

# Perspektiv på Arbetsförmedlingens lokala närvaro

© Arbetsförmedlingen  
Författare: Analysavdelningen  
Datum: 2021-05-20  
Diarienummer: Af-2021/0019 5247  
Arbetsförmedlingen analys 2021:11

**Innehåll**

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Inledning.....</b>	<b>6</b>
1.1 Syfte, frågeställningar och disposition.....	7
<b>2 Arbetsförmedlingen ska i första hand möta kunder digitalt.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tillgänglighet i Arbetsförmedlingens distanskanaler och digitala kanaler	10
<b>3 Arbetsförmedlingens lokala närvaro.....</b>	<b>12</b>
3.1 Status för den lokala närvaron på orter med ett stort stödbehov bland de arbetssökande .....	12
3.2 Lokal närvaro i kommuner med högst respektive lägst andel arbetssökande med stort stödbehov .....	15
<b>4 Spontana och förbokade fysiska besök.....</b>	<b>17</b>
4.1 Arbetssökande i behov av fördjupat stöd ska vara inskrivna lokalt.....	17
4.2 Hur stor är målgruppen för förbokade fysiska besök? .....	19
4.3 Registrerade besök till lokala kontor har minskat tydligt.....	19
4.4 Statens servicecenter tar över spontanbesöken.....	21
<b>5 Avslutande kommentarer .....</b>	<b>22</b>
<b>6 Referenser .....</b>	<b>24</b>

## Sammanfattning

Arbetsförmedlingen har genomgått stora förändringar de senaste åren. Besparingarna på Arbetsförmedlingens förvaltningsanslag under 2019 medförde att myndigheten minskade antalet medarbetare kraftigt och anpassade sitt kontorsnät i snabb takt. Därmed förändrades den fysiska lokala närvaron runt om i landet. Samtidigt har stora satsningar gjorts på digitalisering och att på att utveckla möjligheterna att möta kunder på distans.

I den här rapporten undersöks förändringen i Arbetsförmedlingens lokala närvaro och förändringar i hur myndigheten möter de arbetssökande från 2019 och framåt. Särskilt fokus läggs på förändringen vad gäller fysiska möten, som tidigare var den naturliga vägen in till myndigheten. Rapportens ambition är inte att ge en heltäckande bild av alla förändringar och hur de har påverkat de arbetssökande. Den utgår från tillgängliga data, tidigare rapporter och intern information. Syftet är att belysa förändringarna och hur de har påverkat arbetssökandes kontakter med myndigheten och möjligheter till stöd. Rapporten är i första hand tänkt att fungera som underlag för diskussioner och verksamhetsutveckling på myndigheten.

*Snabb kontorsnätsanpassning resulterade i ett glapp i den lokala närvaron*  
Kontorsnätsanpassningen gick snabbt och resulterade i att ett stort antal kontor runt om i landet avvecklades innan nya lösningar för den lokala närvaron fanns på plats. På flera orter har det alltså uppstått ett glapp i den lokala närvaron. Det kan ha påverkat såväl arbetssökande som berörda kommuner negativt. Arbetsförmedlingen har dock arbetat intensivt för att få till stånd samarbetslösningar med bland annat Statens servicecenter (SSC) och kommuner, som ska utgöra den nya formen av lokal fysisk närvaro i 102 kommuner. I mitten av mars 2021 fanns samarbetslösningar på plats i 72 kommuner där den lokala närvaron ska utgöras av en samarbetslösning. Arbetsförmedlingen räknar i nuläget (mars 2021) med att i princip samtliga samarbetslösningar kommer att vara i bruk vid kvartal 2 i år. Det pågår också ett intensivt arbete med att flytta Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet, där kunder kan få hjälp med allmän service i spontana möten, till SSC:s servicekontor under 2020–2021.

*De digitala kanalerna skapar möjligheter att hantera många ärenden men tillgängligheten behöver förbättras för vissa grupper*

Arbetsförmedlingen har under de senaste åren satsat mycket resurser på att digitalisera sin verksamhet och arbetar utifrån att möta kunder digitalt först<sup>1</sup>. Personal har också flyttats från lokala kontor till personligt distansmöte (PDM), där arbetsförmedlare möter arbetssökande på distans. Utvecklingen har sannolikt underlättat många personers kontakter med myndigheten och för många arbetssökande tycks det fungera bra att använda myndighetens digitala- och

---

<sup>1</sup> Allt arbete med kunderna utgår från att vi i första hand möter dem digitalt och att digitala lösningar ska vara ett avgörande stöd i vårt kundarbete. Se Arbetsförmedlingen (2020e).

distanskanaler. Dessa kanaler utgör också ett effektivt sätt för myndigheten att kunna möta ett stort antal arbetssökande med ett begränsat antal medarbetare.<sup>2</sup>

De digitala kanalerna och distanskanalerna tycks dock inte vara fullt tillgängliga för alla arbetssökande och vissa kundgrupper kan ha svårt att driva sina egna ärenden digitalt.<sup>3</sup> För dessa kan de förändringar som gjorts ibland försvårat möjligheten att få kontakt med (och hjälp från) myndigheten.

#### *Stor nedgång i antalet fysiska besök till Arbetsförmedlingen*

Arbetsförmedlingens statistik över registrerade kontakter visar att besöken till lokala arbetsförmedlingskontor minskade betydligt mellan januari 2019 och januari 2020, sammantaget med 54 procent.<sup>4</sup> En förklaring är att många ärenden som tidigare krävde ett besök på ett arbetsförmedlingskontor idag kan skötas på distans. En annan förklaring bakom utvecklingen kan vara att möjligheten till fysiska besök har begränsats genom kontorsnätsanpassningen och minskningen i antalet medarbetare.

#### *Behovet av fysiska besök är svårt att uppskatta och behöver utredas vidare*

Arbetssökande som bedömts ha mer omfattande behov av stöd för att nå arbete eller utbildning ska få fördjupat stöd lokalt. Om behov finns ska stödet ges i fysiska möten, men utgångspunkten är att kundens övriga ärenden i många fall kan hanteras via digitala tjänster eller per telefon.

Behovet av fysiska möten varierar dels med individens behov – på aggregerad nivå med sökandesammansättningen – dels med myndighetens förutsättningar att erbjuda service och stöd digitalt eller på distans. Utvecklingen mot att en stor del av de arbetssökandes fysiska möten genomförs av fristående aktörer, spelar också in.

För att få en uppfattning om hur många arbetssökande som kan behöva fysiska möten har vi definierat en möjlig målgrupp till att omfatta personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga<sup>5</sup> samt personer (utan funktionsnedsättning) som är inom ramprogrammen (jobb- och utvecklingsgarantin, jobbgarantin för ungdomar samt etableringsprogrammet). Det finns dock självklart stora individuella variationer vad gäller stödbehov i dessa grupper. Under 2020 uppgick antalet i målgruppen till drygt 280 000 personer i genomsnitt per månad. Skattningar baserade på statistik över registrerade besök för denna målgrupp pekar på att behovet av fysiska möten kan uppgå till mellan 40 000 och 70 000 besök per månad.

Det finns dock en stor osäkerhet gällande behovet av fysiska möten. Mot bakgrund av detta är det angeläget att göra en fördjupad kartläggning av hur stort det samlade behovet av fysiska möten är. En sådan kartläggning kan bidra till att myndigheten allokerar sina resurser på ett så effektivt och ändamålsenligt sätt som möjligt.

---

<sup>2</sup> Möjligheten att ta emot och stötta kunder på distans har självklart även varit centralt under pandemin.

<sup>3</sup> Kunderna ska mötas utifrån kundbehov. Vissa kundbehov, som exempelvis rör samverkan med kommunen eller anpassningar på en arbetsplats, löses bäst via det lokala serviceutbudet.

<sup>4</sup> Sedan pandemins utbrott har tillfälliga anpassningar gjorts för att så långt det är möjligt undvika fysiska besök och möten för att minska risken för smittspridning. Rapporten undersöker därför besöksfrekvensen före pandemins utbrott.

<sup>5</sup> Benämns härefter som personer med funktionsnedsättning.

