



RFI – Vidareutvecklad matchningstjänst

2022-06-03

Agenda

- Inledning
- Referensuppdrag
- Leveransområden
- Krav på tjänstens innehåll
- Personal hos leverantör
- Ersättningsmodell
- Kontroll och uppföljning
- Frågor

Varför?

- I oktober 2021 fick Arbetsförmedlingen i uppdrag av regeringen att analysera och redovisa vissa förutsättningar för utformningen av vidareutvecklade matchningstjänster. I arbetet med den vidareutvecklade matchningstjänsten* tas avstamp i rusta och matcha som har utformats i enlighet med reformeringen och följer dess logik.
- Vissa delar kommer att justeras för att Arbetsförmedlingen ska kunna leverera på de uppdrag och leva upp till den riktning som har formulerats i regleringsbrevet av uppdragsgivaren.
- Utvecklingen av tjänsten görs bland annat med stöd av analyser från analysuppdraget som skickades in den 11 mars och RFI:n.

Bakgrund

- Till den vidareutvecklade matchningstjänsten (VUM) valde vi att ställa tematiska frågor på vissa delar i tjänstens leverans och utformning med fokus på där vi vill göra justeringar.
- RFI:n publicerades öppet på www.arbetsformedlingen.se samt www.tendsign.com 2022-04-13. Sista dagen att svara var 2022-05-05.
- 50 st. företag har valt att skicka in svar på RFI:n.

Utöver detta har även:

- Almega Utbildningsföretagen svar har tagits fram tillsammans med ett antal medlemsföretag som är leverantörer av arbetsförmedlingstjänster.
- Almega kompetensföretagen lämnar svar som företrädare för branschen.

Syfte med RFI

- Syftet med RFI:n är främst att få in förslag på förbättringar samt behov av förtydliganden inför den vidareutvecklade matchningstjänsten. Detta med avstamp från den redan befintliga tjänsten rusta och matcha.
- För att inte missa goda förslag så har Arbetsförmedlingen valt att främst använda sig av öppna frågeställningar med möjlighet till fritextsvar.
- Då det finns möjlighet till fritextsvar på i stort sett samtliga frågor blir det en utmaning att ge en heltäckande bild på samtliga svar Arbetsförmedlingen fått in.
- Arbetsförmedlingen har dock noga läst in sig på samtliga svar som inkommit och ser många svar som antingen bekräftar de spår vi redan är inne på, alternativt gjort att vi väljer att ta med något som vi tidigare inte tänkt på.
- Med andra ord – otroligt värdefullt att vi fått in så pass många och kloka inspel inför framtiden!

Frågor om referensuppdrag

1.

På vilket sätt anser ni att Arbetsförmedlingen ytterligare kan förtydliga efterfrågade referensuppdrag i den vidareutvecklade matchningstjänsten, förutsatt att det även då kommer krävas ett rustande samt ett matchande referensuppdrag.

- 21 procent anser att de efterfrågade referensuppdragen fungerar bra redan idag
- En återkommande synpunkt är att Arbetsförmedlingen bör ge exempel på godkända referensuppdrag
- De flesta anser att det ska vara möjligt att kunna lämna kompletterande information. (Vilket är möjligt redan idag)

Frågor om referensuppdrag

2.

På vilket sätt kan Arbetsförmedlingen ytterligare säkra att de åberopade referensuppdragen är utförda, då leverantörer ska anslutas till den vidareutvecklade matchningstjänsten?

- 25 procent tycker Arbetsförmedlingen redan gör ett bra arbete med säkerställandet av referensuppdragen
- Flertalet företag anser att det bör vara krav på att Arbetsförmedlingen alltid kontaktar de åberopade referenspersonerna
- Något som också återkommer är att om tidigare uppdrag är utförda av Arbetsförmedlingen så bör vi själva kunna styrka detta

3.

Hur bör Arbetsförmedlingen tillsammans med leverantörer göra för att säkra täckning av matchningstjänster och god valfrihet för deltagare i hela landet?

- 60 procent svarar att distanslösning är lösningen
- Vissa påpekar så rör det sig om ett fåtal arbetssökande det handlar om

4.

På vilket sätt anser ni att en kommande indelning av leveransområden skulle vara mest effektiv samt underlätta tillgänglighet i hela landet?

- 51 procent anser att det bör vara färre leveransområden
- Även länsindelning är återkommande förslag
- En del anser att det bör indelas i större regioner medan andra tycker det fungerar bra som det är idag

5.

