kunnat anpassa stödet efter varje individs unika behov, vilket har ökat deras självförtroende och kompetens
- Handledning kring CV-skrivning, intervjuteknik, ta fram önskade intyg och underlag inför ansökan
- Motivering, samverkan och samordning av insatser som ger stöd
- Språkundervisning med anpassat nivå
- En anpassad språkundervisning har skapat en stabil grund för våra kunder att förbättra sina språkkunskaper. Detta har inte bara underlättat deras kommunikation i arbetslivet utan även stärkt deras sociala integrering i gruppen där de möts byter erfarenhet och kunskap. Det motiverar nya deltagare att våga prata och vara med.
- Följa med på första intervju med arbetsgivare
- Att erbjuda stöd genom att följa med våra kunder på deras första intervju med arbetsgivare har minskat osäkerheten och ökat deras chanser till att få praktikplats. Det har också skapat en trygghet för arbetsgivare.
- Regelbunden uppföljning med handledare/arbetsgivare ut på språkträning:
- Att integrera regelbunden uppföljning med handledare och arbetsgivare i språkträningen har ökat förståelsen för arbetsplatskulturen och skapat en mer anpassad och effektiv språkinlärningsprocess.

Anordnare har i sin kvalitetsrapportering lyft vad de anser ha varit utmaningar i utförandet av insatsen språk- och arbetsintroduktion:

- Svårigheter att hitta arbetsgivare som kan förstå kulturella skillnader
- Utmaning att hitta praktikplatser som går att kombinera med sfi- tider; yrkesområdena blir begränsade till vissa yrkesområden vård, handel, restaurang
- Språkbarriärer, att förstå instruktioner
- Nytt för många att skapa ett nätverk, ansökningshandlingar eller att bygga relationer på arbetsmarknaden
- Svårigheter att komma i tid, sjukanmäla sig och att följa direktiv
- Många (speciellt kvinnor) har aldrig tidigare arbetat eller behövt arbeta.

10. Ambition: Kundnöjdhet 2023

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 års resultat. Årets kundenkät genomfördes av Enkätfabriken.

10.1. Kundenkät

Kundundersökningen genomfördes i syfte att skapa en bild av hur kunderna upplever sin insats och kartlägga vilka faktorer som påverkar uppfattningen i positiv eller negativ riktning.

Undersökningen genomfördes under perioden december 2023 till januari 2024. Svaren samlades in via en webbenkät. Inbjudan till enkäten skickades via SMS och e-post beroende på vilka kontaktuppgifter som fanns tillgängliga. Totalt gick fem påminnelser ut till de som vid tidpunkten för påminnelsen ännu inte hade besvarat enkäten. Tre sms-påminnelser för kunder i urvalet med telefonnummer, och två e-postpåminnelser för kunder med mejladress.

Totalt svarade 72 personer av 219 möjliga. Svarsfrekvensen uppgår därmed till 33 procent vilket är något lägre jämfört med den föregående mätningen 2022. Fem svar har inkommit på engelska, tre svar på arabiska och två har svarat på dari.

I enkäten fick respondenterna ta ställning till en rad påståenden gällande deras nöjdhet med arbetsmarknadsinsatserna som kommunen finansierar.

Respondenterna fick svara genom en femgradig skala som illustrerades med hjälp av smileys.

10.2. Kundnöjdhet

Undersökningen visar generellt en hög grad av nöjdhet med arbetsmarknadsinsatserna. Tre av fyra frågeområden har ett medelvärde över 4,0. Frågeområdet med ett medelvärde under 4,0 är Utveckling och där ligger medelvärdet på 3,9. Årets NKI-värde ligger på 4,1 vilket är i samma nivå som i föregående mätning från 2022.

I illustrationen redovisas medelvärden för de olika frågeområden som undersökningen delades upp i. Siffrorna som återges är medeltal på en femgradig skala, där fem (5) motsvarar det högsta värdet.



Utifrån ålder är äldre ofta mer nöjda än yngre. Skillnader mellan könen är inte markanta men män är generellt sett mindre nöjda än kvinnor. Den största skillnaden i svar mellan könen är på frågan ”Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach blivit bättre på att söka arbete?” där män har ett medelvärde på 3,7 och kvinnor ett medelvärde på 4,1. På frågan som har lägst medelvärde totalt (3,8), ”Har det stöd du fått gett dig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier?”, har kvinnor ett medelvärde på 4,0 medan män har ett medelvärde på 3,7.