# 1 Inledning

I samband med de stora besparingarna på Arbetsförmedlingens förvaltningsanslag under 2019, som innebar att myndigheten var tvungen att kraftigt minska antalet arbetsförmedlare och professioner inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen<sup>6</sup>, anpassade myndigheten också sitt kontorsnät. Därmed förändrades den fysiska lokala närvaron runt om i landet. Myndigheten fattade våren 2019 beslut om att minska antalet kontor från 238 (i 218 kommuner) till 106 (i 100 kommuner). Under 2020 justerades dock beslutet; myndigheten beslutade att återetablera sex av kontoren. Vid slutet av 2020 hade således totalt 126 kontor avvecklats.

Av de 126 kontor som avvecklades under 2019 och 2020 saknade 59 fast bemanning redan då tidplanen för kontorsavvecklingen beslutades i september 2019. Parallellt med den successiva kontorsförändringen har Arbetsförmedlingen arbetat för att etablera samarbetslösningar med andra, exempelvis Statens servicecenter (SSC) och kommuner, för att säkerställa en lokal närvaro i nya former.

Vid slutet av 2020 hade Arbetsförmedlingen *planerat för* någon form av lokal närvaro i 208 av landets totalt 290 kommuner. Sammantaget väntas alltså myndighetens lokala närvaro, sett till antalet kommuner som myndigheten kan ta fysiska möten i, inte förändras i någon större omfattning jämfört med 2019. Vad som däremot har förändrats – och väntas fortsätta förändras – mer tydligt är på vilket sätt Arbetsförmedlingen är lokalt närvarande i landets kommuner.

Arbetsförmedlingen menar att myndighetens lokala närvaro är ändamålsenlig när möjlighet till förbokade fysiska möten erbjuds kunder och samverkanspartners rörande ärenden som inte kan hanteras genom andra servicevägar.<sup>7</sup>

Flera kommuner har signalerat att Arbetsförmedlingens lokala närvaro, tillgänglighet och samverkan inte är ändamålsenligt i alla delar. Kommunala företrädare runt om i landet har vid flera tillfällen pekat på svårigheter med att få kontakt med myndighetens personal och på problem för individer att få del av aktiva arbetsmarknadspolitiska insatser.<sup>8</sup>

Arbetsförmedlingens fysiska lokala närvaro utgör bara en av flera delar som tillsammans utgör myndighetens totala förmåga att erbjuda en likvärdig service utifrån kundens behov. Parallellt med minskningen av antalet kontor och medarbetare har myndigheten arbetat med kanalförflyttningen och strategin digitalt först, för att i ökad omfattning erbjuda service via andra servicevägar än fysiska möten.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Med professioner avses arbetsterapeut/sjukgymnast, audionom, dövkonsulent, psykolog, socialkonsulent och synspecialist.

<sup>7</sup> Se Arbetsförmedlingen (2020b).

<sup>8</sup> I en enkätundersökning som Sveriges Kommuner och Regioner genomförde 2020 svarade nio av tio kommuner att de ger stöd till arbetssökande som ligger i Arbetsförmedlingens uppdrag. Det handlade bland annat om inskrivning, aktivitetsrapportering och samordning av insatser för nyanlända. (Se Sveriges Kommuner och Regioner (2020).

<sup>9</sup> Under 2020 har pandemin inneburit att fler fått service via personliga distansmöten och digitala tjänster.

## 1.1 Syfte, frågeställningar och disposition

En central fråga är om Arbetsförmedlingens nuvarande lokala närvaro är tillräcklig för att möta kundernas behov och utföra myndighetens uppdrag på ett ändamålsenligt sätt. Detta är en komplex fråga där många perspektiv behöver beaktas och det ständigt sker en utveckling. I denna rapport undersöks några områden som kan bidra till bättre kunskap i frågan:

- Myndighetens tillgänglighet i olika kanaler för olika grupper av arbetssökande.
- Statusen för den lokala närvaron med fokus på kommuner där det finns ett stort stödbehov bland de arbetssökande.
- Hur många arbetssökande som fysiska möten kan vara aktuella för.
- Hur antalet fysiska möten mellan olika grupper av arbetssökande och arbetsförmedlare har utvecklats 2019–2020 (före Coronapandemin).

Undersökningen sträcker sig från 2019, då den kraftiga minskningen i antalet medarbetare och kontorsnätsanpassningen påbörjades, till och med idag. När antal registrerade besök till Arbetsförmedlingen undersöks jämförs januari 2019 med januari 2020. Detta för att fånga in hur det såg ut före respektive efter minskningen av antalet medarbetare och arbetsförmedlingskontor, men före pandemins utbrott. Rapportens huvudsyfte är att vara ett underlag för diskussioner och verksamhetsutveckling på myndigheten.

Rapporten inleds med en genomgång av användandet av några centrala digitala tjänster samt tillgängligheten i den digitala kanalen och distanskanalen. Därefter redovisas status för den lokala närvaron med fokus på kommuner där det finns ett stort stödbehov bland de arbetssökande. I påföljande avsnitt definieras en möjlig målgrupp för vilka fysiska möten kan bli aktuella. Här undersöks också hur antalet fysiska möten mellan olika grupper av arbetssökande och arbetsförmedlare har utvecklats 2019–2020 (före Coronapandemin). Rapporten avslutas med avslutande kommentarer.

## 2    Arbetsförmedlingen ska i första hand möta kunder digitalt

Arbetsförmedlingen har sedan flera år arbetat med att digitalisera och automatisera olika moment och processer för såväl arbetssökande som arbetsgivare och andra aktörer. Sedan hösten 2020 arbetar myndigheten utifrån strategin *Digitalt först* med utgångspunkt att i första hand använda digitala tjänster i möten med arbetssökande och arbetsgivare och erbjuda personlig service när det finns ett motiverat behov. Stöd ges på olika nivåer, från självservice för kunder som själva kan driva sina processer till fördjupat stöd för kunder som behöver hjälp att driva sina processer. Kunder i behov av fördjupat stöd kan få stöd genom digitala möten, distansmöten och fysiska möten.<sup>10</sup> I sammanhanget är det värt att notera att en allt större del av stödet till de arbetssökande levereras av fristående aktörer.

Vissa av de arbetssökandes centrala moment hanteras i princip fullt ut genom digitala processer, det gäller exempelvis inskrivningen och aktivitetsrapporteringen. Arbetssökande som anmäler sig som arbetssökande till Arbetsförmedlingen och anger att de ska påbörja jobb eller studier inom 90 dagar kan nyttja ett helt digitalt självserviceflöde. Under 2020 var det omkring 13 000 personer som gick igenom självserviceflödet.

De allra flesta arbetssökande (92 procent år 2020) skriver in sig på Arbetsförmedlingen digitalt, och majoriteten av dem som skriver in sig digitalt genomför också sitt planeringssamtal på distans, via personligt distansmöte (PDM).

Stödbehovet i den digitala inskrivningen tycks dock vara relativt stort i förhållande till antalet personer som skriver in sig under ett år. En tidigare undersökning visar att så många som 20–25 procent av de arbetssökande (motsvarande närmare 100 000 personer under 2020) kan behöva någon form av lokalt stöd i den digitala inskrivningen.<sup>11</sup> Vidare pekade en enkätundersökning från 2019 på att i genomsnitt 800 personer per dag besöker lokala arbetsförmedlingsenheter för att få hjälp med självinskrivningen.<sup>12</sup>

I sammanhanget är det värt att notera att 14 procent av alla samtal från arbetssökande som kom in till PDM under 2020 gällde frågor om inskrivning.<sup>13</sup> De två mest vanligt förekommande frågorna om inskrivning är kopplade till hur man skriver in sig och återinskrivning.<sup>14</sup>

En av orsakerna till stödbehovet kring inskrivningen kan vara att personer är osäkra på sin förmåga att använda digitala tjänster.<sup>15</sup> Vidare finns flera studier som visar att det finns ett digitalt utanförskap i samhället. Vissa grupper, inklusive äldre, personer

---

<sup>10</sup> Arbetsförmedlingen (2020e).

<sup>11</sup> Arbetsförmedlingen (2020b).

<sup>12</sup> Arbetsförmedlingen (2019b).

<sup>13</sup> Avser inkommande samtal på svenska och engelska 2020. Statistiken om samtal inom etablering saknar uppgift om innehåll.

<sup>14</sup> Ärendeundersökning PDM, vecka 23–24 2020 och vecka 41–42 2020.

