

Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet

Lägesbeskrivning den 3 oktober 2022

Förord

Denna rapport har tagits fram med anledning av regeringen uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet (A2022/00859), se bilaga 1. Enligt uppdraget ska Arbetsförmedlingen lämna en lägesbeskrivning om genomförandet av uppdraget till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 3 oktober 2022 respektive 10 mars 2023. Uppdraget ska slutligt redovisas till regeringen (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 13 oktober 2023.

Beslut i ärendet har fattats av överdirektör Lars Löow. Föredragande har varit enhetschef Joel Phalén. Övriga som deltagit i den slutliga handläggningen är stabschef Thomas Hagman samt kvalificerade handläggarna Sofie Carlsson och Joanna Román, Ledningsstaben.

Ärendet har behandlats på gd-föredragning den 28 september 2022.

Beslutet är fastställt digitalt i diariet och saknar därför namnunderskrifter.

Lars Löow, överdirektör

Joel Phalén, enhetschef

Innehåll

Förord	3
1 Inledning	6
1.1 Bakgrund	6
1.2 Verksamhetsplanering och andra rapporteringar	6
2 Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och individuella handlingsplaner	8
2.1 Inledning.....	8
2.2 Vidareutveckling av den arbetsmarknadspolitiska bedömningen.....	8
2.3 Vidareutveckling och uppföljning av det statistiska bedömningsstödet	10
2.4 Utveckla arbetet med de individuella handlingsplanerna	11
3 Samverkan med kommuner för att nå ett sammanhållet stöd till arbets sökande	14
3.1 Inledning.....	14
3.2 Tydliggörande av roller och samordning.....	14
3.3 Anskaffningens utformning för att möjliggöra insatser från andra aktörer.....	15
4 Arbetslivsinriktad rehabilitering och insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga	16
4.1 Inledning.....	16
4.2 Effektiva arbetssätt för identifiering och bedömning av funktionsnedsättning.....	16
4.2.1 Inför och under inskrivning	16
4.2.2 Den kompletterande bedömningen i förhållande till ohälsa och/ eller funktionsnedsättning	17
4.2.3 Digitalisering av samtycke	17
4.2.4 Samverkan skapar förutsättningar för tidig identifiering.....	18
4.3 Arbetsförmedlingens arbete i egen regi i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning.....	18
4.3.1 Kundnära arbete och processer	18
4.3.2 SIUS-programmet utvecklas	19
4.3.3 Samspelet mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer i tjänsten Steg till arbete	20
5 Utbyte av information mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer	21
5.1 Inledning.....	21
5.2 Pågående utveckling	22
5.2.1 Utveckling av andra kommunikationsytor med leverantörer	23
6 Kontroll och uppföljning av samt krav på leverantörer och tjänster	24
6.1 Inledning.....	24
6.2 Utveckling av väl fungerande interna rutiner för kontroll.....	24

6.3	Utveckla system för att följa upp indikationer på fusk och felaktigheter ...	25
6.3.1	Utveckling av processer för kontroll och uppföljning	25
6.3.2	System för att identifiera risker	26
6.3.3	Handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av upphandlade leverantörers avvikelserapportering	27
6.3.4	Effektivisering av forum leverantörsdialoger	27
6.4	Främjar en hög kvalitet i tjänsternas utförande	28
6.5	Tillförlitliga och relevanta data över verksamhet hos leverantörer	29
7	Anskaffning av vidareutvecklade matchnings-tjänster med grund i förmedlingsinsatser	31
7.1	Inledning.....	31
7.2	Ett ändamålsenligt stöd till alla deltagare	31
7.3	Den enskildes möjlighet att välja mellan olika leverantörer	33
7.4	Incitament för varaktiga resultat för alla deltagare genom ersättningar till leverantörer	34
7.5	Hög kostnadseffektivitet och god kostnadskontroll	35
8	Likvärdig service och stöd i hela landet	37
8.1	Inledning.....	37
8.2	Grundläggande service	37
8.3	Digital infrastruktur för matchning.....	38
8.4	Digitala självservice-tjänster.....	39
8.5	Utveckla verksamhet i egen regi	40
8.6	Utformning av och tillgång till matchningstjänster.....	40
9	Bilaga 1	42
9.1	Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet (A2022/00859).....	42

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Regeringen har uppdragit åt Arbetsförmedlingen att fortsätta arbetet med att utveckla och effektivisera den arbetsmarknadspolitiska verksamheten i syfte att förbättra stödet till arbetssökande och arbetsgivare med varierande behov. Regeringen har vidare uppdragit åt Arbetsförmedlingen att införa vidareutvecklade matchningstjänster med grund i det nya arbetsmarknadspolitiska programmet förmedlingsinsatser och beakta vissa förhållanden vid anskaffning och förvaltning av dessa tjänster. I denna lägesbeskrivning redogör myndigheten för åtgärder som vidtagits respektive planeras att vidtas med anledning av uppdraget. Dessutom redovisas här tidsplan för dessa åtgärder.

Av regeringens skrivelse *Vissa lagförslag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet* (Ds 2021:27) samt propositionen *Förbättrade förutsättningar för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten* (Prop. 2021/22:216) framgår att Arbetsförmedlingen även efter reformeringen kommer att ha ett omfattande uppdrag där en stor, resurskrävande och komplex del av arbetsmarknadspolitiken kvarstår för myndigheten. Även om det egna förmedlingsarbetet kan förväntas minska i omfattning, tillkommer uppgifter samtidigt som andra uppgifter kräver nya arbetssätt. Tillsammans med de olika slags aktörer som Arbetsförmedlingen ska samverka med behöver myndigheten en hållbar väg framåt med tydlighet kring respektive uppdrag. Det kräver både en gemensam kontext samt långsiktiga och hållbara budgetförutsättningar.

1.2 Verksamhetsplanering och andra rapporteringar

Det finns flera olika saker att beakta vad gäller såväl utformning som redovisning av de åtgärder som behövs för att uppnå det som anges i uppdraget. Arbetsförmedlingen värderar löpande vilken utveckling, och därmed vilka konkreta åtgärder och beslut, som behövs för att uppfylla regeringens övergripande styrning av myndigheten. Detta sker som en del av ett kontinuerligt arbete för att förbättra verksamheten på olika nivåer, men är på strategisk nivå också styrt av de årliga processer som tillämpas för styrning av myndigheten.

Myndigheten befinner sig för närvarande mitt i arbetet med verksamhetsplanering och fördelning av preliminärt tilldelade medel inför 2023. Inom ramen för den processen görs en övergripande bedömning av lämplig inriktning och omfattning av verksamheten utifrån en sammanvägning av alla de mål som myndigheten ska uppnå. Efter att myndigheten fattat beslut på övergripande nivå, genom bl.a. myndighetens verksamhetsplan, operationaliseras sedan detta på underliggande nivåer. De förutsättningar som regeringen ger myndigheten, i termer av såväl budgettilldelning som formulering av eventuella tillkommande eller modifierade

uppdrag i regleringsbrev, kommer givetvis också vara styrande för omfattning och inriktning på framtida utveckling. Detta får konsekvenser för denna rapportering såtillvida att det ännu inte fullt ut går att beskriva samtliga åtgärder som kommer att vidtas med anledning av uppdraget. Det innebär också exempelvis att åtgärder kan tillkomma, kompletteras eller delvis ändra inriktning – såväl som en konsekvens av verksamhetsplaneringen för 2023 som utifrån behov som identifieras löpande.

I denna rapport är utgångspunkten att åtgärder som redovisas ska vara beslutade och tidsatta. Samtidigt har Arbetsförmedlingen relativt nyligen fått ett reviderat regelverk och detta genomförandeuppdrag att förhålla sig till, vilket startat flera processer som ännu inte lett fram till åtgärder av tillräcklig konkretion för att kunna omfattas här. Om någon aspekt som berörs i uppdraget inte har en ”korresponderande åtgärd” nedan ska det således inte tolkas som att det inte pågår arbete. Det fortsatta arbetet kommer att redovisas i såväl kommande åiterrapporteringar som inom ramen för uppgiften att löpande bistå Regeringskansliet med underlag.

Inom ramen för de mer övergripande avsnitten i redovisningen nedan hänvisas där det är relevant till myndighetens gällande verksamhetsplanering och den förändringsplan som används för att synliggöra och styra inriktningen fram till 2026. Arbetsförmedlingens förändringsplan 2023–26 är ett verktyg i myndighetens verksamhetsplanering och styrning. Den är långsiktig och dess innehåll ska avspeglas i myndighetens verksamhetsplaner på alla nivåer. I planen finns sju förändringsområden, som uttrycks i aktiviteter som ska drivas i myndigheten under de aktuella åren. Dessa kommer att fortsatt konkretiseras och vidareutvecklas inom ramen för verksamhetsplaneringen inför såväl 2023 som, inom ramen för respektive års process, efterföljande verksamhetsår.