Tabeller

Fråga	Total	Kön		Åldersgrupp			
	2023	Kvinna	Man	≤ 25	26 - 35	36 - 45	46+
Har stödet du fått av din jobbexpert/jobboach varit meningsfullt för dig?	4,2	4,4	4,0	4,0	3,7	4,4	4,7
Rekommenderar du din jobbexpert/jobboach till andra som behöver stöd i att söka arbete eller studier?	4,2	4,3	4,0	4,0	3,9	4,4	4,6
Har det stöd du fått gett dig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier?	3,8	4,0	3,7	3,5	3,7	4,0	4,3
Har du haft tydliga mål för vad du ska uppnå med stöd av din jobbexpert/jobboach?	4,2	4,3	4,0	4,0	4,2	4,0	4,4
Har du varit delaktig i de mål som du och din jobbexpert/jobboach kommit fram till?	4,3	4,3	4,3	3,8	4,6	4,4	4,6
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach tagit tydliga steg framåt för att uppnå dina mål och börja arbeta eller studera?	4,1	4,2	3,9	3,6	4,2	4,4	4,3
Har du haft nytta av erfarenheten från din arbetsplats?	4,5	4,4	4,5	4,3	5,0	4,5	4,3
Har du fått stöd av din jobbexpert/jobboach när du har varit på din arbetsplats?	4,4	4,4	4,4	4,0	5,0	4,6	4,4
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach ökat din kunskap om arbetsmarknaden?	3,9	4,1	3,8	3,5	3,7	4,2	4,6
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach blivit bättre på att söka arbete?	3,9	4,1	3,7	3,5	3,8	4,1	4,5
Har stödet från din jobbexpert/jobboach haft betydelse för din utveckling?	4,0	4,2	3,9	3,8	3,9	4,5	4,2
NKI	4,1	4,2	3,9	3,8	3,8	4,3	4,5
Mål	4,2	4,3	4,1	3,8	4,3	4,2	4,5
Arbetsplats	4,4	4,4	4,5	4,2	5,0	4,5	4,4
Utveckling	3,9	4,1	3,8	3,6	3,8	4,3	4,4

Utifrån nedbrytning per insats/aktivitet framgår det att de som har en pågående insats i högre grad är nöjda än de som har en avslutad insats. Även de som har jobbpeng grund är generellt sett mer nöjda än övriga grupper.

Tabeller

	Total	Aktivitet			Aktivitetstatus	
Fråga	2023	Forstärkt jobbpeng	Jobbpeng grund	SA	Avslutad	Pågående
Har stödet du fått av din jobbexpert/jobboach varit meningsfullt för dig?	4,2	4,1	4,4	4,2	3,9	4,4
Rekommenderar du din jobbexpert/jobboach till andra som behöver stöd i att söka arbete eller studier?	4,2	4,2	4,3	4,1	3,8	4,5
Har det stöd du fått gett dig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier?	3,8	3,7	3,9	3,9	3,6	4,1
Har du haft tydliga mål för vad du ska uppnå med stöd av din jobbexpert/jobboach?	4,2	4,1	4,3	4,2	4,1	4,2
Har du varit delaktig i de mål som du och din jobbexpert/jobboach kommit fram till?	4,3	4,3	4,6	4,2	4,3	4,3
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach tagit tydliga steg framåt för att uppnå dina mål och börja arbeta eller studera?	4,1	3,9	4,2	4,2	3,9	4,2
Har du haft nytta av erfarenheten från din arbetsplats?	4,5	4,5	*	4,4	4,4	4,6
Har du fått stöd av din jobbexpert/jobboach när du har varit på din arbetsplats?	4,4	4,4	*	4,4	4,3	4,5
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach ökat din kunskap om arbetsmarknaden?	3,9	3,9	4,2	3,8	3,7	4,1
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach blivit bättre på att söka arbete?	3,9	3,7	4,0	4,0	3,6	4,1
Har stödet från din jobbexpert/jobboach haft betydelse för din utveckling?	4,0	3,9	4,2	4,2	3,9	4,2
NKI	4,1	4,0	4,2	4,1	3,8	4,3
Mål	4,2	4,1	4,4	4,2	4,1	4,2
Arbetsplats	4,4	4,4	*	4,4	4,4	4,6
Utveckling	3,9	3,8	4,1	4,0	3,7	4,2