<sup>15</sup> Enligt en Sifo-undersökning bland yrkesverksamma framkom det att halva befolkningen anser sig ha otillräckliga digitala färdigheter utifrån de krav som ställs idag. (SVT Nyheter 4 januari 2021.)



med funktionsnedsättning och lågutbildade, är överrepresenterade bland sällananvändare av internet och andra som har svårt att ta sig fram digitalt.<sup>16</sup>

Enligt en SCB-undersökning är dock användandet av Bank-ID högt i alla åldrar. Bland personer 16–85 år hade 85 procent av befolkningen legitimerat sig med Bank-ID på internet under första kvartalet 2020. I åldersgrupperna mellan 24–54 år låg andelen runt 95 procent och i åldersgruppen 55–64 år var den 89 procent.<sup>17</sup>

Att skriva in sig som arbetssökande på Arbetsförmedlingen är emellertid mer komplext än att enbart hantera digital legitimering och använda digitala tjänster i allmänhet. Det är tänkbart att personer vill ha stöd och försäkra sig om att göra rätt – inte minst då anmälan som arbetslös till Arbetsförmedlingen är kopplad till ersättning.

Efter att inskrivningen är genomförd lämnar de allra flesta arbetssökande, ca 96 procent, in sina aktivitetsrapporter digitalt. För detta moment är det små skillnader mellan olika grupper av arbetssökande. Även bland exempelvis personer med funktionsnedsättning och personer med kort utbildning sker över 90 procent av aktivitetsrapporteringen digitalt. Aktivitetsrapporteringen tycks vara ett moment som de flesta klarar av att hantera via de digitala kanalerna.

Uppföljningar har dock visat att vissa kunder tar hjälp av familjemedlemmar med digitala moment, såsom exempelvis aktivitetsrapporteringen. Därigenom framstår de som digitala användare.<sup>18</sup> Omkring 15 procent av de inkommande samtalen från arbetssökande till PDM rör frågor om aktivitetsrapportering.<sup>19</sup> Den vanligaste frågan om aktivitetsrapportering gäller allmänt kring hur aktivitetsrapportering fungerar.<sup>20</sup>

#### *Arbetssökanden i olika verksamhetsområden*

De som skriver in sig på Arbetsförmedlingen hamnar inom något av myndighetens tre verksamhetsområden; VO Direkt, VO Arbetssökande eller VO Arbetsgivare. Det är framför allt personer med kortare inskrivningstider, upp till 12 månader, som är inskrivna på VO Direkt. Omkring 31 procent av de inskrivna var inskrivna på VO Direkt i januari 2021. Personer inom jobb- och utvecklingsgarantin, jobbgarantin för ungdomar och etableringsprogrammet samt personer med anställningsstöd ska vara inskrivna på VO Arbetsgivare eller VO Arbetssökande.

Personer som är inskrivna inom VO Arbetssökande eller VO Arbetsgivare kan få stöd på distans och vid behov genom fysiska förbokade besök. Personer som är inskrivna inom VO Direkt får service på distans men om behov uppstår kan en lokal arbetsförmedlingsenhet inom VO Arbetssökande eller VO Arbetsgivare överta kundens ärende, exempelvis om en arbetsmarknadsutbildning eller en anställning med stöd blir aktuellt.

<sup>16</sup> Se exempelvis Iacobaeus et al. (2019) och Riksrevisionen (2021).

<sup>17</sup> SCB (2020).

<sup>18</sup> Arbetsförmedlingen (2019b).

<sup>19</sup> Avser inkommande samtal på svenska och engelska 2020.

<sup>20</sup> Ärendeundersökning PDM, vecka 23–24 2020 och vecka 41–42 2020.

## 2.1 Tillgänglighet i Arbetsförmedlingens distanskanaler och digitala kanaler

Inför 2021 konstaterade Arbetsförmedlingen att många kunder ofta upplever att det är svårt att nå fram till och hitta rätt på Arbetsförmedlingen. Det kan röra sig om att komma fram på telefon, genomföra ett fysiskt besök eller möjligheten att använda de digitala tjänsterna.

Vad gäller tillgänglighet på telefon för arbetssökande hanterade PDM 65 procent av alla inkomna samtal under 2020, varav 54 procent besvarades och 11 procent var återuppringning. Den genomsnittliga väntetiden var 25 minuter.<sup>21</sup> Arbetsförmedlingens målsättning är att 75 procent av alla samtal ska besvaras inom 5 minuter. Det stora inflödet av arbetssökande till Arbetsförmedlingen under 2020 skapade en stor belastning på PDM, som utöver att hantera inkommande samtal även arbetade med att säkra inskrivningar och periodvis prioriterade att fatta beslut om tjänsten Stöd och matchning.

I en granskningsrapport finner Riksrevisionen att med några undantag tycks myndigheternas digitalisering ännu inte ha lett till minskad efterfrågan på service via telefon.<sup>22</sup> Riksrevisionen kan inte dra några generella slutsatser om vad som ligger bakom detta, men lyfter att de digitala tjänsterna genererar en ny typ av efterfrågan på service via telefon; att få guidning i det digitala.<sup>23</sup>

Arbetsförmedlingen har som målsättning att under 2021 möjliggöra för alla kunder att kunna nå myndigheten enligt principen digitalt först. Inom ramen för det arbetet har Arbetsförmedlingen identifierat att tillgängligheten i synnerhet behöver förbättras för tre kundgrupper: personer med språkstödsbehov, personer med funktionsnedsättning och personer med skyddad identitet. I fördjupningsrutorna nedan beskrivs några av de utmaningar som identifierats för nyanlända i etableringsprogrammet och personer med funktionsnedsättning.

### *Fokus på nyanlända/personer med språkstödsbehov*

Det digitala arbetssättet och det förändrade kontorsnätet kan medföra vissa svårigheter för nyanlända. Exempelvis har det personliga distansmötet visat sig vara svårnavigerat för arbetssökande som inte talar god svenska och som själva ska beskriva sitt ärende.<sup>24</sup> Vidare har myndigheten saknat övergripande principer kring språkstöd för att effektivt stötta de kunder som har behov av detta, vilket medför att servicen som kunderna får kan variera mellan olika kanaler. Deltagare i etableringsprogrammet är en grupp som generellt sett har stora behov av språkstöd. Det är en heterogen grupp och vilka förutsättningar deltagarna har att driva sina egna ärenden hos Arbetsförmedlingen varierar.

<sup>21</sup> Enligt myndighetens statistik över samtal till PDM.

<sup>22</sup> En majoritet av de 22 granskade myndigheterna har utvecklat sitt digitala utbud de senaste tio åren och de digitala kanalerna har ökat. I absoluta tal har dock samtalsvolymerna per telefon varit i stort oförändrade, medan antalet fysiska besök har minskat. Se vidare Riksrevisionen (2021).

<sup>23</sup> Riksrevisionen (2021).

<sup>24</sup> Arbetsförmedlingen (2020b).

Generellt sett är stödbehovet hos målgruppen dock stort och uppdraget kräver också omfattande samverkan med kommunerna.

Vidare finns det en risk att individer som omfattas av etableringsuppdraget inte identifieras vid inskrivning via självservice-tjänsten eller hos PDM. Detta kan försena etableringen och medföra fördröjningar avseende etableringsersättningen vilket riskerar att spilla över på kommunerna i form av försörjningsstöd. Under 2019 fick närmare 16 000 personer ekonomiskt bistånd på grund av otillräcklig – eller i väntan på – etableringsersättning.<sup>25</sup>

### *Fokus på personer med funktionsnedsättning*

Personer med funktionsnedsättning är överrepresenterade bland sällananvändare av internet och andra som har svårigheter att ta sig fram digitalt.<sup>26</sup> Andelen som saknar Bank-ID är väsentligt högre inom denna grupp än bland personer utan funktionsnedsättning. Det är också en lägre andel bland dem med funktionsnedsättning som känner sig delaktiga i det digitala samhället samtidigt som en större andel regelbundet tar hjälp av någon annan för att utföra ärenden digitalt.<sup>27</sup>

Mot bakgrund av detta framstår möjligheten till spontanbesök för att kunna få stöd i användandet av de digitala tjänsterna som viktig för denna grupp av arbetssökande. Det kan vidare finnas en risk att specifika stödbehov inte identifieras under den tid den arbetssökande deltar i självservice-tjänster eller i distansmöten.<sup>28</sup> Att tidigt identifiera potentiella stödbehov är viktigt för att säkerställa att den arbetssökande får rätt stöd på vägen mot arbete eller studier.

