

KUNDVALSRUTINER 2024 **ÖVERGRIPANDE RUTINER FÖR** **AUKTORISERADE** **ANORDNARE INOM** **KUNDVAL ARBETE OCH** **ETABLERING**

Dnr NAF 2024–013
2024-02-29

Arbets- och etableringsenheten, nämnden för arbete och försörjning

Innehållsförteckning

1.	KUNDVAL ARBETE OCH ETABLERING.....	4
1.1.	Auktorisationsvillkor	4
1.2.	Målgrupper inom kundvalet	4
2.	Tre kundval, två insatser vardera kundvalet	5
2.1.	Förberedande arbetsinriktade insats (FAI)	5
2.1.1.	Arbetsprövning för specificering av arbetsförmåga, FAI 1	5
2.1.2.	Arbetsnärmande förstegsaktiviteter, FAI 2	5
2.2.	Arbetsmarknadsinsatser (AMI)	6
2.2.1.	Vägledning, arbetsmarknadskunskap och matchning till arbete eller studier, AMI 1	6
2.2.2.	Arbetssträning, arbetsmarknadskunskap och vägledning och till arbete eller studier, AMI 2	6
2.3.	Introduktion sfi och arbete (ISA).....	6
2.3.1.	Språkträning på arbetsplats och språktränande aktiviteter för etableringskunder, ISA 1	6
2.3.2.	Språkträning på arbetsplats och språktränande aktiviteter (för kunder som inte ingår i etableringsprogrammet), ISA 2.....	6
3.	Kundkontakt och sekretess	7
3.1.	Personuppgiftsincidenter enligt GDPR dataskyddsförordningen.....	7
3.2.	Informationsplikt – förändringar hos anordnaren.....	7
3.2.1.	Förändringar i personal.....	7
4.	Omfattning av anordnares uppdrag	8
4.1.	Avgränsning av anordnares uppdrag	9
5.	Beslutsprocess och kundval.....	10
5.1.	Kund tilldelas kundansvarig karriärvägledare	10
5.2.	Kartläggning, framtidsplan.....	10
5.3.	Beslut om kundvalsinsats	10
5.4.	Kundens val av anordnare	10
5.4.1.	Förvalslista - förvalsanordnare	10
6.	Uppstart av uppdrag	12
6.1.	Aktualisering av ärende – av karriärvägledare	12

6.2.	Bemanning av ärendet – av anordnare	12
6.3.	Uppdragsbeskrivning – av karriärvägledare	12
6.4.	Kunds heltidsplanering	12
6.4.1.	Initial deltidspanering, vid behov	12
7.	Genomförande av insats	13
7.1.	Uppstart av insats	13
7.2.	Veckovisa kundmöten	13
7.3.	Genomförandeplan	13
7.4.	Uppföljning av kundens progression	13
7.5.	Uppföljningsmöten med karriärvägledare	13
8.	Uppföljning och rapportering	14
8.1.	Månadsrapporter	14
8.2.	Granskning och godkännande av månadsrapport	14
8.3.	Revidering av genomförandeplan	14
8.4.	Behov av annan insats	14
9.	Avvikelser från planering	15
9.1.	Kund med ekonomiskt bistånd	15
9.2.	Kund utan ekonomiskt bistånd	15
10.	Frånvaro	16
10.1.	Sjukfrånvaro	16
10.2.	Vård av barn	16
10.3.	Annan frånvaro	16
10.4.	Ogiltig frånvaro	16
11.	Begränsad möjlighet till förlängning av insats	17
12.	Slutrapportering och avslut	17
12.1.1.	Slutrapportering vid fullföljd insats	17
12.1.2.	Slutrapport vid insats avslutad i förtid	17
12.1.3.	Slutrapport vid avbruten insats	17
13.	Avslut eller avbrott av insats	18
13.1.	Beslut om annan insats	18
13.2.	Kund önskar byta anordnare	18

13.3.	Insats via Arbetsförmedlingen	18
13.4.	Avbrott	18
13.5.	Brister hos anordnare	19
14.	Fakturering och ersättning.....	20
14.1.	Ersättning månadsvis enligt fakturering	20
15.	Bilaga: Länkar till relevanta dokument.....	20

I. KUNDVAL ARBETE OCH ETABLERING

Nämnden för arbete och försörjning ansvarar för insatser till kommunens medborgare för att stötta i deras väg till självförsörjning. Nacka kommuns arbetsmarknadsinsatser syftar till att stärka individens möjligheter att komma ut i egen hållbar försörjning via arbete, studiestödsberättigade studier eller eget företagande. Nacka kommun tillhandahåller ett flertal arbetsmarknadsinsatser.