* För få svar

ENKÄTFABRIKEN 

Tabeller

	Total	Anordnare				
Fråga	2023	Arbetsmarknadsgruppen	Back to Future	Cognix	Jobblötsen	Övriga
Har stödet du fått av din jobbexpert/jobboach varit meningsfullt för dig?	4,2	4,0	4,2	4,1	4,4	4,1
Rekommenderar du din jobbexpert/jobboach till andra som behöver stöd i att söka arbete eller studier?	4,2	4,0	4,1	4,5	4,4	3,7
Har det stöd du fått gett dig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier?	3,8	3,7	4,0	3,8	3,9	3,8
Har du haft tydliga mål för vad du ska uppnå med stöd av din jobbexpert/jobboach?	4,2	4,2	4,0	4,8	4,1	3,6
Har du varit delaktig i de mål som du och din jobbexpert/jobboach kommit fram till?	4,3	4,3	4,0	4,8	4,3	4,4
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach tagit tydliga steg framåt för att uppnå dina mål och börja arbeta eller studera?	4,1	3,9	4,1	4,3	4,3	3,7
Har du haft nytta av erfarenheten från din arbetsplats?	4,5	4,2	4,4	*	4,7	*
Har du fått stöd av din jobbexpert/jobboach när du har varit på din arbetsplats?	4,4	4,2	4,5	*	4,4	*
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach ökat din kunskap om arbetsmarknaden?	3,9	3,9	4,0	4,5	3,8	3,6
Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach blivit bättre på att söka arbete?	3,9	3,9	3,6	3,8	4,1	3,9
Har stödet från din jobbexpert/jobboach haft betydelse för din utveckling?	4,0	3,9	4,2	4,3	4,1	4,0
NKI	4,1	3,9	4,1	4,1	4,2	3,9
Mål	4,2	4,1	4,0	4,6	4,2	3,9
Arbetsplats	4,4	4,3	4,4	*	4,6	*
Utveckling	3,9	3,9	3,9	4,3	4,0	3,8

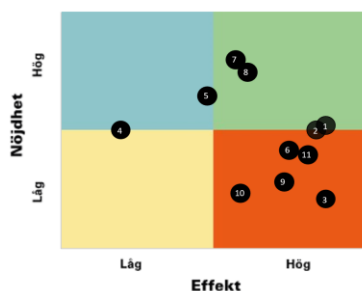
* För få svar

ENKÄTFABRIKEN 

10.3. Åtgärdsmatris

Enkätfabrikens åtgärdsmatriser syftar till att ge kunskap om både hur de tillfrågade ser på Nacka kommun och vad som har störst inverkan på deras generella uppfattning om densamma. Genom att mäta sambandet mellan olika frågor i undersökningen och den generella nöjdheten skapas en bild av vad som har störst effekt på respondenternas generella uppfattning om Nacka kommun och vad som därför är viktigast att prioritera i ett förändringsarbete.

Åtgärdsmatris



1. Har stödet du fått av din jobbexpert/jobboach varit meningsfullt för dig?
2. Rekommenderar du din jobbexpert/jobboach till andra som behöver stöd i att söka arbete eller studier?
3. Har det stöd du fått gett dig ökade möjligheter till arbete och fortsatta studier?
4. Har du haft tydliga mål för vad du ska uppnå med stöd av din jobbexpert/jobboach?
5. Har du varit delaktig i de mål som du och din jobbexpert/jobboach kommit fram till?
6. Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach tagit tydliga steg framåt för att uppnå dina mål och börja arbeta eller studera?
7. Har du haft nytta av erfarenheten från din arbetsplats?
8. Har du fått stöd av din jobbexpert/jobboach när du har varit på din arbetsplats?
9. Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach ökat din kunskap om arbetsmarknaden?
10. Har du med stöd av din jobbexpert/jobboach blivit bättre på att söka arbete?
11. Har stödet från din jobbexpert/jobboach haft betydelse för din utveckling?

ENKÄTFABRIKEN

Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det blå fältet finns de parametrar med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade. Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade. Det gröna fältet är värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare. Det orangea fältet inrymmer parametrar med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

II. Vision öppenhet och mångfald

Nacka kommun erbjuder kunder inom de olika kundvalen en mångfald av anordnare. De olika anordnarna skiljer sig bland annat åt i företagsform, storlek, antal medarbetare, mängden uppdragsgivare och arbetssätt.

Nacka kommun har en mångfald av företag som är auktoriserade anordnare inom kundval arbetsmarknadsinsatser. Såväl privata företag, ideella föreningar och kommunal produktion. Kunderna kan välja anordnare i olika delar av Nacka eller andra delar av Stockholm, utbudet varierar utifrån större företag med omfattande verksamhet och flertalet uppdragsgivare till små företag med ett fåtal anställda och privata kunder. Vidare kan kunder välja anordnare med särskild kompetens rörande kognitiva svårigheter och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, olika språkkompetenser och erfarenhet av att stötta kunder som står långt ifrån arbetsmarknaden. Anordnare utgår till viss del från olika metoder för individuell uppföljning och stegförflyttningar, och flera anordnare erbjuder kunderna möjligheten att träffa fler coacher innan de väljer vem som ska stötta dem under insatsen. Vidare har anordnarna något olika fokus för hur de samverkar med arbetsgivare samt vilka branscher de inriktar sina kontakter på.