Även om digitala självservicekanaler och service på distans kan vara problematisk för vissa personer med funktionsnedsättning finns stora variationer inom gruppen kopplat till stödbehov och vilken kanal som fungerar bäst. Det finns exempelvis positiva erfarenheter av att skapa och upprätthålla kontakter med unga personer med psykisk ohälsa med hjälp av videomöte då fysiska möten kan upplevas som ett hinder i kontakterna med myndigheten.<sup>29</sup> Myndigheten för delaktighet konstaterar också i en rapport att digitaliseringen skapar nya möjligheter för personer med funktionsnedsättning, exempelvis genom att möjliggöra för individer att självständigt kunna ta del av information och utföra tjänster som tidigare krävde personligt stöd.<sup>30</sup>

---

<sup>25</sup> Socialstyrelsen (2020).

<sup>26</sup> Riksrevisionen (2021).

<sup>27</sup> Begripsam (2020).

<sup>28</sup> Arbetsförmedlingen (2020c).

<sup>29</sup> Arbetsförmedlingen (2020c).

<sup>30</sup> Myndigheten för delaktighet (2019).

### 3 Arbetsförmedlingens lokala närvaro

Vid utgången av 2020 fanns det 88 fast bemannade kontor i 82 kommuner. I 102 kommuner fanns eller planerades för en samarbetslösning. I oktober 2020 var 29 av dessa 102 lösningar att betrakta som avtalade och i bruk, och i mitten av mars 2021 hade antalet stigit till 72. Förutom fast bemannade kontor och kontor som utgörs av en samarbetslösning har Arbetsförmedlingen även kontor som bara delvis är bemannade (kontor som personal reser till). Vid slutet av 2020 fanns 24 sådana kontor i 24 kommuner. Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet övertogs i etapper av Statens servicecenters kontor på 81 orter under 2020 och fler tas över under 2021.

Det är viktigt att särskilja typ av kontor eftersom myndighetens möjligheter att ge lokal (fördjupad eller spontan) service till kunder och samverkanspartners i viss mån varierar med typ av kontor. Den lokala servicegraden varierar också med antalet medarbetare som finns lokalt.

Spontana kundbesök för att få stöd i självservice erbjuds idag genom Statens servicecenter och Arbetsförmedlingens egna fast bemannade kontor med kundtorg. Egna kundtorg finns dock endast kvar på ett fåtal orter, och även dessa kommer att avvecklas när kundtorgstjänst i SSC:s regi införs vid servicekontor på dessa orter eller i kommunen. Möjligheten till förbokade möten finns/kommer finnas i samtliga 208 kommuner där någon typ av lokal närvaro finns eller planeras för.

#### 3.1 Status för den lokala närvaron på orter med ett stort stödbehov bland de arbetssökande

I början av 2020 arbetade Arbetsförmedlingen fram sex parametrar som syftade till att vara vägledande som bedömningsgrunder för Arbetsförmedlingens lokala närvaro.<sup>31</sup> Tre av dessa hade ett tydligt kvantitativt och mätbart perspektiv medan tre hade ett mer kvalitativt perspektiv. De tre bedömningsgrunderna med ett mer mätbart kvantitativt perspektiv var:

- Kommuner med fler än 4 000 inskrivna arbetssökande i genomsnitt under de senaste åren bör ha minst ett fast bemannat arbetsförmedlingskontor.<sup>32</sup>
- Kommuner med en hög andel inskrivna arbetslösa med svag ställning på arbetsmarknaden – men med färre än 4 000 inskrivna – bör ges särskild prioritet vad gäller myndighetens lokala närvaro.
- Det bör finnas minst ett fast bemannat kontor i varje FA-region<sup>33</sup>, om inte särskilda omständigheter föreligger.

<sup>31</sup> Arbetsförmedlingen (2020a).

<sup>32</sup> I underlaget föreslogs även att särskild hänsyn ska tas till andelen sökande med funktionsnedsättning och andelen sökande som är inom rehabilitering.

<sup>33</sup> En funktionell analysregion (FA-region) är en region inom vilken människor kan bo och arbeta utan att behöva göra alltför tidsödande resor. Definitionen kommer från Tillväxtverket.

En analys utifrån dessa tre kvantitativa bedömningsgrunderna pekade på att Arbetsförmedlingen bör ha 109 bemannade kontor. Av dessa motsvaras 82 av existerande kontor medan 27 har avvecklats. Det är viktigt att komma ihåg att analysen av vilka kontor som borde kvarstå endast tog hänsyn till de tre kvantitativa bedömningsgrunderna. I myndighetens fullständiga analys av den lokala närvaron beaktades fler parametrar, däribland ett lands- och glesbygdsperspektiv, och det gjordes fördjupade analyser utifrån lokala förutsättningar 2020.<sup>34</sup>

Tabell 1 redogör för den lokala närvaron på orterna med de 27 avvecklade kontoren som enligt de tre kvantitativa bedömningsgrunderna borde ha kvarstått. Det är intressant att följa upp statusen på dessa orter eftersom stödbehovet bedöms vara stort i dessa kommuner, baserat på antal inskrivna arbetslösa eller andelen inskrivna med en svagare konkurrensförmåga<sup>35</sup>.

Av de 27 kontoren ligger tio i någon av FA-regionerna Stockholm, Göteborg och Malmö-Lund. De sju kontor som ligger i städerna Stockholm, Göteborg och Lund har ett servicekontor på orten, och för åtta av kontoren i storstads-regionerna bedöms ett närliggande kontor utgöra en ändamålsenlig lokal närvaro. I Flen, som tillhör FA-region Stockholm, ska den lokala närvaron däremot utgöras av en samarbetslösning, men den var inte i bruk 2020. Flen är en av de tio kommunerna med högst andel arbetslösa med svagare konkurrensförmåga (se tabell 2).

Av de 17 kontor som inte tillhör en FA-region i ett storstadsområde är det endast tre kommuner som har ett servicekontor. Servicekontorens lokalisering sammanfaller i stor utsträckning med Arbetsförmedlingens kvarstående kontor. Bara på var sjätte ort där Arbetsförmedlingen avvecklat kontor finns det i dagsläget ett servicekontor.

Framöver kan dock servicekontoren komma att komplettera Arbetsförmedlingens kontorsnät i högre utsträckning. Under 2021 ska ett nytt servicekontor öppnas i Ulricehamn, där Arbetsförmedlingen har avvecklat sitt kontor.<sup>36</sup> Utredningen om hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas föreslår ytterligare 28 nya servicekontor. Av dessa föreslås 11 på orter där Arbetsförmedlingen avvecklat kontor 2019–2020, och två på orter där Arbetsförmedlingen saknade kontor redan före den senaste kontorsnätsanpassningen.<sup>37</sup>

Vidare saknades en samarbetslösning i drift i oktober 2020 på 16 av de 19 orter där den lokala närvaron ska utgöras av en samarbetslösning. På de flesta av dessa orter fanns en överenskommelse om avtal, men alltså ingen samarbetslösning i bruk (se tabell 1).

---

<sup>34</sup> Se Arbetsförmedlingen (2020b).

<sup>35</sup> Till inskrivna med svagare konkurrensförmåga på arbetsmarknaden räknas de som är födda utanför Europa, de som saknar fullständig gymnasieutbildning, de som har en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga och de som är 55 år eller äldre.

<sup>36</sup> Nya servicekontor ska också öppna i Göteborg, Malmö och Stockholm.

<sup>37</sup> De övriga 15 föreslagna kontoren är på orter där Arbetsförmedlingen har ett kontor, antingen fast bemannat eller ett vi reser till, men där ett nytt servicekontor skulle innebära en ny eller ytterligare möjlighet till spontana besök. Se Finansdepartementet (2019).