Insatser inom kundval är uppdelade i tre olika kundval med två insatser under respektive kundval. Kundvalen är arbetsmarknadsinsatser, introduktionsinsatser samt förberedande arbetsmarknadsinsatser

I.1. Auktorisationsvillkor

Anordnare inom kundval arbete och etablering beviljas auktorisation utifrån Nacka kommuns reglemente för kundval, beslutade av kommunfullmäktige, samt gällande specifika auktorisationsvillkor för kundval arbete och etablering beslutade av nämnden för arbete och försörjning. De specifika auktorisationsvillkoren uppdateras och beslutas årligen av nämnden för arbete och försörjning.

Auktoriserade anordnare är skyldiga att hålla sig uppdaterade på gällande auktorisationsvillkor. Auktoriserade anordnare har informationsplikt gällande förändringar, eller kända kommande förändringar, som påverkar anordnarens möjlighet att efterleva auktorisationsvillkoren. Efterlevnad av aktuella auktorisationsvillkor granskas årligen under kvalitetsuppföljning enligt beslutad modell för uppföljning av nämndens kundval.

I.2. Målgrupper inom kundvalet

Målgrupper för kundval inom arbets-och etableringsenheten i Nacka kommun är följande:

- Nackabor som uppstår ekonomiskt bistånd, som är mellan 18 och 66 år
- Nyanlända som omfattas av etableringsprogrammet via arbetsförmedlingen

Samt följande målgrupper som inte är anvisade enligt ovan två målgrupper:

- Ungdomar inom det kommunala aktivitetsansvaret, 18–20 år
- Unga vuxna mellan 18 och 24 år som står utanför arbete- och studier
- Nyanlända anhöriginvandrare som inte omfattas av etableringsersättning.
- Nackabor som efter etableringstiden står utanför arbetsmarknaden och har fortsatt behov av sfi.

Målgruppen för arbetsmarknadsinsatser är heterogen och kunderna inom de tre kundvalen har olika förutsättningar, behov och mål med sina insatser. Innehållet och stödet inom kundvalens insatser ska därför anpassas utifrån varje individ.

2. Tre kundval, två insatser vardera kundvalet

Kundval och målgrupp	Målsättning	Nivåer inom respektive kundval
Kundval Förberedande arbetsinriktade insatser, FAI Förberedande insatser: för kunder med oklar arbetsförmåga, eller i behov av arbetsinriktad insats, som bedöms behöva stöd för att uppnå kriterier för kundval arbetsmarknadsinsatser.	Målsättning: att kund beviljas annan insats inom kundval arbete och etablering, eller insats via annan myndighet.	FAI 1 - Arbetsprövning för specificering av arbetsförmåga, tre månader FAI 2 - Arbetsnärmande förstegsaktiviteter, sex månader
Kundval, Arbetsmarknadsinsatser, AMI Arbetsmarknadsinsatser: för kunder i behov av vägledning och coaching med arbetsförmåga som uppgår till minst 25 procent.	Målsättning: att kund avslutas till egen försörjning: arbete, studier under eller eget företagande	AMI 1 - Vägledning, arbetsmarknadsaktiviteter och matchning till arbete eller studier, tre månader AMI 2 - Arbetsträning, arbetsmarknadsaktiviteter och vägledning till arbete och studier, tolv månader
Kundval Introduktionsinsatser, sfi och arbetsintroduktion, ISA Introduktionsinsatser: för kunder i behov av att studera sfi i kombination med arbetslivsintroduktion.	Målsättning: att kunder avslutas antingen till insats via Arbetsförmedlingen eller till annan insats inom kundval arbete och etablering.	ISA 1 - Språkträning på arbetsplats och språktränande aktiviteter för etableringskunder, nio månader ISA 2 - Språkträning på arbetsplats och språktränande aktiviteter (för kunder som inte ingår i etableringsprogrammet), tolv månader

Tabellen visar en sammanställning på samtliga kundval inom kundval arbete och etablering från och med 2024.

Insatser inom de tre kundvalen arbetsmarknadsinsatser, introduktion sfi och arbete samt förberedande arbetsinriktade insatser syftar till att stötta kunder på sin väg till egen försörjning. Inom Nacka kommuns kundval kan anordnare auktoriseras som utförare inom de tre kundvalen.

2.1. Förberedande arbetsinriktade insats (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.

Insatsen är för kunder som behöver en förberedande insats för att klargöra förutsättningar att komma närmare arbetsmarknaden.

2.1.1. Arbetsprövning för specificering av arbetsförmåga, FAI 1

FAI 1 – insatsen riktar sig till kunder som har en oklar arbetsförmåga som behöver klargöras. Insattiden är på 3 månader. **Målsättning med FAI 1** är att kundens progression medger en stegförflyttning till vägledning och arbetsträning, och därmed kan beviljas AMI 2.

2.1.2. Arbetsnärmande förstegsaktiviteter, FAI 2

FAI 2 – insatsen riktar sig till kunder som efter en lång tid utan sysselsättning behöver komma in i ett socialt sammanhang. Insattiden är på max 6 månader.