Flera av anordnarna är även auktoriserade som utförare av Arbetsförmedlingens program Rusta och matcha och Rusta och matcha 2, och kan ha liknande uppdrag för andra kommuner. Anordnare som har olika uppdragsgivare lyfter som styrka att de har möjligheten att erbjuda kunderna fler olika jobbcoacher, omfattande kompetensutveckling för medarbetare och mer kontinuerlig kontakt med arbetsmarknaden. Anordnare med ett stort antal eller stor andel kunder på uppdrag av Nacka kommun lyfter som styrka att kontinuitet och prioritering av tid för att hålla sig uppdaterade på förändringar, villkor och samverkan med Nacka kommun.

12. Ambition: Resultat, progression, avslut

Kundval arbetsmarknadsinsatser erbjuds i enlighet med Nacka kommuns ambition att leverera välfärdstjänster av hög kvalitet.

12.1. Resultat per insats

Arbetsmarknadsinsatserna inom kundvalet redovisas med fokus på andelen insatser som avslutats till egen försörjning; det vill säga arbete, studier eller eget företagande. Vidare förs statistik på antal dagar kunden varit i insats innan avslut till arbete, studier eller eget företagande.

TOTALT ANTAL INSATSER 2023	Totalt antal insatser	Pågående insats per 31 dec 2023	Andel pågående insatser	Avslutade insatser under 2023	Andel avslutade insatser	Antal avslutade till egen försörjning	Andel av avslutade, till egen försörjning	Antal dagar genomsnitt innan avslut till arbete och studier
Jobbpeng grund	25	5	20%	20	80%	8	40%	151
Förstärkt jobbpeng	127	45	35%	82	65%	33	40%	448
SAI	87	28	32%	59	68%	19	32%	230
TOTALT KUNDVAL	239	78	33%	161	67%	60	37%	339

12.1.1. Avslut till egen försörjning, arbete

Avslut till egen försörjning innebär att en kund antingen har en anställning som löper längre än sex månader eller att kunden är antagen till studiemedelsberättigade studier.

Insatser avslutade till egen försörjning är grund för bonusersättning till anordnaren.

12.2. Progression

Att mäta progression för kunder inom arbetsmarknadsinsatser är svårt att göra då det är flera faktorer och omständigheter som påverkas under insattiden. Majoriteten av anordnarna ger uttryck för att det pågår ett utvecklingsarbete för att mäta progression. Progression på individnivå följs upp och utvärderas under kundmöten utifrån godkänd genomförandeplan, och rapporteras till kundansvariga karriärvägledare via månadsrapporter och uppföljningsmöten. Som ett led i pågående utvecklingsarbetet utvecklas såväl underlag till anordnare samt frågeställningar i genomförandeplan och månadsrapportering.

Kvalitetsuppföljningen visar att samtliga anordnare följer progression hos kunden på individnivå, men att de inte har någon data eller rutiner för att följa kundernas progression över tid eller på aggregerad nivå.

För att kunna mäta progression behöver verksamheten utreda vilka parametrar som ska mätas och implementera arbetet med startvärden från kartläggning och beslut om insats. Att på en aggregerad nivå följa kundernas progression ger verksamheten större möjlighet att se över behov av en eventuell ny bedömning av insats eller byte av anordnare för aktuell insats. Att se över möjligheten att mäta progression är en del av verksamhetens pågående utvecklingsarbete. Det är ett omfattande arbete givet målgruppens olika förutsättningar och behov även inom de olika insatserna.

Hur verksamheten och anordnarna kan mäta kundens progression är fokus för det fortsatta utvecklings- och implementeringsarbetet av kundval arbete och etablering under 2024.

12.3. Avslutsorsaker

En analys av andelen insatser avslutade till egen försörjning görs per insats och i relation till andra avsluts- och avbrottsorsaker. Avslutsorsaker som registreras i verksamhetssystemet kan delas in i tre kategorier; avslut till egen försörjning, avslut till annan insats och avbrott.

Följande tre grupperingar av insatsers avslutsorsak rapporteras:

1. Avslut till egen försörjning:

- Avslut mot arbete: anställning under minst sex månader
- Avslut mot studier: studiemedelsberättigade studier
- Avslut mot eget företagande

2. Avslut till annan insats:

- Avslut till annan insats i Nacka kommun, utifrån ändrad behovsbild eller att kund vill
- Avslut till samma insats men annan anordnare.
- Avslut till annan myndighet, exempelvis Arbetsförmedlingen.