**Tabell 1: Arbetsförmedlingens lokala närvaro på de orter där 27 kontor avvecklats trots ett stort stödbehov i kommunen<sup>1 2</sup>**

FA-region	Kontor	SSC finns på orten (ja/nej)	Datum för avveckling	Status lokal närvaro <sup>38</sup>
Växjö	Af Alvesta	Nej	2020-10-31*	Samarbetslösning finns (i egen lokal).
	Af Lessebo	Nej	2020-10-31*	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Karlskrona	Af Ronneby	Nej	2020-03-31	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Jönköping	Af Sävsjö	Nej	2019-11-01*	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Halmstad	Af Hylte	Nej	2019-11-01	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Kristianstad-Hässleholm	Af Broby	Nej	2020-03-31*	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Ljungby	Af Markaryd	Nej	2020-01-31*	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Kalmar	Af Nybro	Nej	2020-01-01	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Trollhättan-Vänersborg	Af Mellerud	Nej	2019-09-30*	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
	Af Finspång	Nej	2020-02-01*	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Linköping-Norrköping	Af Kinda	Nej	2019-11-01*	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
	Af Valdemarsvik	Nej	2019-12-31*	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Västerås	Af Fagersta	Ja	2020-01-10	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020). Kundtorgverksamhet införs på SSC mars 2021.
Örebro	Af Laxå	Nej	2020-09-01*	Samarbetslösning finns (i egen lokal).
Vansbro	Af Vansbro	Ja	2019-12-31*	Samarbetslösning finns ej (men egen lokal finns) (okt 2020). Kundtorgverksamhet införd på SSC juni 2020.
Gävle	Af Hofors	Nej	2019-11-01*	Samarbetslösning finns ej (men egen lokal finns) (okt 2020).
Åsele	Af Åsele	Ja	2019-12-01	Samarbetslösning finns ej (men egen lokal finns) (okt 2020). Kundtorgverksamhet införd på SSC juni 2020.
Göteborg	Af Göteborg Angered	Ja	2019-12-13	Närliggande kontor bedöms som ändamålsenlig närvaro.
	Af Göteborg Etablering	Ja	2019-09-30*	Närliggande kontor bedöms som ändamålsenlig närvaro.
	Af Göteborg Frölunda	Ja	2019-09-30	Närliggande kontor bedöms som ändamålsenlig närvaro.
Stockholm	Af Stockholm Etablering (Spånga)	Ja	2019-09-30*	Närliggande kontor bedöms som ändamålsenlig närvaro.
	Af Stockholm Farsta	Ja	2019-09-30*	Närliggande kontor bedöms som ändamålsenlig närvaro.
	Af Stockholm City	Ja	2019-12-31	Närliggande kontor bedöms som ändamålsenlig närvaro.
	Af Märsta	Nej	2019-09-30*	Närliggande kontor bedöms som ändamålsenlig närvaro.
	Af Upplands Väsby	Nej	2019-06-30	Närliggande kontor bedöms som ändamålsenlig närvaro.
	Af Flen	Nej	2019-12-31*	Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020)
Malmö-Lund	Af Lund	Ja	2020-12-01	Samarbetslösning finns (i egen lokal). Kundtorgverksamhet införd på SSC januari 2021.

<sup>1</sup> Baserat på tre kvantitativa bedömningsgrunder: 1) Kommuner med fler än 4 000 inskrivna arbetssökande i genomsnitt under de senaste åren bör ha minst ett fast bemannat arbetsförmedlingskontor. 2) Kommuner med en hög andel inskrivna arbetslösa med svag ställning på arbetsmarknaden – men med färre än 4 000 inskrivna – bör ges särskild prioritet vad gäller myndighetens lokala närvaro. 3) Det bör finnas minst ett fast bemannat kontor i varje FA-region, om inte särskilda omständigheter föreligger. <sup>2</sup> Statusen för den lokala närvaron baseras på uppgifterna i Arbetsförmedlingen (2020b). \*Kontoret hade inte fast bemanning vid tidpunkten för beslut om tidplanen för kontorsavvecklingen (sept 2019.)

<sup>38</sup> Här anges form av ändamålsenlig lokal närvaro (närliggande kontor eller samarbetslösning). Se vidare Arbetsförmedlingen (2020b).

Då flera av kontoren stängde under 2019 eller i början av 2020 har Arbetsförmedlingen alltså saknat en lokal närvaro under flera månaders tid på flera orter. Mot bakgrund av arbetsmarknadsläget och sökandesammansättningen på dessa orter är det rimligt att anta att detta glapp i Arbetsförmedlingens närvaro har påverkat såväl arbetssökande som kommunerna. Detta i synnerhet då det uppstod i samband med att antalet arbetsförmedlare och professioner inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen minskade.

Samtidigt har restriktioner med anledning av pandemin påverkat möjligheten till fysiska möten under större delen av 2020 och början av 2021, vilket kan sägas ha minskat betydelsen av myndighetens fysiska närvaro. Personliga möten har i stor utsträckning skett via telefon eller videomöte även lokalt.

### **3.2 Lokal närvaro i kommuner med högst respektive lägst andel arbetssökande med stort stödbehov**

Arbetsförmedlingen beskriver generellt arbetslösa som står längre ifrån i termer av ”inskrivna arbetslösa som har en svagare konkurrensförmåga på arbetsmarknaden”, till vilka arbetslösa som är födda utanför Europa, arbetslösa som saknar fullständig gymnasieutbildning, arbetslösa som har en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga samt arbetslösa 55 år eller äldre räknas.

På kommunal nivå varierar andelen inskrivna arbetslösa som har en svagare konkurrensförmåga på arbetsmarknaden förhållandevis mycket – från 49 procent i Vellinge till 84 procent i Flen. Sannolikt finns det därmed en stor variation mellan kommuner vad gäller stödbehoven bland de arbetssökande.<sup>39</sup> I tabell 2 redovisas den lokala närvaron i de 10 kommunerna med högst respektive lägst andel arbetslösa med stort stödbehov.

Flertalet av kommunerna med lägst andel inskrivna arbetslösa med svagare konkurrensförmåga är mindre kommuner som återfinns i närheten av större kommuner, med goda möjligheter att besöka ett arbetsförmedlingskontor i en närliggande kommun.

Noterbart är att Arbetsförmedlingen inte hade några kontor i hälften av de tio kommuner med lägst andel inskrivna med svagare konkurrensförmåga innan 2019–2020 års kontorsnätsanpassning. I tre av de tio kommunerna har Arbetsförmedlingen en samarbetslösning med SSC och i ett fall en samarbetslösning med kommunen. Endast i en av dessa tio kommuner, Täby, har Arbetsförmedlingen helt avvecklat sitt kontor i kontorsnätsanpassningen 2019–2020.

Vidare visar genomgången att Arbetsförmedlingen har, eller har planerat för, någon typ av lokal närvaro i åtta av de tio kommuner med högst andel inskrivna arbetslösa med svagare konkurrensförmåga. I sex av dessa åtta kommuner kommer närvaron att bestå av en samarbetslösning med annan samverkanspart än SSC. I och med att

---

<sup>39</sup> I genomsnitt över landets 290 kommuner har 69 procent av de inskrivna arbetslösa en eller flera karaktäristikor som gör att de definieras tillhöra gruppen av arbetssökande som har en sämre förmåga att konkurrera om jobben på den svenska arbetsmarknaden.

varken Arbetsförmedlingen eller SSC finns på dessa orter finns ingen kundtorgsverksamhet för spontana möten.

Det är bara i Södertälje, bland de kommuner med högst andel inskrivna med svagare konkurrensförmåga, som Arbetsförmedlingen har ett kvarstående fast bemannat kontor med kundtorg. Kundtorgsverksamheten kommer dock att flyttas till SSC under 2021. I Eskilstuna finns ett fast bemannat kontor men endast för förbokade besök; kundtorgsverksamheten har flyttats till SSC. I de två kommuner där inga kontor finns, Vingåker och Högsby, fanns inte heller några Arbetsförmedlingskontor innan 2019–2020 års kontorsnätanpassning.

Noterbart är att flertalet av de kommuner med högst andel inskrivna arbetslösa med svagare konkurrensförmåga där Arbetsförmedlingen avvecklat arbetsförmedlingskontoren i allmänhet är små kommuner med ett relativt litet antal inskrivna arbetslösa (mellan 500 och 600). Undantaget är Ronneby där antalet inskrivna arbetslösa uppgår till knappt 2 000.

Noterbart är även att på fem av orterna med högst andel inskrivna arbetslösa med svagare konkurrensförmåga har kontoren avvecklats innan det funnits en samarbetslösning i bruk.