Målsättning med FAI 2 är att kundens progression medger en stegförflyttning till arbetsprövning på en arbetsplats och därmed kan beviljas FAI 1.

2.2. Arbetsmarknadsinsatser (AMI)

Insatser inom kundval arbetsmarknadsinsatser, AMI, erbjuds kunder i behov av vägledning och coachning, 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.

2.2.1. Vägledning, arbetsmarknadskunskap och matchning till arbete eller studier, AMI 1

AMI 1: Insatser är för kunder med en arbetsförmåga på 100 procent Insattiden är på max 3 månader.

2.2.2. Arbetsträning, arbetsmarknadskunskap och vägledning och till arbete eller studier, AMI 2

AMI 2: Insatsen är för kunder med en arbetsförmåga på minst 25 procent från dag ett. Insattiden är på max 12 månader.

Mål att kund blir självförsörjande via arbete, studier eller eget företagande under fastställd insattid.

2.3. Introduktion sfi och arbete (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.

2.3.1. Språkträning på arbetsplats och språktränande aktiviteter för etableringskunder, ISA 1

ISA 1 - insatsen är för kunder som har rätt att bli eller är inskrivna i etableringsprogrammet hos Arbetsförmedlingen.

Målet är att så snart som möjligt påbörja etableringen mot att bli självförsörjande genom att komma ut på en arbetsplats för arbetsmarknadsintroduktion och för att träna svenska språket parallellt med att kund studerar på SFI. Insatsen pågår i avvaktan på att kunna bli inskriven i etableringsprogrammet och erhåller insats från Arbetsförmedlingen. Insattiden ISA 1 är max 9 månader.

2.3.2. Språkträning på arbetsplats och språktränande aktiviteter (för kunder som inte ingår i etableringsprogrammet), ISA 2

ISA 2 – insatsen är för nyanlända som inte har rätt att bli inskrivna i etableringsprogrammet eller för kunder där tidsperioden för att vara inskriven i etableringsprogrammet upphört och av olika skäl inte läst klart SFI.

Målet med ISA 2 är att kund blir klar med SFI och gör en stegförflyttning till exempelvis AMI 2. Insatstiden för denna insats är på max 12 månader.

3. Kundkontakt och sekretess

Viktigt att sekretess följs och att kund får information om eventuella risker som kan finnas med olika mötesformer, exempelvis digitala möten via Teams, Zoom eller liknande plattform. Det är anordnaren som ska säkerställa att sekretessen följs och inte avhandla personligt känslig information om mötesformen inte är säker. Anordnare behöver säkerställa att GDPR efterföljs framgår av auktoriseringsvillkoren

3.1. Personuppgiftsincidenter enligt GDPR dataskyddsförordningen

Nämnden för arbete och försörjning är personuppgiftsansvarig enligt dataskyddsförordningen (även kallad GDPR, EU:s allmänna dataskyddsförordning EU/2016/679).

Som anordnare inom kundvalet arbetar ni på uppdrag av nämnden för arbete och försörjning. I de fall en personuppgiftsincident inträffar eller befaras ha inträffat, ska ni skyndsamt inom 72 timmar från upptäckt, kontakta aktuell karriärvägledare (karriärvägledare), för att dataskyddssamordnare hos myndigheten, arbets- och etableringsenheten ska göra en bedömning av det som inträffat.

Anordnare ska även utifrån auktoriseringsvillkoren kunna handskas korrekt med personer med skyddade personuppgifter i kategorierna: skyddad folkbokföring, sekretessmarkering och fingerade personuppgifter.

3.2. Informationsplikt – förändringar hos anordnaren

Auktoriserade anordnare har informationsplikt gällande förändringar, eller kända kommande förändringar, som påverkar anordnarens möjlighet att efterleva auktorisationsvillkoren. Nacka kommun informerar löpande om beslutade förändringar som kan komma att påverka anordnarens utförande av tjänst inom aktuellt kundval.

3.2.1. Förändringar i personal

Personalförändringar ska anmälas till aktuell karriärvägledare, systemspecialist och kundkoordinator. När ny personal anställs hos anordnare ska en ansökan om behörighet till verksamhetssystemet göras den dagen personen påbörjar sin anställning, länk till ansökan finns på anordnarwebben. Informera även om nyanställd till kundkoordinator och arbetsledare för arbetsmarknadsinsatser. Anordnare är skyldig att se till att kontaktuppgifter i verksamhetssystemet samt Jämföraren är aktuella.