3. Avbrott:

- Avbrott till följd av flytt från Nacka kommun
- Avbrott annan orsak, till exempel sjukdom, föräldraledighet, vårdinsats

12.3.1. Avslut till egen försörjning

STATISTIK AVSLUTADE INSATSER	Antal avslutade insatser 2023	Antal avslutade till arbete och studier	Avslutade till arbete	Avslutade till studier	Andel avslutade till arbete och studier
Jobbpeng grund	20	8	5	3	40%
Förstärkt jobbpeng	82	33	26	7	40%

SAI	59	19	11	8	32%
TOTALT KUNDVAL	161	60	42	18	37%

Ett avslut mot studier kan för etableringskunder vara en snabb väg mot egen försörjning, i ett längre och mer hållbart perspektiv. Samtliga kunder erbjuds vid uppstarten av insatsen studievägledning med fokus på sfi-studier.

12.3.2. Avslut till annan insats

STATISTIK AVSLUTADE INSATSER	Antal avslutade insatser 2023	Avslutade till annan insats/ myndighet	Bytt kundvals-insats	Myndighet	Andel avslutade till annan insats/myndighet
Jobbpeng grund	20	3	0	3	15%
Förstärkt jobbpeng	82	22	4	18	27%
SAI	59	9	2	7	15%
TOTALT KUNDVAL	161	34	6	28	21%

Etableringskunder i insats språk- och arbetsintroduktion skrivs, efter etableringsperiodens två år, ofta in i Arbetsförmedlingens program jobb- och utvecklingsgarantin. Dessa kunder har registrerad avslutsorsak insats hos annan myndighet.

12.3.3. Avbrott

STATISTIK AVSLUTADE INSATSER	Antal avslutade insatser 2023	Sjukdom	Andel avslutade till sjukdom	Avbrott av insats	Andel avbrott övriga	Flyttat från Nacka	Andel kunder som flyttat från Nacka
Jobbpeng grund	20	1	5%	6	30%	2	10%
Förstärkt jobbpeng	82	13	16%	10	12%	4	5%
SAI	59	2	3%	6	10%	23	39%
TOTALT KUNDVAL	161	16	10%	22	14%	29	18%

Utifrån målgrupp och förutsättningar utgör avslutsorsaken flytt till annan kommun en stor del av avbrotten inom insatsen språk- och arbetsintroduktion.

Statistiken och uppföljningen av avslutsorsaker utreds vidare under 2024.

13. Måluppfyllelse

Nacka kommuns fyra övergripande mål gäller för all verksamhet inom kommunen. Nämnden beslutar om fokusområden under året för att bidra till måluppfyllelse, och följs upp genom beslutade resultatindikatorer. Uppföljning av nämndens arbete inom respektive fokusområde för att uppnå målen sker under året i tertial- och årsbokslut. I Nacka kommuns reglemente för kundval framgår att anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås.

13.1. Maximalt värde för skattepengarna: effektivt resursnyttjande

Nacka kommuns övergripande mål Maximalt värde för skattepengarna säkerställer att kommunen erbjuder hög kvalitet och effektiv service till alla Nackabor. Nämndens fokus med individanpassade insatser mot arbete och utbildning för att skapa förutsättningar för egen hållbar försörjning syftar till att minska det ekonomiska utanförskapet, att skapa förutsättningar för fler jobb och

snabb etablering genom att erbjuda kostnadseffektiva och behovsanpassade insatser till verksamhetens målgrupper. Verksamheten har som målsättning att ge god service, säkerställa goda resultat och systematiskt effektivisera leverans av stöd till nämndens samtliga målgrupper.

13.1.1. Utvecklat insatsutbud

En stor del av arbetet under 2023 har genomsyrats av ambitionen att ta tillvara på lärdomar och erfarenheter för att på bästa möjliga sätt utveckla insatsutbudet och implementera nya kundval under första halvåret 2024. Ett utvecklat insatsutbud syftar till att möta kunders behov och säkerställa att kunderna får rätt insats i rätt tid utifrån behov, förutsättningar och eventuella parallella sociala eller medicinska insatser.

13.2. Bästa utveckling för alla: Individanpassade insatser främjar progression

Nacka kommuns övergripande mål Bästa utveckling för alla syftar till att alla som bor och verkar i Nacka får bästa möjliga förutsättningar för sin utveckling och för att kunna förverkliga sina egna drömmar och idéer. Nämndens fokus på området under perioden syftar till att långtidsarbetslösheten och ungdomsarbetslösheten ska minska genom att nämndens kunder får god service och effektiva insatser på sin väg till egen försörjning. Målsättningen är att insatserna ska resultera i att en så stor andel som möjligt av nämndens kunder efter avslutad insats har börjat arbeta eller studera och att nettokostnaderna för arbetsmarknadsåtgärder minskar.