**Tabell 2: Kommuner med lägst och högst andel inskrivna arbetslösa med svagare konkurrensförmåga (dec 2020)**<sup>1 2</sup>

Kommuner med lägst andel utsatta		AF kontor i kommunen	Kommuner med högst andel utsatta		AF kontor i kommunen
<b>Vellinge</b>	48,8%	Nej, kontor fanns ej 2019.	<b>Eskilstuna</b>	81,2%	Ja, men ej kundtorg (SSC med kundtorgstjänst finns på orten).
<b>Sorsele</b>	49,2%	Kontor stängde 2019-11-01. Samarbetslösning med SSC är i drift.	<b>Lessebo</b>	81,3%	Kontor stängde 2020-10-31.* Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020).
<b>Bollebygd</b>	52,8%	Nej, kontor fanns ej 2019.	<b>Södertälje</b>	81,6%	Ja, även Kundtorg (kundtorgstjänst flyttas till SSC 2021).
<b>Vaxholm</b>	53,9%	Nej, kontor fanns ej 2019.	<b>Ronneby</b>	81,8%	Kontor stängde 2020-03-31. Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020).
<b>Knivsta</b>	54,4%	Nej, kontor fanns ej 2019.	<b>Vingåker</b>	81,9%	Nej, kontor fanns ej 2019.
<b>Täby</b>	54,5%	Kontor stängde 2019-12-31. (Närliggande kontor)	<b>Uppvidinge</b>	82,0%	Kontor stängde 2020-08-31.* Samarbetslösning i drift (ej SSC).
<b>Lomma</b>	54,9%	Nej, kontor fanns ej 2019.	<b>Sävsjö</b>	82,2%	Kontor stängde 2019-11-01.* Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020).
<b>Höganäs</b>	55,1%	Kontor stängde 2020-03-31.* Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020).	<b>Hylte</b>	82,5%	Kontor stängde 2019-11-01. Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020).
<b>Kungsbacka</b>	55,1%	Kontor stängde 2019-11-30. Samarbetslösning med SSC är i drift.	<b>Högsby</b>	83,1%	Nej, kontor fanns ej 2019.
<b>Piteå</b>	55,4%	Kontor stängde 2019-08-30. Samarbetslösning med SSC är i drift.	<b>Flen</b>	83,5%	Kontor stängde 2019-12-31.* Samarbetslösning planerad men ej i drift (okt 2020).

<sup>1</sup> Arbetssökande med svag konkurrensförmåga har en (eller flera) av följande karaktäristika; funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga, är äldre än 55 år, saknar gymnasieutbildning eller är födda utanför Europa.

<sup>2</sup> Statusen för den lokala närvaron baseras på uppgifterna i återrapporteringen Slutredovisning Arbetsförmedlingens lokala närvaro 2020-10-23.

\*Kontoret hade inte fast bemanning vid tidpunkten för beslut om tidplanen för kontorsavvecklingen (sept. 2019).



## 4 Spontana och förbokade fysiska besök

Besök hos Arbetsförmedlingen kan delas upp i spontana besök och förbokade besök. De senare kan ske fysiskt, när Arbetsförmedlingen bedömt att det är nödvändigt, eller på distans. De spontana besöken flyttas successivt över till SSC, på de orter som SSC finns. Vid spontana besök på SSC kan arbetssökande få stöd i självservice och hjälp med enklare praktiska ärenden. Vad gäller förbokade fysiska besök ska dessa – när alla samarbetslösningar är i bruk – vid behov kunna erbjudas i 208 av landets 290 kommuner. Detta kan jämföras med att Arbetsförmedlingen vid ingången av 2019 hade egna kontor i 218 kommuner.

### 4.1 Arbetssökande i behov av fördjupat stöd ska vara inskrivna lokalt

I dagsläget ska arbetssökande som är i behov av fördjupat stöd i huvudsak vara inskrivna lokalt och få stöd genom förbokade möten. Förbokade möten kan ske antingen på distans eller fysiskt.

Även om ett specifikt ärende kan förutsätta ett fysiskt möte är dock utgångspunkten att kundens övriga ärenden i många fall kan hanteras via digitala tjänster eller per telefon. Nyanlända som saknar personnummer och övriga grupper som inte har Bank-ID kan dock inte nyttja stora delar av det digitala serviceutbudet och myndigheten möter därför dessa kundbehov i andra kanaler.<sup>40</sup>

Enligt aktuellt arbetssätt ska följande kunder få sitt stöd via Arbetsförmedlingen lokalt: personer som har behov av fördjupat planeringssamtal, personer som har behov av beslut eller har ett pågående beslut inom vissa insatser, personer som är aktuella för något av ramprogrammen<sup>41</sup>, personer som har en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga, personer i behov av samverkan med tredje part och personer i behov av tolk (i språk som inte finns i tjänsten Expressstolk).<sup>42</sup>

Vidare finns några särskilda ärenden, så som signering av vissa beslut och samtycken, som kräver ett fysiskt besök. Inför beslut om olika former av lönestöd eller anpassning av en arbetsplats för en arbetssökande kan det också finnas behov av att Arbetsförmedlingen besöker en arbetsplats och träffar arbetsgivaren och arbetstägaren.

---

<sup>40</sup> Arbetsförmedlingen (2019a).

<sup>41</sup> Med ramprogrammen avses Jobb- och utvecklingsgarantin, Jobbgarantin för ungdomar och Etableringsprogrammet.

<sup>42</sup> Kunder som är inskrivna vid lokalkontor kan få service via distans om de individuella förutsättningarna medger det.

*Samverkan med kommunerna – svår att behovsskatta*

Arbetsförmedlingen och landets kommuner har ett behov av samverkan kring gemensamma kunder.<sup>43</sup> Kunder i behov av samverkan är ofta personer som står långt ifrån arbetsmarknaden. En väl fungerande samverkan kan vara avgörande för att dessa individer ska närma sig arbetsmarknaden och uppnå egen försörjning.

Inom vissa områden har Arbetsförmedlingen och kommunerna en reglerad skyldighet att samverka. Inom andra är samverkan egeninitierad för att optimera respektive parts möjligheter att utföra sina uppdrag eller för att möta behoven hos gemensamma kunder.<sup>44</sup> Särskild reglering kring samverkan med kommunerna finns avseende arbetssökande med försörjningsstöd, inom etableringsuppdraget och för ungdomar med funktionsnedsättning. Hur många av de gemensamma kunderna som kräver en mer fördjupad samverkan är dock svårt att uppskatta. Det är också svårt att uppskatta i vilken omfattning denna samverkan kräver fysiska besök. Många samverkansärenden sker utan att individen närvarar. Det varierar också huruvida samverkan sker fysiskt eller via telefon/digitala mötesformer.<sup>45</sup>

Enligt statistik från Socialstyrelsen fick drygt 119 000 vuxna ekonomiskt bistånd med anledning av arbetslöshet under 2019. Arbetssökande med försörjningsstöd i genomsnitt kan antas stå längre ifrån arbetsmarknaden än arbetssökande med a-kassa. Trots detta är det rimligtvis en heterogen grupp där vissa står relativt nära arbetsmarknaden och endast har ett tillfälligt behov av ekonomiskt bistånd, medan andra står mycket långt ifrån arbetsmarknaden och befinner sig i ett långvarigt biståndsberoende. Därav varierar också behovet av fördjupad samverkan.

Inom etableringsuppdraget är samverkan med landets kommuner av stor betydelse. Ibland är det kommunen som har den första kontakten med den nyanlände och de allra flesta har behov av kommunala insatser. Etableringsprogrammet omfattar i nuläget cirka 15 000 deltagare. Ungefär hälften av dessa omfattas av utbildningsplikt med stora behov av reguljär utbildning.

Arbetsförmedlingens förändrade kontorsnät, en förflyttning från fysiska besök till digitala kanaler i kombination med att allt fler uppgifter utförs av fristående aktörer kan medföra ett behov av att anpassa samverkansstrukturerna. De lokala arbetsförmedlingsenheterna ansvarar idag för samverkan med fler kommuner än tidigare, samtidigt som färre medarbetare har möjlighet att involveras i den operativa samverkan och på vissa håll har samverkan avstannat helt. Arbete pågår med att utforma nya överenskommelser som är bättre anpassade för de nya förutsättningar som Arbetsförmedlingens nya kontorsnät och organisation medför.<sup>46</sup>

<sup>43</sup> Enligt Arbetsförmedlingens regleringsbrev 2021 ska myndigheten ska säkerställa en operativ samverkan med kommuner i individärenden.

<sup>44</sup> Exempelvis nyanlända / deltagare i etablering, utrikesfödda som varit i Sverige länge men där progressionen SFI avstannat, arbetssökande som varit inskrivna under mycket lång tid och personer med långvarig ohälsa.

<sup>45</sup> Under Coronapandemin har de enheter som träffar kommunerna fysiskt övergått till digitala lösningar.