4. Omfattning av anordnares uppdrag

Nedan specificeras vad som ingår i det uppdrag anordnaren åtar sig att utföra då en kund beviljats och valt en anordnare:

- Anordnare förväntas göra en kartläggning tillsammans med kund, inriktningen på kartläggning varierar utifrån vilket kundval som är aktuellt.
- Arbetsmarknadskunskap ska ingå i någon grad oavsett kundval, se rutiner för specifikt kundval.
- Anordnare ska tillsammans med kund säkerställa att planeringen är på heltid eller i den grad karriärvägleddare uppgivit i uppdraget. Det ska även säkerställas att planeringen är möjlig utifrån kundens förutsättningar och åtaganden med olika aktörer.
- Anordnare ska kontakta karriärvägleddare för eventuell justering av uppdraget eller insats när kundens åtaganden hos andra aktörer förändras i en sådan omfattning att det påverkar planeringen.
- Anordnare ska bevaka kunds rättigheter till insats via Arbetsförmedlingen såsom rätten att bli inskriven i program: arbetsgarantin för ungdomar, jobb- och utvecklingsgarantin eller insatser som anställningsstöd, offentligt skyddat arbete (OSA), SIUS-insats med flera.
- Anordnare kan erbjuda stöd endast vid initiering av kontakt med vården.
- Anordnare ska regelbundet stämma av med kund angående kontakten med andra aktörer/myndigheter.
- Anordnare ska vid behov informera kund om vilka ekonomiska konsekvenser kund riskerar om överenskommen planering inte följs. Exempelvis ersättningar från arbetsförmedling, försäkringskassa, a-kassa eller ekonomiskt bistånd.

Anordnare ska kontakta karriärvägleddare:

- Vid upplevda svårigheter/ brister i kunds kontakt med aktuella aktörer/myndigheter
- Vid behov av uppföljningsmöte med kund, karriärvägleddare, anordnare.
- Vid behov av flerpartsmöte tillsammans med andra myndigheter/aktörer.
- Vid behov av samordnad individuellt planeringsmöte, SIP.
- Vid behov att ansöka om stöd hos andra enheter inom kommunen.

4.1. Avgränsning av anordnares uppdrag

Kunder i arbets- och etableringsenhetens kundval kan erhålla annat stöd utöver kundvals insats. Följande frågeställningar ska därför hänvisas till kundansvarig karriärvägledare.

- Frågor om etableringsstöd som mottagna nyanlända i Nacka kommun beviljas i tre eller sex månader från ankomst.
- Övrigt stöd med myndighetskontakter hänvisas till Statens servicecenter.
- Frågor som gäller service från kommunen hänvisas till receptionen i Nacka stadshus.
- Vårdkontakter.
- Aktivitetsrapportering till Arbetsförmedlingen. Angående stöd med hur en aktivitets rapporterar. Gällande “vanligaste” språken dari, arabiska, somaliska, persiska, tigrinja och ryska kan kunder få vägledning via språklinjer via telefon möjlighet gällande de vanligaste språken finns även via telefontolk att få stöd via statens servicecenter. Gällande övriga språk hänvisa det till att besökstid till kunds handläggare på AF ska bokas och att AF bokar tolk till besöket. Det som står ovan bör även gälla om kund behöver stöd att förstå information som skickats av AF till kund.
- Boendefrågor.
- Bosökarstöd finns för både akut hemlösa samt nyanlända som bor i genomgångsbostad under två år.
- Ekonomiskt bistånd: ansvarig socialsekreterare på ekonomiskt bistånd.
- Budget- och skuldrådgivning: [Behöver du budget- och skuldrådgivning | Nacka kommun](#)
- Vräkningsförebyggande: [Förebygga vräkning | Nacka kommun](#)
- Missbruk/psykos: [Vill du söka hjälp? | Nacka kommun](#)
- Eventuellt behov av andra insatser.

Vid oklarheter runt anordnarens uppdrag ska anordnare kontakta kundansvarig karriärvägledare på kommunen.

5. Beslutsprocess och kundval

5.1. Kund tilldelas kundansvarig karriärvägledare

En ny kund som registreras tilldelas en kundansvarig karriärvägledare, som ansvarar för samordning av teamet runt kunden inom arbets- och etableringsenheten.

5.2. Kartläggning, framtidsplan

Karriärvägledaren genomför tillsammans med kund en kartläggning av kundens situation, kompetenser, förutsättningar och behov. Utifrån kartläggningen arbetar kunden tillsammans med karriärvägledaren fram en framtidsplan som innefattar den insats karriärvägledaren beviljar kunden.

5.3. Beslut om kundvalsinsats

Karriärvägledaren fattar beslut att bevilja insats till kunden, går igenom vad insatsen innebär, hur kundvalet fungerar och visar kunden jämförelseverktyget där information om samtliga anordnare kunden har att välja mellan har presenterat sig och sin verksamhet.