13.2.1. Interaktiv individanpassad kundprocess

Det kundnära arbete mellan jobbcoach hos anordnaren och kund behöver bygga på förtroende, tillit, respektfullt bemötande och kundens delaktighet i planering och genomförande av insatsen. Under kvalitetsuppföljningen av 2023 påbörjades kartläggning av hur anordnare arbetar med att säkerställa kundernas heltidsplanering. Detta utifrån arbetet med att kunna följa och vägleda kunder utifrån kunskap om kundens parallella medicinska åtaganden och/eller sociala insatser.

13.2.2. Vägledning mot arbete och studier

Samtliga anordnare erbjuder kunderna såväl karriärvägledning som studievägledning.

13.3. Stark och balanserad tillväxt: Fler kunder närmre, tillbaka till och in på arbetsmarknaden

Nacka kommuns övergripande mål Stark och balanserad tillväxt säkerställer att Nacka kommun bidrar till utvecklingen i Stockholmsregionen. Nämndens fokus syftar med övergripande kompetensfrågor i Nacka med fokus på studievägen mot egen försörjning. Därför skapas förutsättningar för arbetssökande att matcha arbetsgivarnas behov av kompetens genom stöd och insatser till ungdomar för att

fullfölja sina gymnasiestudier, en generös kommunal vuxenutbildning och insatser för kunder på sin väg till egen försörjning.

13.3.1. Effektiv matchning mellan kund och arbetsgivare

En effektiv matchning kräver både hög kunskap om arbetsmarknaden, branschspecifik kunskap och ett flexibelt och kreativt arbetssätt. Även kundens egen uppfattning och önskemål vägs in i matchningen för ökad självständighet, delaktighet och hållbar försörjning. Anordnarna behöver även ha ett strategiskt förhållningssätt till matchningen mot arbetsgivare och ett ständigt pågående arbete för att bredda nätverk och kontaktytor in i arbetslivet. Anordnarna har olika grad av mognad inom området och tillvägagångssätten skiljer sig därför.

Anordnare lyfter att fokus på matchning med arbetsmarknaden varierar utifrån var i processen kunden befinner sig. Flera anordnare menar att det kan vara tidskrävande att hitta rätt matchning mellan arbetsgivare och kund. För kunder som står långt ifrån arbetsmarknaden kan ett stort fokus till en början behöva läggas på att stärka individen och skapa strukturer i vardagen för att utifrån dessa förändringar ta konkreta steg mot arbetsmarknaden.

13.3.2. Arbetsplatserfarenheter

Vilken typ av arbetsplatserfarenhet och i vilken omfattning kunderna arbetar rapporteras i de enskilda uppdraget. Samtliga anordnare har genomarbetade rutiner för att stötta kund och arbetsgivare inför, under och i samband med avslut av arbetsträning eller annan form av erfarenhet från en arbetsplats.

14. Utveckling och förslag inför 2024

Nedan följer en sammanställning av det utvecklingsarbete som föreslås och/eller har påbörjats under 2023. I samband med kvalitetsuppföljningen av 2023 års verksamhet eller utifrån implementeringen av kundval arbete och etablering under första halvåret 2024.

14.1. Nacka kommuns reglemente för kundval

Det pågående utvecklingsarbetet av kundval arbete och etablering delges arbetet med revidering av Nacka kommuns reglemente för kundval. I synnerhet arbetet med de specifika auktorisationsvillkoren, digitalisering och granskningsförfarandet av auktorisationsansökningar och tillsyn av ekonomisk kapacitet och riskbedömning har delats med olika verksamheter i kommunen, däribland säkerhetsfunktionen. Arbets- och etableringsenheten ser vinster med att både renodla och förtydliga krav och villkor i Reglementet för kundval utifrån fyra områden:

- A. Tillsyn – krav för juridik och ekonomi, enhetligt oavsett kundval och/eller anordnares organisationsform
- B. Systematiskt kvalitetsarbete – villkor för att säkerställa ledning av verksamheten, arbetsmiljö, rättssäkerhet, kvalitet och värdegrundsarbete
- C. Kapacitet för kundval – villkor för kompetenskrav, arbetsmetod, tillgänglighet att utföra uppdrag för respektive nämnd
- D. Resultat och måluppfyllelse – villkor utifrån beslut i respektive nämnd för aktuellt kundval

Vidare framkommer behovet av en kommungemensam metod för tillämpning och incidenthantering utifrån del A Tillsynskrav.