Beskriv vilka delar i en vidareutvecklad matchningstjänst som skulle kunna kravställas för att säkra en mer jämlik och kvalitativ leverans av tjänsten oberoende leveransområde och leverantör.

- 40 procent anser att resultat borde vara än mer styrande samt att leverantörerna vill ha tydliga och publicerade resultatprestationer
- 31 procent anser att tjänsten är och bör vara individanpassad i största möjliga mån
- En del svarar att rusta och matcha fungerar bra som den är

6.

I tjänsten Rusta och matcha är det ingen skillnad på krav kopplat till de olika nivåerna (A,B,C).

Beskriv hur ni ser att utökade krav på innehåll i tjänsten beroende på vilken nivå deltagaren befinner sig i kan utformas.

- 36 procent vill inte se något ytterligare krav på innehåll
- Vissa menar på att "C-deltagarna" behöver betydligt mer tid i tjänsten
- Önskan om nivåbyte (vid behov) är en återkommande önskan

7.

På vilket sätt bör Arbetsförmedlingen, och i så fall hur, kravställa handläggartätheten för att möjliggöra en likvärdig och kvalitativ tjänst oberoende av leveransområde eller leverantör?

- 41 procent anser att personaltätheten inte ska kravställas
- Men, detta ser ut att vara en "vattendelare".
24 procent svarande ser detta som något positivt
- En återkommande synpunkt är att rollen *Områdesansvarig* bör tas bort

8.

I vilken utsträckning, sett till procent, anser ni i nuvarande rusta och matcha er kunna optimera era kostnader i förhållande till intäkter?

- Medelvärde på 39 procent
- En majoritet av svaren är utmaningen med lokalkostnaderna samt ovissheten av deltagarantalet
- Man nämner även uppstartfasen som den mest kritiska delen i leveransen

9.

Ange vilka krav på handledarnas kompetens som bör ändras för mer kvalitativ leverans i tjänsten och med än större utfall i resultat

- 34 procent av de svarande anser att kraven som idag är satta i tjänsten rusta och matcha fungerar bra och är rimligt ställda
- Vissa anser att Arbetsförmedlingen bör öppna upp kraven en smula
- En del anser att Arbetsförmedlingen bör förtydliga vad "annan personal" kan utföra

10.

Vilka andra funktioner och/eller förändringar i kompetenskrav skulle än mer kunna säkerställa en kvalitativ leverans och med ett än större utfall i resultat?

Övriga förslag som inkommit

- "Att alla som arbetar med tjänsten ska som krav genomföra en handledarutbildning som är centralt anordnad"
- "Utökad möjlighet att anställa på grundval av personlig lämplighet kan främja ett mer ändamålsenligt urval av handledare och i förlängningen ett högre utfall av positiva resultat i matchningstjänsten"
- "Ni bör överlåta helt och hållet till leverantören att fastställa kompetensprofil. Formella krav är inte alltid en garanti för en högre kvalitet i leveransen av tjänsten. Eftersom det är en resultatorienterad tjänst bör det i största möjliga mån vara upp till leverantören att avgöra vilka kompetenser som gynnar deltagares progression bäst."

11.

På vilket sätt anser ni att resultatersättningen kan ändras för att uppnå en bättre uppföljning av deltagarnas progression och/eller utfall i resultat?

- Utmaning med intyg för att verifiera resultat. Förslag att kräva eller ersätta deltagarna för intyg från Arbetsförmedlingens sida. Nyttja data från Skatteverket för verifikat.
- Ersätt även för själva övergångarna till arbete och studier
- Ersätt för arbetsmarknadsutbildningar och praktik
- Ha flera delutbetalningar efter t.ex. 3+6 mån, 2+4 mån, eller för varje månad i resultat

- Indexreglering
- Mer tyngdpunkt på grundersättning, främst inom nivå C.
Andra dock nöjda med nuvarande balans, alternativt även öka resultatdelen.

12.

Vad anser ni är en bortre gräns för hur lång varaktighet som kan vara kopplad till leverantörens resultat, och vad ser ni för orsaker bakom detta?

- Flest svarar 4 månader (nuvarande varaktigheten)v – ca 40%
- 6 månader är också vanligt förekommande synpunkt – ca 20%
- Därefter spridda skurar kring 3, 12 eller 24 månader – 5-10% vardera
- Enstaka förslag om 0 månader – att endast övergångar ska ersättas
- Utbildning föreslås av några ersättas vid fullföljd utbildning snarare än varaktighet i tid
- Över tid minskar leverantörens möjlighet att påverka resultatet
Utmaningar vad gäller likviditet

13.