Förberedande arbetsinriktade insatser:

- Arbetsprövning för specificering av arbetsförmåga, FAI 2
- Arbetsnärmande förstegsaktiviteter, FAI 2

Arbetsmarknadsinsatser:

- Vägledning, arbetsmarknadskunskap och matchning till arbete eller studier, AMI 1
- Arbetsutbildning, arbetsmarknadskunskap och vägledning och till arbete eller studier, AMI 2

Introduktionsinsatser sfi och arbete:

- Språkträning på arbetsplats och språktränande aktiviteter för etableringskunder, ISA 1
- Språkträning på arbetsplats och språktränande aktiviteter (för kunder som inte ingår i etableringsprogrammet), ISA 2

5.4. Kundens val av anordnare

Kunden läser anordnarnas presentationer och information i jämförelseverktyget, där kunden har möjlighet att välja den anordnare som bäst svarar mot kundens behov och önskemål och meddelar karriärvägledaren detta.

5.4.1. Förvalslista - förvalsanordnare

Kunder som inte själva vill göra ett aktivt val av anordnare kan välja förvalsanordnare enligt av verksamheten framtagna förvalslista.

Förvalslistan är sammansatt utifrån auktorisationsdatum och innebär att samtliga anordnare är förvalsanordnare under tvåveckorsperioder löpande under året. Allteftersom nya anordnare auktoriseras läggs de till sist, utifrån auktorisationsdatum.

Det finns en förvalslista för vardera kundvalet. Det innebär att en anordnare kan vara förvalsanordnare under flera tvåveckorsperioder under året beroende på kundval och hur många auktoriserade anordnare som finns inom det kundvalet.

6. Uppstart av uppdrag

Anordnare förväntas dagligdags vara inne i verksamhetssystemet för kundval. Anordnare ansvarar för att tidsramar i processen följs.

Då kunden valt anordnare sker följande i verksamhetssystemet:

- Dag 1: aktualisering - karriärvägledare ställer kund i kö hos anordnaren
- Dag 1–2: anordnare bemannar ärendet, och meddelar karriärvägledaren
- Dag 2–3: karriärvägledaren lägger in uppdrag och underlag till anordnaren
- Dag 3–14: anordnaren skickar genomförandeplan för godkännande inom fem arbetsdagar

6.1. Aktualisering av ärende – av karriärvägledare

Karriärvägledare aktualiserar ny kund genom att ställa denne i kö hos anordnare via myndighetens verksamhetssystem.

6.2. Bemanning av ärendet – av anordnare

Anordnaren ska samma dag eller vardagen därpå bemanna ärende och skicka meddelande i verksamhetssystemet till karriärvägledaren att bemanning är klar.

6.3. Uppdragsbeskrivning – av karriärvägledare

Då anordnaren bemannat ärendet i verksamhetssystemet lägger karriärvägledaren in uppdraget i verksamhetssystemet, tillsammans med uppdragsbeskrivning och kundens framtidsplan.

Skulle det framkomma att kund inte har förutsättningar att delta i insatsen i enlighet med vad som angivits i uppdraget, är anordnare skyldig att kontakta karriärvägledare för en bedömning av om uppdraget ska justeras eller om insatsen ska avbrytas till förmån för beviljande av annan insats.

6.4. Kunds heltidsplanering

Huvudregeln för kunder inom kundval arbetsmarknadsinsatser är att som beviljats insats hos en anordnare inom kundval är att kund ska ha en heltidsplanering. Kunds heltidsplanering kan även innefatta exempelvis pågående vårdinsatser. För att kunna säkerställa att kund har en planering på heltid åtar sig anordnare att hålla sig uppdaterad om respektive kunds hela planering och omfattning.

Anordnare förväntas att minimera ledtider mellan insatser/aktiviteter så mycket som möjligt och att i händelse av ledtid erbjuda aktiviteter för kund.

6.4.1. Initial deltidspanering, vid behov

I uppdrag för kunder som inte bedöms kunna ha en heltidsplanering från start anger karriärvägledaren skäl till deltidspanering.

7. Genomförande av insats

7.1. Uppstart av insats

Då anordnaren får uppdragsunderlaget i verksamhetssystemet ska anordnaren kontakta kunden för att boka ett första möte, uppstartsmöte, inom en vecka för att hinna färdigställa genomförandeplan (se nedan) inom fjorton dagar.

7.2. Veckovisa kundmöten

Anordnare inom kundvalen förväntas ha kontakt med kund minst en gång per vecka, i första hand via personliga möten. Tätare kontakt kan behövas i perioder inom de olika kundvalen utifrån kunders behov vilket varierar över tid.

7.3. Genomförandeplan

Anordnaren ska tillsammans med kund, utifrån uppdragsunderlag och framtidsplan, upprätta en genomförandeplan för att säkerställa att kund når sina mål och delmål under insatsperioden. Mall för genomförandeplan för respektive insats finns i verksamhetssystemet.

Genomförandeplanen ska skickas in till karriärvägledare inom 14 dagar från insatsens startdatum. Genomförandeplanen granskas och godkänns av karriärvägledaren inom fem arbetsdagar, vilket inkluderar eventuell återremittering.