Arbetsförmedlingen har sedan tidigare flera andra uppdrag som delvis överlappar detta, varav vissa också har rapporteringsdatum under oktober 2022. Detta innebär att vissa aspekter endast redovisas kortfattat inom ramen för denna rapport, och att det görs hänvisningar till kommande rapportering för en mer detaljerad bild.

Det finns ett pågående EU-finansierat samarbete via Generaldirektoratet för stöd för strukturreformer (GD Reform), där medlemsländerna erbjuder möjlighet till exempelvis erfarenhetsutbyte med andra länder och expertkunskap i olika frågor. Inom ramen för detta arbete drivs ett projekt där reformeringen av den svenska arbetsmarknadspolitiken analyseras.¹ Resultaten kan användas i den fortsatta utvecklingen av den reformerade arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

Dispositionen av denna rapport följer i stort den hos regeringens uppdrag, med fokus på vidtagna och planerade åtgärder. För att underlätta läsningen bifogas uppdraget i sin helhet som bilaga 1.

¹ Se projektansökan 21SE03 PES reform, Dnr Af-2021/0097 1091 samt https://ec.europa.eu/info/departments/structural-reform-support_sv

2 Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och individuella handlingsplaner

2.1 Inledning

Arbetsförmedlingen har i pågående regleringsbrevsuppdrag² att säkerställa att den arbetsmarknadspolitiska bedömningen är träffsäker och enhetlig och att kontinuerligt vidareutveckla och följa upp tillförlitlighet och enhetlighet i statistiska bedömningsstöd som, när det är relevant, kan användas i bedömningen av hur långt från arbetsmarknaden nyinskrivna och redan inskrivna arbetssökande står.

I Arbetsförmedlingens förändringsplan finns för 2023 angivet att Arbetsförmedlingen ska öka precisionen i bedömningar och urval till insatser genom att vidareutveckla funktionalitet och arbetssätt kopplat till bedömningsstödet, samt möjliggöra ökad datainsamling för att stödja detta. Vidare ska myndigheten vidareutveckla arbetssätten med fördjupad bedömning och handlingsplaner så att fler arbetssökande får ta del av rätt insatser utifrån sina förutsättningar och behov. För perioden 2024–2026 är avsikten att myndigheten ska möjliggöra att datadrivna modeller för att rekommendera insatser till arbetssökande utifrån vad som ger bäst effekt.

2.2 Vidareutveckling av den arbetsmarknadspolitiska bedömningen

Arbetsförmedlingen har en långsiktig målbild³ som beskriver myndighetens ambition kring utvecklingen av den arbetsmarknadspolitiska bedömningen med syfte att den ska bli mer träffsäker, enhetliga och rättvis. Målbilden beskriver även de förutsättningsskapande delar som behövs för att realisera ambitionen. De förutsättningsskapande delarna som handlar om informationshantering beskrivs också i den hemställdan⁴ myndigheten lämnat under våren.

Förutsättningarna att göra arbetsmarknadspolitiska bedömningar påverkas av flera faktorer. Den tid som finns tillgänglig att arbeta med handläggningen, tillgången på relevant information som ska beaktas, den egna kompetensen att handlägga och dokumentera arbetet, förväntningar från styrning och omvärld att snabbt bevilja beslut om insats. Det finns ett inbyggt dilemma för verksamheten att tillhandahålla en effektiv process och produktion av beslut men samtidigt värna om handläggningsprocessen och bedömningarnas kvalitet och rättssäkerhet. Dessutom kan omvärldsförändringar i form av skiften av exempelvis arbetsmarknadspolitisk inriktning och konjunkturläge göra att bedömningar av förhållanden som är

² Arbetsmarknadsdepartementet. Regleringsbrev för budgetåret 2022. Uppdrag 2.2 Förbereda för reformeringen av myndigheten.

³ Arbetsförmedlingen. *Strategisk inriktning för AI-baserade bedömningsstöd inom AMPB mot år 2026*. Dnr Af-2021/0035 4445.

⁴ Arbetsförmedlingen. *Hemställdan om en mer träffsäker och enhetlig arbetsmarknadspolitisk bedömning och förbättrad kvalitet i uppföljningen av matchningstjänster*. Diarienummer Af-2022/0013 1747-

identiska från en tid till en annan resulterar i olika utfall. När arbetsförmedlare gör dessa bedömningar uppstår utmaningar i att skapa enhetlighet.

Arbetsförmedlingen har ett pågående utvecklingsarbete för att skapa förutsättningar för en mer träffsäker arbetsmarknadspolitisk bedömning. Arbetet fokuserar på att säkerställa kvalitetssäkrad insamling och att kunna uppdatera den initiala informationen som lämnades vid inskrivningen. En förutsättning för goda arbetsmarknadspolitiska bedömningar och träffsäker, icke diskriminerande kundsegmentering är tillgång till god datakvalitet från arbetssökande, leverantörer och andra samarbetspartners samt tillgång till samma information internt inom myndigheten. För att kunna leva upp till kraven på kvalitet är det kritiskt att den data som utgör underlag för bedömningen är god och täcker de bedömningsgrunder som föreskrivs i uppdrag och regelverk. En del i att utveckla den arbetsmarknadspolitiska bedömningen till att bli mer träffsäker är att kunna hantera mer digital information från arbetssökande. Idag finns det stora utmaningar inom detta område och handläggaren får ofta lägga mycket tid i det inledande planeringssamtalet och följande kundkontakter på att uppdatera och kvalitetssäkra informationen. Arbetet ska stärka förmågan att AI-drivet kundsegmentera och säkra förutsättningar av information för att rekommendera insatser till arbetssökanden enhetligt och rättvist i den digitala kanalen. Tidsramen för arbetet är planerad till 18 månader med hänsyn taget till områdets komplexitet och innehåller fem planerade leveranser med slutleverans i slutet av 2023:

1. Ny digital inskrivning med möjlighet att lägga till frågor utifrån nya behov.
2. Digital tjänst som möjliggör kontinuerlig uppdatering av informationen (exempelvis förändringar i meriter eller andra förhållanden som påverkar den arbetssökandes förutsättningar) som lämnades vid inskrivningen.
3. Utvecklat statistiskt bedömningsstöd till den vidareutvecklade matchningstjänsten
4. Ny lösning som med hjälp av AI kan bedöma lämpliga arbetssökanden till ett självserviceflöde under den första tiden som inskriven arbetssökande (<90 dagar).
5. Ta fram arbetsmetoder som skapar relevanta dataset som stöttar ovan leveranser och ger förutsättningar för att med hjälp av AI kunna bedöma arbetssökanden till lämpliga insatser.

Den leverans som ligger närmast i tid är ett nytt bedömningsstöd för den vidareutvecklade matchningstjänsten, som produktionsätts i samband med att de första deltagarna anvisas till den vidareutvecklade matchningstjänsten under början av 2023. Se mer om detta nedan.

Arbetsförmedlingen bedriver även ett utvecklingsarbete som syftar till att öka myndighetens förmåga att bedöma behovet av och leverera rätt nivå av service till rätt kundsegment vid rätt tillfälle till de kunder som befinner sig i självservice⁵. Målet är att fler kunder ska kunna klara sin väg till nytt jobb utan stöd av en handläggare eller leverantör. Utvecklingen planeras i två faser under 2022–2023. Under faserna kommer olika lösningshypoteser testas, och nuvarande tidsplan är att arbetet ska avslutas under tredje kvartalet 2023.

Utöver den fortsatta automatiseringen av bedömningen, planerar Arbetsförmedlingen även att starta upp ett arbete med att titta på om metodiken i handlägningsprocessen kan utvecklas. Arbetet kommer att innefatta bland annat arbetssätt för bedömningarna av de arbetssökandes behov i samband med revidering av handlingsplanen samt för att tydliggöra hur arbetsmarknadspolitiska motiveringar av aktiviteterna i handlingsplanen ska göras och dokumenteras.

Utöver detta har Arbetsförmedlingen under våren 2022 påbörjat införandet av kompletterande bedömningar för att identifiera och stödja arbetssökande med ohälsa eller funktionsnedsättningar som påverkar arbetsförmågan. Bedömningen är ett komplement till den arbetsmarknadspolitiska bedömning som görs för alla arbetssökande. Arbetet beskrivs närmare i avsnitt 4.2.2.

2.3 Vidareutveckling och uppföljning av det statistiska bedömningsstödet

Syftet med ett statistiskt bedömningsstöd är att utifrån registerdata och prognoser bedöma de arbetssökandes avstånd till arbetsmarknaden (jobbchans), vilket utgör en del i bedömningen av den arbetssökandes stödbehov. Bedömningen ska bidra till en effektiv, enhetlig och rättssäker handläggning av stödet till arbetssökande.