<sup>46</sup> Arbetsförmedlingen (2020d).

## 4.2 Hur stor är målgruppen för förbokade fysiska besök?

Arbetsförmedlingens ståndpunkt är att fysiska möten med en arbetsförmedlare (eller profession inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen) främst är aktuella för de arbetssökande som behöver mycket stöd i sitt arbetssökande, som har behov av insatser i samverkan med andra eller som har behov av insatser inom arbetslivsinriktad rehabilitering.<sup>47</sup> En individuell bedömning ska dock alltid göras.

Behovet av fördjupat stöd varierar mellan individer beroende på en mängd olika faktorer. Generellt har personer med en längre väg till – eller tillbaka till – arbete i genomsnitt ett större behov av fördjupat stöd än andra grupper.<sup>48</sup> Behovet av stöd varierar dels med individens behov – på aggregerad nivå med sökandesammansättningen – dels med hur myndighetens förutsättningar för att erbjuda andra typer av stöd (digitalt eller på distans) ser ut. Utvecklingen mot att en stor del av de arbetssökandes fysiska möten genomförs i avtalad regi av fristående aktörer, spelar också roll för behovet av möten med arbetsförmedlare eller professioner inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen inom Arbetsförmedlingen.

För att få en uppfattning om hur stor gruppen arbetssökande för vilka fysiska besök kan vara aktuella, har vi definierat en möjlig målgrupp till att omfatta personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga samt personer (utan funktionsnedsättning) som är inom ramprogrammen (jobb- och utvecklingsgarantin, jobbgarantin för ungdomar samt etableringsprogrammet).<sup>49</sup>

Sammantaget uppgick antalet personer med funktionsnedsättning och personer inom ramprogrammen (utan funktionsnedsättning) till knappt 282 000 i genomsnitt per månad under 2020. Det motsvarade 42 procent av samtliga inskrivna under 2020.

## 4.3 Registrerade besök till lokala kontor har minskat tydligt

Mot bakgrund av de förändringar som gjorts i Arbetsförmedlingens kontorsnät och utvecklingen av andra kontakt- och mötesplattformar med myndigheten är det intressant att undersöka hur de registrerade besöken till lokala arbetsförmedlingskontor (oaktat typ av kontor) har förändrats bland olika grupper av arbetssökande.<sup>50</sup>

Generellt pekar statistiken på att besöken har minskat i hela landet (mellan januari 2019 och januari 2020). Trenden med att de fysiska besöken minskar fanns redan före 2019. Minskningen var dock betydligt större mellan 2019 och 2020 än tidigare år. Ett stickprov för fyra län visar att besöken bland arbetssökande som bor i kommuner där Arbetsförmedlingen fortfarande har ett fast bemannat kontor har minskat minst. I tre av de fyra länen som ingick i stickprovet hade besöken minskat

<sup>47</sup> Arbetsförmedlingen (2020b).

<sup>48</sup> Bland annat visar en studie gjord av Analysavdelningen och VO Direkt att sannolikheten för besök på Arbetsförmedlingen ökar med tid i arbetslöshet.

<sup>49</sup> Det finns sannolikt personer utanför denna målgrupp som har behov fysiska möten. Vår bedömning är dock att merparten av de arbetssökande med behov av lokalt fysiskt stöd återfinns i angiven målgrupp.

<sup>50</sup> Uppgifterna bygger på manuella registreringar i Arbetsförmedlingens operativa systemstöd AIS och är därför behäftade med osäkerhet. Möten som redovisas i denna rapport kan vara både spontana och förbokade besök.

mest bland arbetssökande som bor i kommuner där myndigheten har ett kontor som man reser till.

Vidare visar statistiken att arbetssökande som står närmare arbetsmarknaden besöker lokala arbetsförmedlingskontor i mindre utsträckning än personer som står längre från arbetsmarknaden. Relativt sett har de registrerade besöken minskat mest bland inrikes födda utan funktionsnedsättning, från 18 besök per 100 inskrivna i januari 2019 till 6 besök per 100 inskrivna i januari 2020 (se tabell 3).

Sammantaget för alla arbetssökande mer än halverades besöken mellan januari 2019 och januari 2020, från 24 besök per 100 inskrivna till 11 besök per 100 inskrivna. Även bland personer inom etablering mer än halverades besöksfrekvensen, från 43 till 21 besök per 100 inskrivna.

Personer med funktionsnedsättning visar en betydligt mindre förändring vad gäller besök till lokala arbetsförmedlingskontor än andra grupper. År 2019 (januari) uppgick de registrerade besöken inom denna grupp till 23 per 100 inskrivna, år 2020 vad de 15 per 100 inskrivna.

**Tabell 3: Registrerade besök på kontor för olika grupper av arbetssökande**

*Antal besök som registrerats per 100 sökande (genomsnitt)*

	Januari 2019	Januari 2020	Förändring
<b>Inrikes födda utan funktionsnedsättning</b>	18	6	-67%
<b>Personer med funktionsnedsättning</b>	23	15	-35%
<b>Personer inom etablering</b>	43	21	-51%
<b>Personer över 55 år</b>	20	9	-55%
<b>Jobb- och utvecklingsgarantin</b>	37	18	-51%
<b>Jobbgarantin för ungdomar</b>	46	27	-41%
<b>Samtliga</b>	24	11	-54%

Källa: Arbetsförmedlingen, Datalager.

Satt i relation till den definierade målgruppen för fysiska besöks genomsnittliga storlek under 2020, och 2019 års statistik över registrerade besök (januari), uppgår det totala antalet besök till i genomsnitt cirka 71 000 besök per månad. Om man istället utgår från antalet registrerade besök i januari 2020 uppgår antalet till närmare 43 000 besök. Detta motsvarar en minskning av besök med omkring 40 procent. Parallellt med denna utveckling har dock telefonkontakter ökat, men inte i samma omfattning som besök till kontor minskat.<sup>51</sup>

Motsvarande beräkning för övriga inskrivna visar på en nedgång med cirka 64 procent.<sup>52</sup> Baserat på 2019 års (januari) registrerade besök genomfördes omkring 73 000 besök av personer dessa grupper av inskrivna under en given månad. Tittar

<sup>51</sup> Totalt för samtliga arbetssökande mer än halverades besök till kontor (som noterats i AIS) mellan januari 2019 och januari 2020 medan antalet telefonsamtal (som noterats i AIS) bara ökade svagt.

<sup>52</sup> Under 2020 fanns det i genomsnitt ca 383 000 inskrivna per månad som inte hade en funktionsnedsättning och som inte var i något av ramprogrammen. Inkluderar deltidsarbetslösa, arbetssökande med förhinder, personer i anställningsstöd, personer i program (utom ramprogram) etc.

man istället på 2020 års (januari) registrerade besök för denna grupp av arbetssökande landar antalet på omkring 26 000 besök.

En möjlig orsak till att antalet fysiska besök har minskat mer bland dessa personer än bland personer med funktionsnedsättning och inom ramprogrammen är att de nuvarande digitala distanslösningarna i högre grad kan användas fullt ut av personer som inte har problem med tillgängligheten på grund av exempelvis funktionsnedsättning eller behov av språkstöd.

En ökad användning av digitala och distanskanaler kan underlätta för individen samtidigt som det kan frigöra resurser till kunder som är i behov av personligt stöd, vilket är ett viktigt motiv till digitaliseringen av tjänsteutbudet. I de fall en minskad besöksfrekvens är ett resultat av att de arbetssökande i högre utsträckning kan sköta sina ärenden och få ändamålsenligt stöd digitalt eller på distans är det därför en positiv utveckling. För arbetssökande som står närmare arbetsmarknaden är det rimligt att anta att det i allmänhet är så.

En minskad besöksfrekvens kan dock även bero på andra faktorer, exempelvis att de arbetssökande har fått det svårare att besöka Arbetsförmedlingen fysiskt. Exempelvis framstår den halvering av besöksfrekvensen som kan observeras för deltagare i etableringsprogrammet som betydande i relation att det digitala utbudet ännu inte är fullt ut anpassat för målgruppen. För att kunna bedöma om nedgången i besök är ändamålsenlig behöver man dock kunna fastslå vilka typer av besök som minskat. En sådan genomgång har emellertid inte varit möjligt att genomföra inom ramen för denna rapport.