7.4. Uppföljning av kundens progression

Anordnaren ska inför månadsrapporteringen tillsammans med kund följa upp insatsen utifrån genomförandeplanen, med fokus på:

- **Progression:** Kundens framsteg i relation till mål och delmål med insatsen. Eventuella utmaningar och behov av stöd?
- **Justeringar:** Har förutsättningar ändrats så att genomförandeplanen behöver justeras? Andra eller nya aktiviteter eller revidering av mål eller delmål?

Uppföljning rapporteras till karriärvägledare månadsvis i månadsrapporten.

7.5. Uppföljningsmöten med karriärvägledare

Uppföljning av progression och eventuella justeringar av genomförandeplan samt aktiviteter tas upp vid trepartssamtal med karriärvägledare, anordnare och kund.

Uppföljningssamtal sker i enlighet med vad som är beslutat för att följa upp progression och mål för respektive insats inom respektive kundval.

I händelse av att någon av parterna ser behov av ytterligare uppföljningsmöten, trepartssamtal kan ett sådant initieras av samtliga parter; karriärvägledare, anordnare och/eller kund.

8. Uppföljning och rapportering

Datum för månadsrapportering:

- 1: a-7:e klarmarkeras månadsrapport i systemet
- 7:e-12:e granskas och eventuellt återremittering
- 15:e senaste datum för godkännande

8.1. Månadsrapporter

Anordnaren månadsrapporterar i verksamhetssystemet. I månadsrapporten delger anordnaren den uppföljning av genomförandeplanen som gjorts tillsammans med kunden med fokus på progression och eventuella behov av justeringar. Mallen för månadsrapport finns i verksamhetssystemet för respektive kundval.

Anordnaren skickar in rapporten genom att klarmarkera månadsrapporten. Detta görs genom att ändra rubriken till ”Månadsrapport, [månad], KLAR”. Om det i månadsrapporten finns rubriker som inte är relevanta för aktuell kund noteras ”Ej aktuellt” samt en kort motivering under i rubriken i månadsrapporten.

8.2. Granskning och godkännande av månadsrapport

Karriärvägledaren kvalitetsgranskar månadsrapporten, och kommer vid behov av komplettering återremittera rapporten till anordnaren.

8.3. Revidering av genomförandeplan

En revidering av genomförandeplanen ska alltid inkomma vid förändringar av mål, delmål eller aktiviteter även om det sker mellan uppföljningsmöten.

På uppföljningsmöten med anordnare, kund och karriärvägledare går en bland annat igenom genomförandeplanen och diskuterar behov av ändringar i genomförandeplanen.

På uppföljningsmötet bedömer karriärvägledaren om genomförandeplanen behöver justeras eller om den aktuella genomförandeplanen är fortsatt giltig.

Bedömer karriärvägledaren att genomförandeplanen ska justeras ska anordnaren lägga in reviderade genomförandeplanen via verksamhetssystemet inom en vecka, motsvarande fem arbetsdagar.

8.4. Behov av annan insats

När anordnare identifierar behov av annan insats under insatsens gång för att kund ska klara av att göra progression i insatsen, behöver detta kommuniceras snarast med karriärvägledare via meddelarfunktionen i verksamhetssystemet eller via månadsrapport om den ska göras inom en vecka. En bedömning får ske av karriärvägledare i samråd med anordnare och kund om insatsen ska pågå parallellt tillsammans med annan insats eller avslutas. En förutsättning för att kund ska kunna ha parallella insatser är att kund bedöms kunna göra stegförflyttningar under insattiden.

9. Avvikelser från planering

9.1. Kund med ekonomiskt bistånd

För att erhålla ekonomiskt bistånd behöver kund följa planering enligt överenskommelse med karriärvägledare och upprättad planering med anordnare. Avviker kund från uppgjord planering kan det leda till konsekvenser i dennes rätt till ekonomiskt bistånd.

Anordnare ska alltid informera karriärvägledare vid avvikelser från planering.

Bedömningen om rätten till ekonomiskt bistånd görs inte av karriärvägledare utan av socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. En helhetsbedömning görs av socialsekreterare och karriärvägledare när det avser helhetsavslag på ekonomiskt bistånd för en månad.

9.2. Kund utan ekonomiskt bistånd

Följande målgrupper är berättigade till arbetsmarknadsinsats även om de inte erhåller ekonomiskt bistånd:

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

Samma rapporteringsskyldighet gäller dessa kunder och samma krav finns på att medverka i sin planering med karriärvägledare samt anordnare. Det innebär att delta på möten och i överenskomna aktiviteter samt göra progression för att det ska vara försvarbart att fortsätta med insatsen.