Kraven på ett bedömningsstöd är flera. Modellen ska vara arbetsmarknadspolitiskt relevant så att den träffsäkert kan skilja arbetssökande som saknar behov av insatser från arbetssökande med stödbehov, samt kunna rangordna de arbetssökande utifrån stödbehov. De beräknade jobbchanserna ska vid uppföljning motsvara de senare realiserade jobbchanserna.

Principer för likabehandling ska också uppfyllas. Särskilt viktigt är att bedömningsstödet verkar för likabehandling av arbetssökande från olika målgrupper i själva insatsen, bland de som anvisas samma insats och insatsnivå. En modell som är väl kalibrerad för olika målgrupper var för sig säkerställer att den genomsnittliga faktiska jobbchansen är lika stor för arbetssökande som fått samma bedömning oavsett gruppstillhörighet.

Som angetts ovan pågår ett arbete med att utveckla det statistiska bedömningsstödet i samband med att den vidareutvecklade matchningstjänsten är på plats. Det utvecklade bedömningsstödet består liksom tidigare av en statistisk modell för att

⁵ Med "självservice" avses att den arbetssökande befinner sig i ett digitalt flöde där hen självständigt gör förflyttningen till jobb självständigt och inte via en upphandlad tjänst eller fördjudat stöd från arbetsförmedlare.

bedöma jobbchansen hos arbetssökande, och av en spårindelning till spår 0–4 (eller annan valfri indelning). Såväl den statistiska modellen som spårindelningen kommer att förbättras. Arbetet innebär bland annat att bedömningsstödet anpassas för att bedöma korta såväl som långa inskrivningstider och inskrivningstid kommer framöver att ingå i modellen som skattar jobbchansen. Modellen kommer även att bättre fånga konjunkturläget och det kommer finnas en strategi för likabehandling av arbetssökande. Det utvecklade bedömningsstödet kommer att åtföljas av en utvärderingsrutin med standardtester för träffsäkerhet, likabehandling och kalibrering.

Vad gäller indelningen i nivåer i tjänsten rusta och matcha kommer informativa och tolkningsbara jobbchanser från bedömningsmodellen kunna användas som underlag när anvisningsgränserna sätts. Att variabeln inskrivningstid kommer att ligga i den utvecklade modellen innebär att innebär att den rutin som tillämpats hittills, som idag innebär en regelbaserad justering för överskattningen av jobbchans för de med långa inskrivningstider inte behövs längre.

För vidareutveckling av bedömningsstödet finns många krav kopplade till datakvalitet som kommer att hanteras i den fortsatta utvecklingen efter den initiala leveransen i samband med starten av den vidareutvecklade matchningstjänsten i februari 2023.

2.4 Utveckla arbetet med de individuella handlingsplanerna

Arbetsförmedlingen har ett pågående regleringsbrevsuppdrag att stärka och utveckla arbetet med individuella handlingsplaner och uppföljningen av dessa. Uppdraget har delvis rapporterats i återrapport *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner* (Af-2022/0028 7358) och ska slutligt återrapporteras den 26 oktober med en åtgärdsplan. I den lämnade återrapporten finns en redogörelse för det arbete gjorts och pågår för att utveckla och stärka arbetet med handlingsplanerna. Där framgår att det genomförts åtgärder som medfört en bättre granskning av aktivitetsrapporter, utveckling av systemstöd för att fastställa fokusyrke och sökintervall i handlingsplanerna, samt att det statistiska bedömningsstödet används som ett stöd i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen för att identifiera arbetssökande i behov av tjänsten rusta och matcha. I återrapporten finns även en beskrivning av långsiktiga utvecklingsarbetet med att åtgärda brister och öka kvaliteten i de individuella handlingsplanerna.

Efter att återrapporten lämnades till arbetsmarknadsdepartementet kom beslut om förändringar i förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Ändringarna innebär bland annat specificeringar av vad handlingsplaner ska innehålla och hur ofta de ska uppdateras. Förändringarna kommer påverka de åtgärder som Arbetsförmedlingen ska redovisa i regleringsbrevsuppdragets avslutande del och är ett pågående utredningsarbete inom myndigheten. Arbetsförmedlingen bedömer, i stort, att de åtgärder som måste göras i

och med förändringarna i förordningen ligger i linje med de intentioner som myndigheten strävar mot.

Utöver vad som anges i uppdraget avseende handlingsplan så ska Arbetsförmedlingen – enligt det uppdrag som denna lägesrapport avser – även utveckla arbetet med de individuella handlingsplanerna för att de insatser och aktiviteter som planeras ska vara sammanhållna och samordnade utifrån den enskildes stödbehov. Detta gäller oavsett om den enskilde deltar i arbetsmarknadspolitiska insatser hos en eller flera anordnare. Arbetsförmedlingen ska vid behov samverka med relevanta aktörer, t.ex. med kommuner.

På detta område har Arbetsförmedlingen i åiterrapporten *Förbereda för reformeringen av myndigheten*⁶ beskrivit en målbild där handlingsplanen och aktivitetsrapporterna är navet för informationsutbyte mellan Arbetsförmedlingen, leverantörer och andra samarbetspartner och där den arbetssökande kan få en samlad bild av sin väg till arbete. Handlingsplanen är redan idag ett viktigt dokument, och blir nu det centrala dokumentet där den arbetssökandes information och inriktning för ärendet samlas. I en delad handlingsplan anger Arbetsförmedlingen ramarna i form av den arbetssökandes inriktning, förutsättningar, behov och skyldigheter. Den arbetssökande redovisar genomförda aktiviteter, exempelvis sökta arbeten, för att lösa sin arbetslöshetssituation i en aktivitetsrapport. Arbetsförmedlingen granskar aktivitetsrapporten och visualiserar hela eller delar av innehållet för leverantören. Det är detta som avses med att aktivitetsrapporten är transparent. Leverantören är i behov av information om genomförda aktiviteter för att de ska kunna fullgöra sitt matchande uppdrag. Den arbetssökande har ett behov av att informationen förs över för att de ska slippa att lämna samma information både till Arbetsförmedlingen och leverantören. Den arbetssökande ska uppleva det som en sammanhållen process som är tydlig och ger ett bra stöd i hens strävan att lösa sin arbetslöshetssituation. En sådan utveckling är en nödvändighet i samarbetet med leverantörerna, men även för progressen i myndighetens handläggning av den arbetssökandes ärende.

I ett första steg kommer leverantörerna i mars 2023 kunna se den arbetssökandes handlingsplan och aktivitetsrapporter. Dokumenten kommer visas för dem i applikationen ”Mina sidor Fristående aktör”. Det kommer dock att krävas vidare utveckling för att möjliggöra att handlingsplanen kan utformas på ett sådant sätt att leverantörerna kan bidra med information, till exempel genomförda och planerade aktiviteter, i handlingsplanen. Den information som leverantörerna får tillgång till handlingsplan och aktivitetsrapporter kommer i sig att bidra till en mer samordnad planering för den enskilde.

En förutsättning för att uppnå önskad effekt av den delade handlingsplanen är att myndighetens arbetssätt med handlingsplanerna är effektivt samt som enhetligt och tydligt både för arbetssökande och samarbetspartners. Detta förutsätter i sin tur enhetliga, kanalberoende arbetssätt som bidrar till kvalitet i handlingsplanerna.

⁶ Arbetsförmedlingen. Åiterrapport *Förbereda för reformeringen av myndigheten*. Den 23 oktober 2020. Dnr Af-2020/0034 2118. Avsnitt 6.3.

Åtgärder som syftar till detta kommer att beskrivas närmare i den kommande återrapporten *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner* den 26 oktober 2022. Utvecklingen är också beroende av implementeringen av det nya regelverket kring både handlingsplanens innehåll och utbytet av information med leverantörer och andra aktörer.

3 Samverkan med kommuner för att nå ett sammanhållet stöd till arbetssökande

3.1 Inledning

Många arbetssökande har ett behov av ett fördjupat stöd och fler har ett behov av ett sammanhållet stöd som innehåller olika kompetenser, insatser och kedjor av insatser. För Arbetsförmedlingen är samverkan med andra aktörer i samhället en nödvändighet och är också en förutsättning för att effektivt samordna olika insatser. Grundläggande för att skapa en väl fungerande samverkan är att tillsammans formulera gemensamma mål, definiera tydliga roller samt skapa långsiktighet och förtroendefulla relationer. För detta arbete finns flera aktiviteter, både lång- och kortsiktiga, angivna i myndighetens förändringsplan för 2026.

Den 26 oktober lämnas delredovisning 2 av regleringsbrevsuppdraget *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete*, där resonemang inom kapitel 3 kommer att vidareutvecklas.⁷

3.2 Tydliggörande av roller och samordning

Samverkan med kommuner utvecklas till stor del under 2022 inom ramen för regleringsbrevsuppdraget *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete*. Detta med fokus på att utveckla en sammanhängande struktur för samverkan baserat på överenskommelser. Arbetet inom uppdraget delredovisades i maj i år och en andra delredovisning lämnas till regeringen den 26 oktober 2022. Inom ramen för denna utvecklade stödstruktur för samverkan kommer myndigheten fortsätta att utveckla och förtydliga roller aktuella i samverkan med kommuner. I delredovisning 2 kommer pågående utvecklingsarbeten beskrivas mer utförligt.