14.2. Utvecklingsarbete 2024

Det utvecklingsarbete som har genomförts under 2023 fortsätter under 2024. Utifrån löpande kvalitetsarbete och kvalitetsgranskningen föreslås nedan utveckling utifrån Nacka kommuns Reglemente för kundval och de specifika auktorisationsvillkoren för kundval arbete och etablering.

A. Tillsyn – krav för juridik och ekonomi

Utvecklingsområden rörande tillsyn och riskbedömning av anordnares ekonomi och dess företrädare är desamma är relevanta oavsett kundval i Nacka kommun. Arbets- och etableringsenheten föreslås bidra till översynen av reglementet för kundval. Kvalitetsgranskning av anordnare inom kundval väntas förenklas och effektiviseras av att renodla och förtydliga struktur, villkor och tillämpning med sanktionstrappa. Nedan följer förslag på områden för fortsatt kvalitetsutveckling under 2024.

A1. Tillsyn – konkurrensneutralitet

- Tydliggöra kundvalsprocessen ur konkurrensperspektiv, givet risk för konkurrensfördelar utifrån organisationsform eller skillnader mellan anordnare
- Tydliggöra konkurrensneutralitet och objektivitet i myndighetsutövning
- Säkerställa incitament för anordnare att prioritera progression för kund

A2. Tillsyn - riskbedömning

- Förslaget att förebygga välfärdsbrottslighet med hjälp av en central funktion *En väg in för Kundval i Nacka kommun* är fortsatt aktuellt. En central funktion med kompetenser inom inköp, juridik och säkerhet skulle kvalitetssäkra en likvärdig tillsyn och riskbedömning av samtliga anordnare vid auktorisation
- Tillsynen av auktoriserade anordnare och dess företrädare föreslås att varje år ha ett kommungemensamt tema.

B. Systematiskt kvalitetsarbete

Utvecklingsarbete rörande det systematiska kvalitetsarbetet föreslås nedan.

B1. Systematiskt kvalitetsarbete

- Framtagandet av en ny användarvänlig modul för kvalitetsuppföljning i verksamhetssystemet. Anordnares kvalitetsrapporteringen kommer att följa samma struktur som de specifika auktorisationsvillkoren för att underlätta för anordnarna att kvalitetsrapportera.
- Det löpande kvalitetsarbetet och samverkan med anordnare under året utvecklas. Bland annat ska fler kvalitetsdialoger hållas mellan de årliga kvalitetsuppföljningarna och den årliga tillsynen och riskbedömningen ske under hösten.

B2. Ambition – verksamhetsutveckling av kundvalen

Utveckling med fokus på ständiga förbättringar för att kontinuerligt effektivisera arbetssätt och erbjuda kunder ett aktuellt och relevant insatsutbud.

- Implementeringen av de nya kundvalen inom arbete och etablering ska utvärderas och utvecklas löpande under 2024. Eventuella justeringar och förbättringar föreslås för beslut i samband med revidering av de specifika auktorisationsvillkoren för kundval arbete och etablering.

C. Jämföraren, kundnöjdhet och konkurrensneutralitet

Utvecklingsarbete för att säkerställa konkurrensneutralitet och öka såväl kundnöjdhet som effekten av insatserna föreslås nedan.

C1. Information till kund - tillgänglig, aktuell och relevant information

Utveckling med fokus på ännu mer tillgänglig, lättläst, aktuell och relevant information till verksamhetens kunder.

- Ökad tillgänglighet av information kunderna tar del av i Jämföraren fortsätter. För att öka användarvänlighet och tillgängliggöra information kommer kunderna kunna välja anordnare utifrån de tre olika kundvalen

inom kundval arbetet och etablering. Informationen anpassas utifrån målgrupperna för förstegsinsatser, arbetsmarknadsinsatser och introduktionsinsatser.

- I samband med utvecklingen av Jämföraren föreslås verksamheten producera informationsblad om varje insats på lättläst svenska vilka kan översättas till de språk som kundenkäten har översatts till.

C2. Konkurrensneutralitet inom kundval arbete och etablering

Utveckling med fokus på att förtydliga och informera om konkurrensneutralitet genom kundvalsprocessen.

- Förtydligande av det arbetssätt som säkerställer konkurrensneutralitet vid myndighetsutövning och vägledningen av kund vid val av anordnare.

C3. Vision och värdering – kundnöjdhet

Utveckling med fokus på att utveckla arbetet utifrån kundnöjdhet.

- Under 2022 och 2023 utvecklades och förenklades frågeställningar och användarvänlighet för att mäta kundnöjdheten inom kundvalet. I och med att Nacka kommun nu har en ny upphandlade leverantör av undersökningstjänster ges möjlighet att se över arbetssätt för att öka svarsfrekvens och att se över hur synpunkter från kunder kan tas tillvara i utvecklingen av utförandet av insatser.