Dessa kunder kan välja att inte bli inskrivna i program hos Arbetsförmedlingen samt välja att inte arbeta på heltid så länge det inte uppstår behov ekonomiskt bistånd. Dessa kunder kan själva välja att avbryta insatsen när de vill. För ovan målgrupper, observera avser inte kunder med etableringsersättning, finns det möjlighet att vara lediga på sommaren och andra lov, upp till 14 dagar, vilket anordnare rapporterar i verksamhetssystemet som frånvaro. Vid längre planerad frånvaro över 14 dagar ska insatsen avslutas och ett nytt beslut fattas om insats behövs vid förnyad kontakt med karriärvägledare.

10. Frånvaro

All frånvaro ska redogöras i månadsrapport med datum och orsak.

10.1. Sjukfrånvaro

Kunden meddelar sjukfrånvaro till sin anordnare från första sjukdagen. Från och med dag åtta i sjukperioden ska kunden inkomma med läkarintyg med uppgifter om sin sjukdom eller skada till anordnare. Sjukintyget ska vara karriärvägledaren tillhanda inom en vecka. Vid upprepad korttidsfrånvaro kan karriärvägledaren begära att kund inkommer med läkarintyg från första sjukdagen. Vid upprepad sjukfrånvaro ska anordnaren kontakta karriärvägledare för ett trepartsmöte.

10.2. Vård av barn

Vid frånvaro på grund av vård av barn ska kund meddela sin jobbexpert hos anordnaren från första vård av barn dagen. Från och med dag åtta ska kunden inkomma med vård av barn-intyg till anordnare. Vård- av barnintyg ska vara karriärvägledaren tillhanda inom en vecka.

10.3. Annan frånvaro

I händelse av att kund vid upprepade tillfällen är frånvarande till följd av möten med andra aktörer, i en sådan utsträckning att det påverkar kunds möjlighet att följa sin planering, ska anordnare informera karriärvägledare via månadsrapporten.

10.4. Ogiltig frånvaro

Är kund inte tillgänglig vid kontaktförsök efter tre försök eller uteblir från ett möte eller från sin arbetsplats utan att meddela sig behöver anordnare meddela detta till karriärvägledare via verksamhetssystemets meddelarfunktion samma dag eller dagen därpå. Viktigt att uppge datum för frånvaro och kontaktförsök i meddelandet. Det samma gäller om kund uppger orsak till frånvaro som inte är uppenbart godtagbar av anordnare.

11. Begränsad möjlighet till förlängning av insats

Förlängning av insats efter den maximal tiden för insatsen är i regel inte aktuell. Beslut om förlängning max 1–2 månader fattas av arbetsledare arbetsmarknadsinsatser. Förlängning i undantagsfall görs med 1 månad i taget om kund bedöms kunna nå målet för insatsen under denna period.

12. Slutrapportering och avslut

I samband med att insatsen avslutas ska anordnaren slutrapportera insatsen.

Slutrapporten och månadsrapport ligger till grund för sista utbetalning. I slutrapport ska bedömning av lämpligt nästa steg dokumenteras om kund inte blivit självförsörjande eller inte uppnått mål med insatsen.

12.1.1. Slutrapportering vid fullföljd insats

För insatser som fullföljs, det vill säga avslutas enligt ursprungligt beslutat slutdatum för insatsen ska anordnaren inkomma med slutrapport via verksamhetssystemet innan insatsens slutdatum.

12.1.2. Slutrapport vid insats avslutad i förtid

En insats som bedöms kunna avslutas i förtid ska slutrapport inkomma inom två veckor från dess att beslut om avslut tagits.

12.1.3. Slutrapport vid avbruten insats

En insats som avbryts, det vill säga avslutas i förtid av en anledning utanför anordnarens kontroll utgår ersättning för två veckor i syfte att anordnaren ska ha tid att slutrapportera enligt gällande rutiner.

Anordnare ska slutrapportera kundvalssystemet ska inkomma med slutrapport för aktuell kund innan insatstiden är slut. Efter avslutad insats kan slutrapporten fortfarande skickas in, utan ersättning, dock senast efter 14 dagar. Mall för slutrapport finns i verksamhetssystemet och är olika utifrån de olika kundvalen.

13. Avslut eller avbrott av insats

Insatsen avslutas när kunden når egen försörjning genom arbete eller studier eller när kund nått mål med aktuell insats och kund gör stegförflyttning till annan insats

Insatsen kan även avslutas av andra orsaker, vilket föregås av en diskussion mellan karriärvägledare, anordnare och kund. Beslut om att insats ska avslutas fattas av karriärvägledare som skickar avbrottsdokument via verksamhetssystemet till anordnare där avslutsdatum ska framgå. Karriärvägledare tar kontakt med anordnare för att informera om avslut.

Bedömning gällande kunds progression görs av karriärvägledare varje månad via bland annat månadsrapporten som ligger till grund för bedömning om en insats ska fortsätta eller avslutas.