Detta inkluderar ett utvecklingsarbete kopplat till ansvarsfördelning och roller i samspelet mellan Arbetsförmedlingen, leverantörer och kommuner. Syftet med arbetet är att tydliggöra ansvarsfördelning mellan berörda parter, samspel med processer för myndighetsutövning hos Arbetsförmedlingen såväl som hos kommun, samt på vilket sätt leverantörer inom den arbetsmarknadspolitiska verksamheten bidrar i samplanering för individen. Arbetet berör frågor som till exempel: på vilket sätt leverantörer eller andra aktörer får och ska involveras i samordning av arbetssökande planering, vilken involvering Arbetsförmedlingen behöver ha för att samarbetet mellan leverantörer eller andra aktörer ska fungera rättssäkert och effektivt, samt hur geografisk variation i kommuner, reseavstånd och arbetsmarknad kan omhändertas inom ramen för ett enhetligt arbetssätt.

Även andra utvecklingsarbeten med bäring på roller berörs i delredovisning 2⁸. Exempelvis avseende samverkan med kommuner inom etableringsprogrammet,

⁷ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen*. 3.5.

⁸ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen* 3.5.

lokala jobbspår och samarbeten i projekt. En sammantagen analys av dessa utvecklingsarbetens effekter för att stärka samverkan med kommuner görs i slutredovisningen av regleringsbrevsuppdraget i mars 2023.

3.3 Anskaffningens utformning för att möjliggöra insatser från andra aktörer

För att myndigheten ska kunna anskaffa tjänster från leverantörer på ett sådant sätt, att det samtidigt möjliggör för myndigheten att tillhandahålla andra insatser från andra aktörer, ser Arbetsförmedlingen flera identifierade behov av utveckling. Möjligheten att ingå i arbetsmarknadspolitiska projekt och ESF-finansierade projekt har nu förtydligats och kommer därmed vara ett sätt som myndigheten möjliggör tillhandahållandet av andra insatser. En annan central del rör förutsättningar för arbetssökande att delta i kompletterande insatser som tillhandahålls av exempelvis kommuner inom ramen för en upphandlad tjänst. Här behöver fortsatt utveckling ske som skapar tydliga förutsättningar och processer för kommuner och ideell sektor. Detta behöver inkluderas som en viktig del av myndighetens ansvar att initiera och utveckla överenskommelser om samverkan med kommuner. Gränsdragningar behöver också fortsätta att analyseras inom ramen för arbetet med vidareutvecklad matchningstjänst. Den rättsliga utmaningen på området diskuteras också i återrapporten *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*⁹ (avsnitt 3.3).

En utmaning avseende aktörernas olika roller är att kommuner sinsemellan definierar och utformar sina uppdrag på olika sätt. Exempelvis finns skillnader avseende kontroll och uppföljning av arbetssökande som uppbär ekonomiskt bistånd och deltar i en arbetsmarknadspolitisk tjänst. En fortsatt dialog kommer att föras med kommunsektorn kring hur förtydliganden bäst utformas utifrån respektive parts förutsättningar och uppdrag.

⁹ Arbetsförmedlingen. Återrapport *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*. Den 11 mars 2022. Dnr Af-2021/0081 0047.

4 Arbetslivsinriktad rehabilitering och insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga

4.1 Inledning

I Arbetsförmedlingens förändringsplan finns för 2023, bland annat, angivet att Arbetsförmedlingen ska utveckla en sammanhållande beslutsprocess kring de särskilda insatserna för personer med funktionsnedsättning. Detta kommer att konkretiseras och brytas ned i mer konkreta aktiviteter inom ramen för verksamhetsplaneringen.

Arbetsförmedlingen arbetar på flera fronter för att så tidigt som möjligt identifiera och bedöma förekomst av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. En viktig förutsättningsskapare är att öka medvetenheten hos arbetssökande om de möjligheter som finns på Arbetsförmedlingen och att individen får kännedom om och ges förutsättningar att själv, så tidigt som möjligt i processen, kunna beskriva sina behov¹⁰.

Arbetssökande i behov av arbetslivsinriktad rehabilitering har ibland ett behov av parallellt stöd från andra myndigheter och organisationer. För att effektivt möta individens behov behöver myndigheten ha processer för såväl strategisk samverkan som operativ individsamverkan utifrån dessa behov. Avseende samordning med kommuner säkerställs detta inom ramen för den utvecklade samverkansmodellen, se avsnitt 3. Nedan (avsnitt 4.2.4) beskrivs specifika uppdrag och processer rörande rehabiliteringssamverkan och samverkan avseende arbetssökande med funktionsnedsättning.

4.2 Effektiva arbetssätt för identifiering och bedömning av funktionsnedsättning

4.2.1 Inför och under inskrivning

Cirka 90 procent av alla inskrivningar på Arbetsförmedlingen sker idag digitalt via Arbetsförmedlingens hemsida. Just nu är det inte möjligt att vid inskrivningstillfället digitalt beskriva sina eventuella behov utifrån förekomst av funktionsnedsättning. Arbetsförmedlingen ser för närvarande över möjligheterna att utveckla en sådan möjlighet (se även kapitel 2.2) och planen är att detta ska implementeras under våren 2023.

¹⁰ Se även: Uppdrag om förekomst av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga, återrapportering enligt regleringsbrev 2021, Stöd till inskrivna med begränsad arbetsförmåga på grund av ohälsa, regleringsbrev för budgetåret 2022 samt Arbetssökande med bristande svenska samt funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga, regleringsbrev 2021

Medarbetare inom Personligt Distansmöte, som är de som i huvudsak har det första planeringssamtalet med arbetssökande, har under våren utbildats för att tidigt kunna identifiera funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga eller som på något sätt begränsar den arbetssökandes arbetsutbud. Vidare har stödmaterial som används vid planeringssamtalet uppdaterats med frågor om behov gällande arbetslivsinriktade rehabilitering. Arbetsförmedlingen fortsätter det redan påbörjade arbetet med att tillgängliggöra information på hemsidan¹¹, ett arbete som skett tillsammans med Begripsam.¹²

4.2.2 Den kompletterande bedömningen i förhållande till ohälsa och/ eller funktionsnedsättning

Inom den operativa verksamheten pågår införande av den kompletterande bedömningen i förhållande till ohälsa och/ eller funktionsnedsättning. Den kompletterande bedömningen utgör ett komplement till den arbetsmarknadspolitiska bedömning som görs för alla arbetssökande, och är ett enhetligt arbetssätt som syftar till att arbetssökande ska få en likvärdig bedömning oavsett var i landet de bor. Arbetet organiseras i regionala team i vilka en bredd av kompetenser ingår, tex arbetsförmedlare med matchningsfokus samt professioner inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen. Teamen arbetar geografiskt obundet och använder distansteknik i möte med kund. Vid behov finns möjlighet till fysiska möten. Medarbetarna har genomgått utbildning för att säkerställa det likvärdiga arbetssättet. Målgruppen för kompletterande bedömning har hittills varit långtidsarbetslösa, men under senare delen av 2022 kommer målgruppen utvidgas. Nästa steg blir att säkerställa flödet så att arbetssökande som befinner sig hos en leverantör kan omfattas. Detta arbete blir aktuellt under våren 2023.

4.2.3 Digitalisering av samtycke

För att få ta del av de särskilda insatserna för personer med funktionsnedsättning¹³ måste Arbetsförmedlingen ha säkerställt att en funktionsnedsättning föreligger. För att den ska kunna registreras elektroniskt måste den arbetssökande ge sitt samtycke.¹⁴ Registrering av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga kräver samtycke och detta är ett tidskrävande arbete för handläggaren. För att effektivisera flödet kommer möjligheten att digitalt ge sitt samtycke till registrering av funktionshinderkod erbjudas. Denna möjlighet testades under våren och kommer att implementeras successivt under hösten 2022.