#### **4.4 Statens servicecenter tar över spontanbesöken**

De spontana besöken har från sommaren 2020 successivt flyttats över till SSC, på de orter som SSC finns.<sup>53</sup> SSC:s lokalisering sammanfaller i stor utsträckning med Arbetsförmedlingens kvarstående kontor. Bara på var sjätte ort där Arbetsförmedlingen avvecklat kontor finns det i dagsläget ett servicekontor. Framöver kan dock servicekontoren komma att komplettera Arbetsförmedlingens kontorsnät i högre utsträckning.

I slutredovisningen om den lokala närvaron framgår att införandet av kundtorgsverksamhet i SSC:s regi har fått positiva reaktioner från kunderna. Arbetssökande vittnar om ökad tillgänglighet i och med att det finns fler fysiska kontor att vända sig till, servicekontorens generösare öppettider och att SSC kan hjälpa kunderna med flera myndighetsärenden på samma gång.<sup>54</sup>

SSC ger idag lokal statlig service på 117 servicekontor<sup>55</sup>, och ett förslag om 28 nya servicekontor är ute på remiss (se avsnitt 3.1). Även med ytterligare 28 servicekontor kommer antalet servicekontor, och därmed möjligheten till spontana besök, även

<sup>53</sup> Pilotverksamheter bedrevs på sex orter från december 2019 och januari 2020 och pågick i tre månader.

<sup>54</sup> Arbetsförmedlingen (2020b).

<sup>55</sup> Vissa kommuner har flera servicekontor; SSC finns alltså inte representerade i 117 kommuner.

fortsättningsvis att vara mer begränsad geografiskt sett än tillgången till fysiska förbokade besök på Arbetsförmedlingen (208 kommuner).

Riksrevisionen återger en undersökning om varför och när en person besöker ett fysiskt servicekontor, som Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten står bakom. Dels framkom "situationsfaktorer", som att det rörde sig om en komplex livshändelse eller att individen var ekonomiskt beroende av ersättning. Vidare fanns individuella faktorer, till exempel svårigheter att ta till sig komplex information, språksvårigheter eller funktionsnedsättning. Det kunde också handla om att individen ville försäkra sig om att ha gjort rätt eller inte litade på säkerheten i de digitala kanalerna.<sup>56</sup>

Att möjligheten till fysiska besök minskat på flera orter, samtidigt som de digitala tjänsterna inte är anpassade till alla grupper av arbetssökande och PDM inte kan hjälpa kunder med allt som tidigare gjordes på lokalkontor, innebär rimligen svårigheter för i synnerhet personer som inte kan driva sina egna ärenden/är i behov av fördjupat stöd. Enligt SKR hjälper en stor majoritet av kommunerna arbetssökande med sådant som faller inom Arbetsförmedlingens uppdrag, inklusive inskrivning och aktivitetsrapportering.<sup>57</sup> Hur många arbetssökande det rör sig om är dock svårt att säga.

I takt med att planerade samarbetslösningar införs och de digitala tjänsterna och distanslösningarna utvecklas kommer möjligheterna att stötta de arbetssökande lokalt och på distans att förbättras. Fristående aktörer kommer också att stå för en allt större del av tjänsteutbudet.

## 5 Avslutande kommentarer

Arbetsförmedlingen har genomfört stora förändringar i den lokala närvaron och sättet myndigheten möter sina kunder på de senaste åren. Antalet egna kontor har minskat samtidigt som samarbetslösningar har nåtts med bland annat SSC och kommuner för att säkra den lokala närvaron där kontor avvecklats. Vidare har kundtorgsverksamheten tagits över av SSC på många orter och denna förflyttning kommer att fortsätta under 2021.

Myndigheten har under de senaste åren också satsat mycket resurser på att utveckla digitala verktyg och strategier för att styra om stora delar av verksamheten till vad som inom myndigheten benämns digitalt först. Mycket pekar också på att stora delar av Arbetsförmedlingens digitala verktyg och strategier fungerar väl för att uppfylla kraven från breda lager av kunder. Det gäller exempelvis inskrivningsprocessen och aktivitetsrapportering som nästan helt sker via digitala kanaler, även om en betydande andel söker stöd i dessa moment via PDM eller lokalt på kontor.

Ett av motiven till strategin digitalt först är att frigöra tid och resurser för lokalt fördjupat stöd för de arbetssökande som är i behov av det. Stora grupper av

---

<sup>56</sup> Riksrevisionen (2021).

<sup>57</sup> Sveriges Kommuner och Regioner (2020).

arbetssökande, däribland personer med funktionsnedsättning, nyanlända inom etableringen och personer inom ramprogrammen ska vara inskrivna och få stöd lokalt.

Arbetsförmedlingen kunde i oktober 2020 konstatera att en ändamålsenlig lokal närvaro säkrats på samtliga 126 orter där kontor har avvecklats. Där kontor avvecklats utgörs den lokala närvaron antingen av en samarbetslösning med SSC, kommunen eller en annan partner (gäller 102 orter), eller så har ett närliggande kontor bedömts utgöra en ändamålsenlig lokal närvaro (gäller 24 orter).

Av de orter där Arbetsförmedlingens lokala närvaro ska utgöras av en samarbetslösning var dock endast 29 av 102 att betrakta som avtalade och i bruk i oktober 2020. I mitten av mars 2021 hade antalet samarbetslösningar i bruk ökat till 72. Det faktum att kontor avvecklats innan nya samarbetslösningar fanns i drift innebar att det funnits ett glapp i myndighetens lokala närvaro på flera orter. Det är rimligt att tro att detta, i synnerhet i kombination med ett minskat antal anställda, har påverkat såväl arbetssökande som berörda kommuner. Inte minst vad gäller möjligheter att genomföra fysiska besök.

I takt med att planerade samarbetslösningar införs och de digitala tjänsterna och distanslösningarna utvecklas kommer dock möjligheterna att stötta arbetssökande lokalt och på distans att förbättras. Fristående aktörer kommer också att stå för en allt större del av tjänstebudet. Därtill påverkas förutsättningarna för det fördjupade stödet av myndighetens budget och även av hur myndighetens uppdrag kommer att utformas.

Avslutningsvis kan det konstateras att finns en stor osäkerhet kring hur stort behovet av fysiska möten är. Det är därför angeläget att göra en fördjupad kartläggning av hur stort det samlade behovet av fysiska möten är. Det är även viktigt att löpande följa upp ändamålsenligheten i den lokala närvaron mot bakgrund av förändringar i det övriga serviceutbudet.

## 6 Referenser

Arbetsförmedlingen (2019a), *Etableringsuppdraget och Arbetsförmedlingen i förändring - en riskanalys*. Dnr Af-2019/0019 3482.

Arbetsförmedlingen (2019b), *Kund- och kanalförflyttning – en fördjupad uppföljning*. Dnr: Af-2019/0043 6407.

Arbetsförmedlingen (2020a), *Förslag på bedömningsgrunder för Arbetsförmedlingens lokala närvaro*. Dnr: Af-2020/0007 7072.

Arbetsförmedlingen (2020b), *Slutredovisning Arbetsförmedlingens lokala närvaro*. Dnr: Af-2020/0000 3708.

Arbetsförmedlingen (2020c), *Säkerställa kompetens för ett fungerande stöd. Åtterrappport om stöd och insatser till personer med funktionsnedsättning*. Dnr: Af-2020/0006 0192.

Arbetsförmedlingen (2020d), *Utbildningsplikt för personer med kort utbildning i etableringsuppdraget*. Dnr: Af-2020/0040 8101.

Arbetsförmedlingen (2020e), *Strategi för kundarbetet – digitalt först*. Dnr: Af-2020/0057 6430.

Begripsam (2020), *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019*.

Finansdepartementet (2020), *En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning*. DS 2020:29.

Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K. och Wihlborg, E., (2019). *Digitalt utanförskap – En forskningsöversikt*. Linköping University Electronic Press; 2019. (DINO Rapport).

Myndigheten för delaktighet (2019). *Från digital teknik till digitalisering - Redovisning av ett regeringsuppdrag om delaktighet, självbestämmande och trygghet*. 2019:7.

Riksrevisionen (2021). *Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala*. RIR 2021:8.

SCB (2020), *Befolkningens it-användning 2020*.

Socialstyrelsen (2020), *Försörjningshinder och ändamål med ekonomiskt bistånd 2019*. Art. nr: 2020-10-6965

Sveriges Kommuner och Regioner (2020). *Kommunala perspektiv på arbetsmarknadspolitiken 2020*.