13.1. Beslut om annan insats

När anordnare ser att kund inte klarar av de förväntningar som ställs inom beviljad insats av olika anledningar ska anordnare ta upp detta med karriärvägledaren vilket kan leda till annan insats inom kundvalen alternativt en insats utanför kundvalet.

I de fallen karriärvägledare bedömer att kundens behov motiverar en annan insats än den aktuella avslutas insatsen och en ny insats beviljas.

13.2. Kund önskar byta anordnare

Kund har rätt att byta anordnare. Trepartsmöte kan bli aktuellt om kunds önskan om byte av anordnare beror på missnöje, för att se om det kan redas ut.

13.3. Insats via Arbetsförmedlingen

Om kund är /blir inskriven i annat program som jobb -och utvecklingsgarantin eller arbetsgarantin för ungdomar som berättigar kunden till ekonomisk ersättning övergår kunds planering till handläggare på Arbetsförmedlingen.

13.4. Avbrott

Oförutsedda händelser: Avslut kan bli aktuellt om det sker någonting oförutsett som gör att kund inte kan delta i planering hos anordnare. Till exempel att kund behöver flytta till skyddat boende eller en långvarig sjukhusvistelse. Det kan hända att kund inte vill meddela anordnare om orsak.

Tidsbrist på grund av andra insatser: I de fall anordnares planering med kund inte går att genomföra på grund av andra insatser som behöver prioriteras kan den aktuella insatsen behöva avslutas.

Sjukskrivning: Kund blir sjukskriven mer än två veckor och insats hos anordnare bedöms av sjukskrivande läkare för närvarande inte vara aktuellt.

Utebliven progression: I de fall kund inte har förutsättningar för att göra progression inom aktuell insats kan insatsen behöva avbrytas.

13.5. Brister hos anordnare

Avslut av insats kan bli aktuell om kundens möjlighet till progression riskerar att påverkas på grund av brister i anordnarens åtagande utifrån auktorisationsvillkor samt fastställda rutiner för genomförande av kundval.

Exempel på brister:

- att vara försenad med rapportering mer än en månad eller vid upprepade förseningar.
- att brista i rapportering genom att det saknas viktig informationen vid upprepade tillfällen och efter återremitteringar.
- att brista i åtagande enligt uppdrag eller genomförandeplan.
- utebliven uppföljning av progression.

14. Fakturering och ersättning

För att säkerställa utbetalning av månadsersättning krävs att månadsrapport och faktureringsunderlag har inkommit till karriärvägledaren enligt tidplan.

Inkommer månadsrapport eller slutrapport efter angivet brytdatum kommer ersättning att betalas ut nästkommande månad.

14.1. Ersättning månadsvis enligt fakturering

Ersättningen för pågående insats beslutas i samband med Nacka kommuns Mål och budget. För 2024 uppgår checkbeloppen per månad för respektive insats till:

- Arbetsmarknadsinsats: 3 876 kr
- Introduktionsinsats sfi och arbetsintroduktion: 6 324 kr
- Förberedande arbetsinriktad insats: 8 160 kronor.

Om insatsen startar eller slutar mitt i en månad beräknas månadens ersättning via månadsbeloppet dividerat på 30 dagar, multiplicerat med antalet insatsdagar under månaden.

15. Bilaga: Länkar till relevanta dokument

Nacka kommuns reglemente för kundval:

<https://www.nacka.se/49aac4/globalassets/kommun-politik/dokument/styrdokument/kundval-och-auktorisationsvillkor/reglemente-for-kundval.pdf>

Specifika auktorisationsvillkor för Kundval arbete och etablering:

<https://www.nacka.se/48d7a7/globalassets/kommun-politik/dokument/styrdokument/kundval-och-auktorisationsvillkor/specifika-auktorisationsvillkor-kundval-arbete-och-etablering.pdf>

Modell för kvalitetsuppföljning av Kundval arbete och etablering 2024:

https://handlingar.nacka.se/handlingar/Namnden_for_arbete_och_forsorjning//2023/2023-12-13/16b_Bilaga_1_NAF_Modell_f%C3%B6r_uppf%C3%B6ljning_av_kundval_arbete_och_etablering_2024.pdf

Nacka kommuns Mål och budget 2024–2026, inklusive beslutade checkbelopp tabell 18:

<https://www.nacka.se/4af419/globalassets/kommun-politik/dokument/ekonomi-statistik/budget/mal-och-budget-2024-2026.pdf>

Nämnden för arbete och försörjning, Mål och budget 2024–2026:

https://handlingar.nacka.se/handlingar/Kommunfullmaktige//2023/2023-11-13_M%C3%A5l_och_budget/12_M%C3%A5l_och_budget/NAF/c_bilaga_NAF_M%C3%A5l_och_budget_2024-2026_NAF.pdf