I vilken grad täcker grundersättningen för att ersätta de kostnader som för er del är kopplade till att kunna genomföra de kravställda aktiviteterna, vad gäller till exempel individuella utvecklingsmöten?

100 procent = Grundersättningen motsvarar de kostnader ni har kopplade till kravställda aktiviteter.

50 procent = Grundersättningen motsvarar 50 procent av kostnader kopplade till kravställda aktiviteter.

200 procent = Grundersättningen innebär att vi kan genomföra de kravställda aktiviteterna med hälften av intäkterna från grundersättningen.

- 4 av 10 anser att det ligger på 50 procent
- 1 av 10 anser att det ligger på 30 procent
- 1 av 10 anser att det ligger på 20 procent
- 1 av 10 anser att det ligger på 100 procent

14.

Hur stor andel av kostnaderna för det stöd som ni anser behövs för att nå förväntade resultat finansieras genom grundersättningen?

100 procent = Grundersättningen täcker samtliga kostnader för det stöd ni bedömer behövs för att nå förväntade resultat

50 procent = Grundersättningen täcker hälften av de kostnaderna.

- 1 av 3 anger 50 procent
- 1 av 5 anger 20-30 procent
- 1 av 10 anger 0-20 procent
- 1 av 10 anger 60-80 procent

15.

Finns det en skillnad mellan tjänstens olika ersättningsnivåer kopplat till den andel av de resurser ni bedömer att ni behöver lägga på deltagarna som kan finansieras genom grundersättningen?

- Tanken med frågan var att utreda om deltagares stödbehov i nivå A-B-C i olika utsträckning finansieras av grundersättningen, t.ex. att man i nivå A i högre utsträckning finansierar det stöd som behövs genom grundersättningen i förhållande till nivå C.
- Leverantörer efterfrågar generellt mer resurser kopplat till nivå C-deltagare.
- Leverantör vill gärna se en separat ytterligare ersättning för språkstöd/tolkkostnader
- Av svaren kan man uttyda att vissa leverantörer uppfattat frågan som att handla om ifall deltagare i nivå C har större stödbehov än deltagare i nivå A eller inte. Detta är förvisso intressant utifrån om leverantörer håller med i bedömningsstödet nivåindelningar, men var inte avsikten med frågan.

16.

Hur mycket mer resurser bedömer ni behövs för att nå era förväntade resultat, utöver de resurser som krävs för att leverera de kravställda aktiviteterna individuellt utvecklingsmöte var 14:e dag samt en aktivitet i veckan?

50 procent = hälften av motsvarande resurser som krävs för de kravställda aktiviteterna behöver vi lägga på ytterligare aktiviteter.

100 procent = Lika mycket resurser som krävs för kravställda aktiviteter, krävs utöver det för att ge deltagare det stöd de behöver för att nå resultat.

- 40 procent av leverantörer anser 100 procent
- 30 procent av leverantörer anser 60-80 procent
- 15 procent av leverantörer anser 50 procent
- 5 procent av leverantörer anser 25-30 procent

17.

Det finns behov av att kunna justera ersättningsmodellen under tiden tjänsten används.

Hur ser ni att justeringar helst skulle göras?

- Bred enighet bland leverantörer att ha en indexjustering i ersättningsbeloppen, kopplat till KPI eller dylikt.
- Ersättningarna föreslås av många att justeras procentuellt för alla ersättningstyper.
- Viktigt med god framförhållning så att leverantörer kan planera sin verksamhet
- Ersättning för språkstöd/tolk

18.

Vad anser ni Arbetsförmedlingen bör göra för att tidigt identifiera oseriösa aktörer och förhindra att sådana leverantörer verkar inom arbetsmarknadspolitiken?

- 31 procent anser att Arbetsförmedlingen bör följa upp mer på resultat
- Personaltäthet samt personalens kompetens anses av många vara en viktig uppföljningsfaktor
- Oanmälda besök

Vad är planen framåt?

- Arbetsförmedlingen kommer till hösten bjuda in till dialog
- Den vidareutvecklade matchningstjänsten planeras starta under första kvartalet 2023.
- Det är i dagsläget inte bestämt om det kommer bli en uppdatering av befintlig tjänst (rusta och matcha), eller om det kommer bli en ny tjänst med nytt ansökningsförfarande.