D. Resultat, måluppfyllelse och progression

Under 2023 fortsatte arbetet med att kartlägga och utveckla vad som krävs för att ännu mer specifikt kunna mäta, analysera och följa upp såväl progression som resultat för verksamhetens kunder. Nedan listas de områden som föreslås fortsatt vara i fokus under 2024.

D1. Maximalt värde för skattepengarna – effektivitet, insatsutbud, samverkan

Utveckling med fokus på resultat av utvecklat insatsutbud, nya arbetssätt omarbetad struktur för kundval arbete och etablering.

- Fortsatt utveckling med fokus på *den röda tråden* från reglemente för kundval via myndighetsutövning, utförande och rapportering av insats till den årliga Kvalitetsrapporten och Årsredovisning.
- Fortsatt utveckling av såväl arbetssätt som mallar för rapportering, i syfte att med enkelhet få fram statistik att analysera för såväl progression som resultat på både individnivå och aggregerad nivå

D2. Bästa utveckling för alla – individanpassade insatser

Utveckling med fokus på effekten av kompetenskrav, evidensbaserade arbetssätt och individanpassade insatser utifrån kundens heltidsplanering.

- Uppföljning och utvärdering av effekten av specificerade kompetenskrav och väl beskriven arbetsmetod för samtliga anordnare
- Uppföljning av kravet på att stötta kund med sin heltidsplanering, för att säkerställa möjligheten att tillgodogöra sig insatsen.

D3. Stark och balanserad tillväxt – närmre, in på eller tillbaka till arbetsmarknaden

Utveckling med fokus på att mäta kunders progression till följd av deltagande i insats.

- Uppföljning av kunders progression utifrån erfarenhet av arbetsplatser och successiv upptrappning i tid på arbetsplats
- Uppföljning och översyn av effekten av studievägledning och avslut av insats till egen försörjning via studier.

D4. Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka – tillgänglighet

Utveckling med fokus på tillgänglighet för samtliga kunder oavsett arbetshinder eller funktionsvariationer.

- Fortsatt fokus på de tydligare kraven på anordnare att tillgängliggöra insatser för samtliga kunder, oavsett fysiska, kognitiva, tekniska eller språkliga arbetshinder.
- Kompetensutveckling för hela arbets- och etableringsenheten, bland annat via utbildning och workshop gällande (1) vuxna som inte lärt sig läsa och skriva som barn under och (2) kunder med kognitiva svårigheter.

14.3. Fokusområden kvalitetsuppföljning 2024

Följande fokusområden föreslås för kvalitetsuppföljning av kundval arbete och etablering 2024:

- **Välfärdsbrottslighet och otillåten påverkan:** lärdomar från tillsyn av anordnare samt i vilka sammanhang och på vilket sätt otillåten påverkan och jäv kan vara aktuellt inom kundvalsprocessen.
- **Progression och resultat för respektive insats:** Effekten av insatssteg och stegförflyttning i ett första skede, progression under insattiden i nästa skede.
- **Säkerställande av rättssäkra och kvalitetssäkrande rutiner:** Fokus på utvecklingsarbetet med att systematisera, effektivisera och utveckla med hjälp av avvikelshantering och Lex Sarah-rapporter.

15. Sammanfattningsvis

Kundval arbetsmarknadsinsatser håller hög kvalitet för kunder inom arbete och etablering. Kontakten mellan handläggare på myndighet och personal med kundkontakt är av stor vikt för det lösningsorienterade och kundfokuserade arbetet med att erbjuda samtliga kunder effektivt och relevant stöd utifrån dennes behov och förutsättningar.

Det omfattande förändringsarbetet med att utveckla och implementera kundval arbete och etablering har genomfyrat hela verksamheten under året. Inför 2024 har anordnare givit uttryck för att de uppskattar att de tydligt ser att tidigare kvalitetsdiskussioner och pågående samverkan med såväl ledning som

handläggare på arbets- och etableringsenheten under året har bidragit till hur insatsutbudet satts samman.

Det utvecklingsarbete som har genomförts under 2023 fortsätter under 2024 och kommer fortsatt involvera samtliga medarbetare på arbets- och etableringsenheten och samtliga anordnare.

Effektiv och välkommen samverkan, en öppen prestigelös dialog, mod att ta upp utmaningar och föreslå olika lösningar har varit avgörande inför och under implementeringen av det utvecklade insatsutbudet. Samtliga involverade har fokus på att vilja säkerställa kvalitet, förbättra resultat och skapa de bästa förutsättningar för varje kund att komma ut i egen försörjning.