¹¹ <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/extra-stod/funktionsnedsattning>

¹² Begripsam arbetar med att generellt göra samhället mer tillgängligt men specifikt för personer med kognitiva svårigheter, www.begripsam.se

¹³ [Förordningen \(2017:462\) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga](#)

¹⁴ Registrering av funktionshinderkod är inget krav för att få ta del av arbetsmarknadspolitiska insatser och stöd inom området, se [förordningen \(2017:462\) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga](#)

4.2.4 Samverkan skapar förutsättningar för tidig identifiering

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan samverkar kring individers övergång från sjukförsäkringen till arbetsmarknaden. Myndigheternas samarbete omfattar två delar; *rehabiliteringssamverkan* för individer som har behov av rehabiliteringsinsatser för att få eller återfå arbetsförmågan och *möten för omställning* för individer som inte längre har rätt till sjukpenning eller får avslag på ansökan om sjukersättning eller aktivitetsersättning. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan införde ett utvecklat arbetssätt i möten för omställning i november 2021¹⁵. Utgångspunkten var att myndigheterna ska tillhandhålla stöd vid omställningen och att fler tackar ja till mötet. Under 2022 ser myndigheterna över processen för rehabiliteringssamverkan för att ge ökade möjligheter för individer att uppnå arbetsförmåga via samverkan genom att ge handläggarna bättre förutsättningar att ge stöd till individen.

I och med tillägg i den nya instruktionen har myndighetens tidigare egeninitierade samverkan med Kriminalvården fastställts som ett av myndighetens uppdrag. För att kunna ge fler av kriminalvårdens klienter ett kvalitativt stöd har det sedan 2020 pågått ett genomgripande utvecklingsarbete med fokus på att nyttja myndighetens resurser så att likvärdigt stöd kan ges till aktuella klienter. En viktig del i arbetet är tidigt identifiera ohälsa och bedöma förekomst av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Ytterligare beskrivning återfinns i återrapport om utvecklad samverkan ¹⁶.

Arbetsförmedlingen har i uppdrag att erbjuda gymnasieskolan samverkan för att underlätta övergången mellan skola och arbetsliv för ungdomar med funktionsnedsättning. Arbetsförmedlingen har sedan 2019 drivit det verksamhetsutvecklande ESF-projektet ”Samstart” där ett arbetssätt prövas på sex platser i landet. Projektet arbetar med multikompetenta team där skolan identifierar elever i behov av stöd och Arbetsförmedlingen förbereder inför övergång samt nyttjar bland annat SIUS-handläggare för att ge individen stöd ut i arbete efter avslutad utbildning. Myndigheten har för avsikt att som nästa steg initiera ett implementeringsprojekt där arbetssättet fasas in nationellt. Dialog sker med ESF-rådet.

4.3 Arbetsförmedlingens arbete i egen regi i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning

4.3.1 Kundnära arbete och processer

Verksamhet som bedrivs i egen regi utgår ifrån Arbetsförmedlingens hela uppdrag att bedöma behov av stöd, besluta om insatser, följa upp och kontrollera samtidigt som

¹⁵ Insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning, återrapportering enligt regleringsbrevet för 2021

¹⁶ Uppdrag om utvecklat och förstärkt samarbete mellan Arbetsförmedlingen och Kriminalvården, återrapportering enligt regleringsbrevet för 2022 lämnas senast 15 september 2022

upphandlade aktörer i hög grad är de som utför matchningsarbetet och stödjer arbetssökande på väg mot arbete.

Arbetet med att ge personer som har en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga ett väl fungerande stöd och att säkerställa tillgången till professioner inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen och annan personal med nödvändig kompetens hos myndigheten pågår. Det är också en betydande del i myndighetens genomförandeuppdrag kring långtidsarbetslösheten¹⁷. En viktig del i det arbetet är att utveckla myndighetens kundnära arbete med exempelvis ackvirering och matchningsarbete. Tillsammans med kompletterande aktörer och samarbetspartners levererar vi stöd utifrån behov.

Myndigheten behöver ha olika förmågor som stödjer utformningen av en verksamhet i egen regi och en förutsättning för detta är att det finns kompetens inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen på alla nivåer i myndigheten. För att utveckla den verksamhet som bedrivs i egen regi har myndigheten ett pågående arbete med att se över behov av verksamhetsförmågor inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen. Den första delen av arbetet förväntas vara färdigställd i början av 2023 för att sedan fortsätta utvecklas. Resultatet av arbetet kan på sikt bidra till en väl utvecklad resursplanering och en ökad effektivitet och säkerställa nödvändig kompetens inom området.

För att säkerställa arbetet som görs i egen regi pågår flera utvecklingsarbeten. Utveckling av myndighetens förmåga att identifiera behov men också för att på ett enhetligt sätt omhänderta identifierade behov pågår. I den kompletterande bedömningen i förhållande till ohälsa eller funktionsnedsättning, se 4.2.2, görs en bedömning om förmodat stöd- och anpassningsbehov som kan bli aktuellt vid anställning/utbildning g. Information som tagits fram i bedömningen är av stor vikt då det finns en potentiell anställning för den arbetssökande. En översyn pågår över hur vi kan skapa mer enhetliga arbetsätt/processer för bedömning och beslut gällande vissa av stöden¹⁸. Detta arbete har som målsättning att finnas beskrivet till halvårsskiftet 2023.

Vidare ser Arbetsförmedlingen över möjligheten att hitta olika digitala lösningsförslag i syfte att med hjälp av digital teknik få tillgång till hjälpmedel vid anställning. Arbetet avser bidra till litteratur och tolk samt bidra till hjälpmedel.¹⁹

4.3.2 SIUS-programmet utvecklas

SIUS-metodiken innebär ett särskilt stöd vid introduktion och uppföljning vid anställning på den reguljära arbetsmarknaden. I metoden ingår såväl förberedelser,

¹⁷ Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen att analysera och redovisa behov hos långtidsarbetslösa som står särskilt långt från arbetsmarknaden*. A2022/00331.

¹⁸ Förordningen (2017:462) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga

¹⁹ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen*. 3. 10.

introduktion och uppföljning och innefattar stöd både till den arbetssökande/anställda och till arbetsplatsen/arbetsgivaren.

Arbetsförmedlingen har under det senaste året justerat SIUS-programmet för att bättre kunna följa och stödja myndighetens uppdrag, kundstrategi, mål och utvecklingsarbete.

Den nya interna instruktionen²⁰ innehåller vissa nya och vidare tolkningar av programmets innehåll med möjlighet att anpassa innehållet och frångå ackvireringsfasen vid en redan etablerad kontakt med arbetsgivare som vill anställa eller när det finns en överenskommelse om anställning. Denna förändring innebär att fler arbetssökande som har behov av SIUS kan ta del av programmet.

4.3.3 Samspelet mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer i tjänsten Steg till arbete

Arbetsförmedlingen har en pågående upphandling av en ny tjänst inom arbetslivsinriktad rehabilitering, Steg till arbete²¹. Tjänsten beskrivs närmare i Arbetsförmedlingens tidigare åiterrapporter²². Steg till arbete syftar till att stärka och utveckla deltagaren utifrån personens resurser och förutsättningar med målet arbete eller utbildning. För att möjliggöra detta krävs samspel och informationsutbyte mellan leverantören, Arbetsförmedlingen och individen. Arbetsförmedlingens roll under tjänstens gång blir att löpande göra arbetsmarknadspolitiska bedömningar och besluta om insatser och stöd utifrån den arbetssökandes behov, vilket kräver specialiserade kunskaper inom arbetslivsinriktad rehabilitering. För att minska sårbarheten i avtalen samt möjliggöra tjänsten för så många som möjligt så utökas antalet leveransområden mot den tjänst som finns idag, Introduktion till arbete. Nuvarande tjänsten Introduktion till arbete finns idag på 75 leveransområden, Steg till Arbete kommer att upphandlas på 131 leveransområden över hela landet i två olika omgångar under 2022/2023. Att upphandla fler och mindre leveransområden gör att varje enskilt avtal kan hanteras separat utan att stora geografiska områden påverkas.

²⁰ Af-2022/0049 2207 Särskild stödperson för introduktions och uppföljningsstöd - SIUS

²¹ Upphandlingen av tjänsten är just nu under överprövning och därmed är start av tjänsten oklar i dagsläget

²² Förekomst av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga (2022) samt Arbetssökande med bristande svenska samt funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga (2022).

5 Utbyte av information mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer

5.1 Inledning

Arbetsförmedlingen utbyter redan idag digital information med sina leverantörer. I Arbetsförmedlingens tjänster hanteras avrops- och ekonomiflöden digitalt. I tjänsten rusta och matcha lämnas information om den arbetssökande digitalt av leverantören i form av bland annat periodisk rapport, gemensam planering och avvikelserapport.

I Arbetsförmedlingens förändringsplan för 2023–2026 slås fast att myndigheten under 2023 ska fortsätta utveckling av förbättrat informationsutbyte mellan den arbetssökande, myndigheten och utförare av insatser. För åren 2024–2026 inkluderas även exempelvis möjlighet till gemensamma processer med leverantörer. Inom förändringsområdet digitala system och arkitektur ingår i planen för 2023 bland annat fortsätta förflyttningen av hanteringen av upphandlade tjänster till en generisk grund som möjliggör effektivare arbete med utveckling och införande av nya tjänster, samt att förbättra tillgången till kvalitetssäkra och relevanta data.

Sett ur användarens synvinkel så sker informationsutbyte på principiellt två olika sätt. Antingen arbetar leverantörens användare i en av Arbetsförmedlingen tillhandahållen applikation (idag ”Mina sidor fristående aktör”) eller så arbetar användaren i leverantörens egna system och information utbyts mellan detta system och något av Arbetsförmedlingens system, via så kallade API:er (Application Program Interface). Utbytet i API:er är under utveckling och är således inte tillgängliga som lösning idag. I båda fallen nyttjar Arbetsförmedlingen principer och riktlinjer som finns specificerade i den förvaltningsgemensamma digitala infrastruktur för informationsutbyte som är under uppbyggnad. På sikt ska allt informationsutbyte som sker via applikationer som Arbetsförmedlingen tillhandhåller även kunna ske via API:er, dvs. leverantören ska kunna hämta information via sina egna systemstöd, för att sedan kunna arbeta med informationen där. Från det att myndigheten har byggt upp en funktionalitet för leverantören att arbeta i Arbetsförmedlingens system, tar det sex månader till ett år innan samma funktionalitet kan ligga i en API. Detta för att säkerställa stabilitet i funktionaliteten och undvika kostsamma uppdateringar.

I en applikation kan ny information skapas genom manuell inmatning, inläsning från annat system eller via olika typer av bearbetningar som i sin tur ökar informationsmängden. Informationsutbyte är sedan något som initieras och hanteras av de olika applikationer som användare – både Arbetsförmedlingen, leverantörerna och de arbetssökande – arbetar i. Informationen som ska kunna utbytas fångas inom ramen för aktuell arbetsprocess.

Inom säkerhetsområdet har utvecklingen i samhället varit otroligt snabb de senaste åren i och med att mer och mer information delas över nätet, både inom privat och offentlig sektor. Arbetsförmedlingen har under de senaste fem åren förnyat sin

grundläggande säkerhetsplattform. Den nya plattformen innehåller avancerade verktyg för att med hjälp av användarens behörighet kunna styra tillgång till vissa data inom en informationsmängd. Detta är en nödvändig förmåga till exempel när informationen i handlingsplanen ska delas mellan flera olika parter. Den digitala infrastrukturen för säkert informationsutbyte utvecklas kontinuerligt, under ett nära samarbete med Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) och tillsammans med andra myndigheter och aktörer i offentlig sektor.

5.2 Pågående utveckling

I Arbetsförmedlingens förändringsplan för 2022 finns ett uppdraget att utveckla kommunikationen med leverantörer. Med det nya regelverk som träder i kraft den 1 december 2022 kommer informationsutbytet kring den arbetssökande kunna utökas. Leverantören kommer i samband med start av tjänst att kunna ta del av mer grundinformation om den arbetssökande och på sikt kommer arbetssökande ha en handlingsplan där informationen delas mellan Arbetsförmedlingen, leverantören och den arbetssökande. Utvecklingen av systemstöd för informationsutbytet med leverantörer pågår inom ett antal olika utvecklingsarbeten som tillsammans ska möta kraven på den reformerade myndigheten. Informationsutbytet med leverantörerna är en integrerad del i dessa olika arbeten. Huvuddelen av de tjänster/applikationer som omnämns i andra delar av denna rapport tas fram eller vidareutvecklas inom ramen för dessa.

Med undantag av handlingsplan²³ och aktivitetsrapport, så har möjligheten att utbyta information i form av exempelvis periodiska rapporter, gemensam planering²⁴ och avvikelserapporter funnits på plats under tjänsten rusta och matcha (men också i tidigare tjänster). Fokus under resterande del av 2022 kommer ligga på fortsatt utveckling av den befintliga digitala infrastrukturen för att möta behov av utökad informationsutbyte för den vidareutvecklade matchningstjänsten. Samtliga nyutvecklade delar planeras tas i drift i februari 2023, men ytterligare vidareutveckling kommer ske efter detta. Arbetet är beroende av det pågående arbetet med föreskrifter till följd av förändringarna i sekretess- och personuppgiftsregleringen som träder i kraft den 1 december 2022. Enligt nuvarande tidplan kan Arbetsförmedlingens föreskrifter tidigast träda i kraft den 1 februari 2023.

Det saknas fortfarande rättsligt stöd för leverantörer att behandla känsliga och ömtåliga uppgifter, vilket får konsekvenser bland annat på vilken information de kan dokumentera och lämna till Arbetsförmedlingen. Dialog pågår med uppdragsgivaren om behovet av dessa ytterligare regelförändringar.

Pågående arbete med att skapa en delad handlingsplan har redovisats i avsnitt 2.3. Som angetts där kommer leverantören i ett första steg från februari 2023 kunna se

²³ Den planering som Arbetsförmedlingen upprättar för den arbetssökande.

²⁴ Den planering som leverantören – med utgångspunkt i handlingsplanen – gör för den arbetssökande och som ska godkännas av Arbetsförmedlingen.

den arbetssökandes handlingsplan och aktivitetsrapporter. Utöver detta pågår arbete med att säkra det informationsutbyte som behöver göras för att säkerställa kvalitetssäkrad insamling och uppdatering av kunders information vid inskrivningen och löpande under hela kundflödet (se mer om detta i avsnitt 2) och för utvecklingen av beslutsstöd för programmet förmedlingsinsats.

5.2.1 Utveckling av andra kommunikationsytor med leverantörer

Utöver ett utbyte av information med leverantörerna i specifika ärenden finns det ett behov av att löpande kommunicera generell information. Arbetsförmedlingen.se fungerar som en ingång där leverantörer ska hitta all information de behöver när de behöver den. Ingången för leverantörerna ska vara det självklara förstavalet när man vill ta del av information, där det också finns inloggning till de andra plattformar som leverantören behöver i sitt arbete.

Målet är att ingången ska innehålla all information som är nödvändig oavsett var leverantörerna befinner sig i kedjan. Från det att de vill bli en av Arbetsförmedlingens leverantörer till dess att de eventuellt vill avsluta samarbetet. För att nå detta mål behöver sidan utvecklas med nya funktioner, till exempel ny support- och kontaktsida, länkar till bland annat Mina sidor FA och Tendsign samt kalender. Olika förslag till lösningar har tagits fram med stöd av en referensgrupp av leverantörer. Dialoger om resurstillsättning för genomförande av lösningsförslagen under nästa år pågår inom ramen för verksamhetsplaneringsarbetet för 2023.

6 Kontroll och uppföljning av samt krav på leverantörer och tjänster

6.1 Inledning

Enligt Arbetsförmedlingens förändringsplan behöver arbetet med kontroll och uppföljning stärkas för att nå en ökad rättssäkerhet och en hög kvalitet i utförandet av insatser. I aktiviteterna för år 2023 finns angivet att Arbetsförmedlingen ska utveckla funktionalitet och arbetssätt för en mer effektiv kvalitetskontroll av leverantörer och hantering av avvikelser från avtal. Mer generellt ska myndigheten under 2023 utveckla stöd för att arbeta systematiskt med återkoppling, reflektion och lärande kring god förvaltning, rättssäkerhet och motverkande av felaktiga utbetalningar, vilket också har bäring på uppföljning och kontroll av leverantörer.

6.2 Utveckling av väl fungerande interna rutiner för kontroll

När en deltagare är placerad hos en leverantör av upphandlad tjänst utgår ekonomisk ersättning till leverantören och aktivitetsstöd till deltagaren. Deltagarens ersättning grundar sig på det förvaltningsrättsliga beslutet om att anvisa den arbetssökande till en insats som innehåller tjänsten. Ersättningen till leverantören grundar sig på det avtalsrättsliga avropet av tjänsten rusta och matcha som görs när den arbetssökande har gjort ett val av leverantör och placerats hos denna. Under pågående placering redovisar både leverantör och deltagare månatligen vilka aktiviteter som har genomförts till myndigheten. Den arbetssökandes aktivitetsrapport granskas primärt maskinellt, men även manuellt i stickprovskontroller av en centraliserad kontrollfunktion. Rapporter från leverantören, exempelvis periodiska rapporter, godkänns automatiserat.

Leverantörers begäran om resultat ersättning bedöms manuellt av arbetsförmedlare. För att säkerställa att i avtalet angivna förutsättningar för resultat ersättning är uppfyllda krävs idag en kontroll av uppgifter om den arbetssökande som finns i Arbetsförmedlingens register (till exempel att de har en subventionerad anställning eller antagits på en utbildning), ett intyg om anställning från arbetsgivaren eller motsvarande information som styrker att deltagaren blivit självförsörjande. Det är således Arbetsförmedlingens operativa verksamhet som, genom sina beslut om anvisning av den arbetssökande till en insats och efterföljande placering hos leverantören lägger grunden för utbetalning av ersättning. För att säkra en korrekt handläggning och korrekta utbetalningar är det därför av stor betydelse att myndighetens personal ges rätt förutsättningar att utföra uppgiften genom tillgång till informationsmaterial, utbildning och olika stödfunktioner (inklusive systemstöd).

Under hösten 2022 pågår ett arbete för att utveckla processer och arbetssätt för att förbättra ärendehandläggningen och förebygga felaktiga utbetalningar. Exempelvis har verksamheten fått en checklista att följa när leverantörers begäran om resultat ersättning ska bedömas och det pågår även andra utbildningsinsatser rörande

ärendehantering kopplat till leverantörer. Personalresurser har rekryterats för ändamålet. På längre sikt pågår teknisk utveckling för att öka kvaliteten i handläggningen i form av exempelvis automatisering och förbättrat beslutsstöd. Systemstöd för möjligheter att utbyta information för att verifiera uppgifter via Skatteverket som träder i kraft den 1 december 2022 kommer att vara på plats i början av 2023. Ett arbete har inletts för att se över vilken konkret information som kan vara av nytta för Arbetsförmedlingen.

Utöver detta genomför Arbetsförmedlingen under hösten 2022 ett arbete för att förbättra förmågan att förebygga oavsiktliga fel i ekonomiflödet för upphandlade arbetsförmedlingstjänster. Arbetet, som planeras vara genomfört till årsskiftet 2022/23, ska stärka de löpande kontrollerna och lämna förslag som förebygger framtida fel.

6.3 Utveckla system för att följa upp indikationer på fusk och felaktigheter

6.3.1 Utveckling av processer för kontroll och uppföljning

I takt med förändringarna i myndighetens verksamhet har det vuxit fram behov av standardiserade processer för tjänste- och leverantörsuppföljning, klagomålshantering samt behov av utveckling av en riskmodell för att bedöma risk för avsteg från avtal. Processerna för leverantörsuppföljning behöver förhålla sig till en process för myndighetens granskningsarbete i stort. I arbetet med att se över granskningsprocessen ingår att se över och tydliggöra vad som initierar en granskning samt vilka gemensamma processteg som finns i granskningsarbetet, oaktat vilket typ av granskning det rör och hur den initieras.

Processorienteringen inklusive metod för processutveckling ska bland annat bidra till att standardisera de olika processerna inom granskningsarbetet genom att bland annat dokumentera dem på ett enhetligt sätt, skapa förutsättningar för att bli mer effektiva i det dagliga arbetet och undvika dubbelarbete samt tydliggöra ansvar och roller i processerna för att säkerställa att rollen som utför arbetet har rätt kompetens och förutsättningar för att kunna leverera arbetsuppgiften.

En del av processen för kontroll och uppföljning är nationellt samordnade granskningar av upphandlade tjänster. I juni 2022 genomfördes en nationell granskning inom tjänsten rusta och matcha. Granskningen bestod i att myndigheten genomförde oannonserade besök hos de tio största leverantörerna av tjänsten rusta och matcha sett till antal deltagare. Samtliga leverantörernas leveransadresser besöktes under de två veckor som granskningen genomfördes. Syftet med granskningen var dels att bedöma lokalernas generella tillgänglighet och lämplighet för verksamheten och att få en uppfattning om huruvida leverantörer och deltagare träffades i lokalerna, dels att testa arbetssättet inom en nationellt samordnad granskning. Som en del av granskningen ska uppföljande besök ske i oktober 2022. De samlade erfarenheterna från granskningen ska användas i det fortsatta arbetet

med att effektivisera och standardisera granskningsprocessen. Arbets sättet med nationellt samordnade granskningar kommer att vidareutvecklas under hösten 2022.

Arbetsförmedlingen inrättades i april 2022 en pilot i form av en funktion med uppdrag att genomföra fysiska kontrollbesök hos arbetsgivare, i syfte att motverka felaktiga utbetalningar kopplat till anställningsstöd. Efter ett förberedande arbete, bland annat rekrytering av personal, har funktionen i augusti kunnat påbörja sina kontrollbesök. Under hösten 2022 ska formerna för samarbetet mellan bland annat enheten Leverantörsuppföljning och den nya sektionen utarbetas. Tanken är att koordinera besök hos arbetsgivare eller leverantörer och genom återkommande avstämningar tillsammans öka möjligheten att upptäcka fel och brister hos både arbetsgivare och leverantörer. Utvärdering av funktionen kommer att ske vid pilotens slut den 1 december 2023.

I mars 2022 påbörjades ett arbete för att effektivisera myndighetens klagomålshantering inom ramen för befintligt ärendehanteringssystem, som togs i bruk i februari 2022. Resultatet av arbetet kommer att implementeras under hösten 2022. Det nya arbets sättet innebär att uppföljande personal får befogenhet att bedöma om och i så fall hur aktuellt klagomålsärende bör utredas. Samma handläggare ansvarar också för ärenden genom hela utredningsprocessen och avgör om det ska lämnas vidare för bedömning om eventuell sanktion. Detta leder till att myndigheten kan fokusera sin uppföljning och utredning på ärenden av allvarlig karaktär, medan enklare klagomålsärenden (till exempel för sent inkommen handling) övervakas statistiskt. Att en handläggare sköter hela ärenden innebär även att utredningstiden kortas.

6.3.2 System för att identifiera risker

Arbetsförmedlingen har en loggplattform som verktyg för central logguppföljning och analys. Där finns möjlighet för medarbetare med särskild och säkerhetsprövad behörighet att analysera leverantörers loggar för att mönstersöka och tolka signaler som kan tyda på oegentligheter eller missbruk av uppgifter. Analysen kan avse allt från begäran om resultatersättning till att bedöma leverantörers hantering av personuppgifter. Personal inom leverantörsuppföljning utbildades i användning av loggplattformen under första halvåret 2022. Under hösten 2022 utarbetas rutiner för att använda verktyget och dess resultat på ett strukturerat sätt.

Som angavs i återrapporten *”Kontroll och uppföljning av leverantörer”* har myndigheten arbetat med att ta fram en modell för bedömning av risk för avvikelse från avtal.²⁵ Modellen färdigställdes under första kvartalet 2022 och finjusterades och testades under andra kvartalet 2022. En första version, i vilken uppföljande personal manuellt och från ett flertal olika system inhämtar och registrerar information i bedömningsverktyget, färdigställdes i augusti 2022. Det manuella verktyget implementeras i uppföljningsorganisationen under hösten 2022. Utvecklingsarbetet med tekniska integrationer för att inhämta informationen digitalt och åskådliggöra

²⁵ Kontroll och uppföljning av leverantörer, återrapport 2022. Avsnitt 6.2 Påbörjade utvecklingsarbeten inom kontroll och uppföljning av leverantörer s 21.

den i en applikation i myndighetens uppföljningssystem påbörjades i juni 2022. Systemfunktionalitet produktionssätts efterhand som utveckling sker.

6.3.3 Handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av upphandlade leverantörers avvikelserapportering

För att säkerställa en väl fungerande kontroll av arbetssökande beslutade myndigheten i oktober 2021 att upprättade myndigheten en handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av upphandlade leverantörers avvikelserapportering²⁶. Den innefattar bland annat åtgärder för att förebygga brister genom förbättrad information till leverantörerna och till de arbetssökande, samt åtgärder för att förstärka och systematisera kontrollen av leverantörerna och för att effektivisera verksamheten genom teknisk utveckling. Genom utvecklingsarbetet har informationen till leverantörerna förbättrats bland annat genom att Arbetsförmedlingen i juni 2022 publicerade en FAQ där de vanligaste frågorna och svaren om den avvikelserapportering som leverantörer är skyldiga att göra har samlats. Flera åtgärder har också vidtagits för att förbättra informationen till de arbetssökande, bland annat har fyra informationsfilmer producerats rörande rätten till och kraven för ersättning varav en specifikt handlar om vad som gäller vid deltagande i tjänst hos upphandlad leverantör.

I syfte att följa och kontrollera leverantörers avvikelserapportering har en applikation som möjliggör statistisk analys utvecklats. Den möjliggör identifiering av leverantörer som statistiskt avviker från andra leverantörer när det gäller avvikelserapportering i olika tjänster/regioner och ger myndigheten möjlighet att agera enligt en framtagen metodik, till exempel genom att jämföra deltagares sjukanmälningar med leverantörens avvikelserapportering. Kvalitetssäkring av data och utvecklingen av applikationen planeras driftsättas under senhösten/vintern 2022.

En utmaning inom kontroll av leverantörers avvikelserapportering är att personal inom leverantörsuppföljning inte har tillgång till information om deltagare i tjänster och deras personliga förhållanden och därför behöver be den operativa verksamheten om hjälp i sina utredningar. Det pågår ett arbete för att se över arbetsmetoder och effektivisera handläggningen genom att lösa detta.

6.3.4 Effektivisering av forum leverantörsdialoger

Myndigheten har sedan 2014 haft leverantörsdialoger som en metod för att arbeta förebyggande genom att diskutera frågeställningar och potentiella svårigheter i leverans innan problem eller klagomål uppstår. I november 2021 påbörjades en utvärdering som syftade till att ge förslag till utveckling och effektivisering av forumet. Som framgår i återrapporten *Kontroll och uppföljning av leverantörer*²⁷ har det arbetats fram ett förslag som bl.a. innebär att myndigheten i första hand ska interagera digitalt med leverantörerna, att myndigheten ska säkerställa en enhetlig hantering av frågor och att svaren ska spridas till samtliga om de rör exempelvis

²⁶ Arbetsförmedlingen. *Handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av fristående aktörers avvikelserapportering*. Dnr Af-2020/0069 5320.

²⁷ Arbetsförmedlingen. Återrapport *Kontroll och uppföljning av leverantörer*. Af-2022/0021 1299.

avtalsstolkning- eller tillämpning. Kvarvarande leverantörsdialoger ska renodlas utifrån syftet med dialogen (operationalisera tjänst, utredande dialog samt nationell resultatdialog). Tidplanen för att införa renodlade leverantörsdialoger i enlighet med förslaget följer den tekniska utvecklingen av support- och kontaktsidan samt införandet av rådgivning för leverantörer och beräknas kunna sjasättas under första kvartalet 2023.

6.4 Främjar en hög kvalitet i tjänsternas utförande

För att säkra perspektiv från olika delar av myndigheten och skapa djupare bransch- och marknadskännedom tillämpar Arbetsförmedlingen kategoristyrning vid upphandling. Kategoristyrningen för arbetsmarknadstjänster utgår från strategiska mål och en kategoriplan tas fram i en process som säkerställer en bred representation i myndigheten. I detta avsnitt beskrivs utveckling av arbetssätt som bidrar till att säkra ett brett och sammanhållet perspektiv i kravställningen och att tillvaratagande av erfarenheter och lärdomar kan bidra till hög kvalitet i tjänstens utförande. Ett arbete pågår för att skapa effektiva samarbeten kring myndighetens avtalsförvaltning som helhet, vilket utöver inköp innefattar avtalsadministration, tjänsteutveckling och leverantörsuppföljning.

Parallellt med detta testas i begränsad omfattning ett nytt arbetssätt under våren 2022. Ambitionen är att det ska finnas specialiserade leverantörsuppföljare som är med i upphandlingsarbetet redan från början på alla nya upphandlingar. Detta bidrar till säkra att de krav som ställs är relevanta för tjänstens utförande och utformas så att de är uppföljningsbara.

Ett av de prioriterade områden för utvecklingen av processorienterade arbetssätt är uppföljning av tjänst. Ett utvecklingsarbete kring detta påbörjades under våren 2022 och beräknas vara klart under hösten 2022, för att sedan successivt införas som ett standardiserat arbetssätt inom respektive tjänst. En central del i detta är att etablera forum som främjar tillvaratagande av insikter om tjänsterna från olika delar inom myndigheten. Detta skapar förutsättningar för att utifrån dessa erfarenheter kontinuerligt utveckla kravställningen för att göra det mindre attraktivt för oseriösa leverantörer att lämna anbud (i LOU-processer) eller ansökan (i LOV-processer).

Som ett led i att öka möjligheterna att vidta åtgärder mot oseriösa leverantörer testas Arbetsförmedlingen med start i juni 2022 under en tvåårsperiod en tjänst i form av en webbaserad programvara utformad för att analysera risker, bland annat genom att titta på information om koncernrelationer, styrelse och verkliga huvudmän samt finansiell information. Upphandlingen av tjänsten omfattar Risk Analytics vilket är en tjänst med information och funktion för att identifiera, kontrollera, bedöma och bevaka leverantör i hela världen, Arbetsförmedlingen får information från systemet om någonting som kan utgöra en risk uppmärksammas. Utifrån den identifierade risken görs sedan en bedömning på vidare utredning om det finns grund för sanktion eller om leverantören behöver avslutas. Målet är att identifiera oseriösa leverantörer i ett tidigt skede och inte ingå avtal med dessa samt att avsluta redan ingångna avtal

med dessa leverantörer. En utvärdering av tjänsten kommer att göras efter de två åren.

Befintliga avtalsmallar uppdateras kontinuerligt för att vara tydligare gentemot leverantörer när det gäller sanktioner. I tidigare matchningstjänst stöd och matchning fanns inte möjlighet att sanktionera brister som skett bakåt i tiden som var lösta när myndigheten fick kännedom om dem. I nuvarande avtal för tjänsten rusta och matcha finns möjlighet att sanktionera även för en brist som skett bakåt i tiden, vilket även kommer finnas i den vidareutvecklade matchningstjänsten.

Arbetsförmedlingens uppföljning visar på att det efter införandet av tjänsten rusta och matcha hävts färre avtal, men att det finns en uppåtgående trend för övriga sanktioner (rättelse, anvisningsstopp, prisavdrag och vite).

6.5 Tillförlitliga och relevanta data över verksamhet hos leverantörer

Arbetsförmedlingen har relativt god tillgång till data över den verksamhet som bedrivs hos leverantörer. Informationen ger myndigheten en överblick över vilket stöd, aktiviteter eller moduler som leverantörer tillhandahåller till deltagare inom upphandlade tjänster. Bilden från leverantörerna kompletteras genom regelbundna deltagarenkäter som skickas till såväl pågående som deltagare som avslutat insatsen. I vissa tjänster kontrollerar arbetsförmedlare att information från leverantören är korrekt. Detta är dock tidskrävande och det är i många fall svårt för enskilda medarbetare att säkerställa att informationen är korrekt. Ett flertal arbeten som pågår på Arbetsförmedlingen kan bidra till att höja tillförlitligheten på informationen avseende den verksamhet som leverantörerna bedriver. Det pågående proaktiva kontroll- och uppföljningsarbetet inom leverantörsuppföljningen är en viktig hörnsten i detta. Att höja Arbetsförmedlingens förmåga att effektivt kunna identifiera och sanktionera leverantörer som agerar oseriöst torde på sikt bidra till att minska risken att leverantörerna inkommer med felaktig information.

Det kommer i någon utsträckning alltid vara svårt att fullt ut säkra tillförlitligheten i ett system med leverantörer där Arbetsförmedlingen inte kan ha full insyn i leverantörernas verksamhet. En risk är exempelvis att leverantörer, för att undvika sanktioner, inte redovisar korrekt information om stödet till deltagaren om de inte nått upp till avtalade krav. Vidare är det en risk att leverantörerna har lägre incitament att lämna korrekt data rörande information som inte har tydligt beskrivna sanktioner vid utebliven eller bristfällig redovisning. Arbetsförmedlingens önskemål om tillförlitlig, strukturerad och heltäckande information hamnar ibland också i konflikt med att leverantörerna ska ha möjlighet att utforma stödet i tjänsterna samt behovet av att inte ålägga dem en alltför omfattande redovisningsskyldighet. I syfte att förenkla och minska den administrativa bördan behöver Arbetsförmedlingen löpande se över och prioritera vilken information som man ska begära in från leverantörerna.

Det pågår ett löpande arbete att öka tillförlitligheten i informationen om leverantörernas verksamhet genom att underlätta för leverantörerna att redovisa den information som Arbetsförmedlingen begär. Systemstödet (Mina Sidor för Fristående Aktörer) ses över för att leverantören på ett tydligare sätt kan rapportera in deltagarnas aktiviteter. En annan del är att förtydliga instruktionerna till leverantörer om hur information ska lämnas. Under hösten 2022 initierades ett arbete med att utforma en modell för en rådgivningsfunktion för leverantörer för att öka leverantörernas möjlighet till stöd vid oklarheter, exempelvis rörande redovisningskrav om den verksamhet som de bedriver.

7 Anskaffning av vidareutvecklade matchnings- tjänster med grund i förmedlingsinsatser

7.1 Inledning

Genom *förordningen (2022:812) om förmedlingsinsatser* som träder i kraft den 1 december 2022 införs ett nytt arbetsmarknadspolitiskt program; förmedlingsinsatser. Programmet utgör grunden för den arbetssökandes möjlighet att ta del av matchningstjänster som Arbetsförmedlingen upphandlar, liksom grunden för Arbetsförmedlingens fortsatta anskaffning av de vidareutvecklade matchningstjänster som myndigheten har fått i uppdrag att införa (A2021/02081). Enligt nuvarande tidsplan kommer Arbetsförmedlingen att börja anvisa arbetssökande att ta del av vidareutvecklad matchningstjänst med grund i programmet förmedlingsinsatser i februari 2023. Vidareutvecklingen av matchningstjänsten kommer enligt nuvarande bedömning att ske genom en uppdatering av kraven och villkoren i förfrågningsunderlaget för tjänsten rusta och matcha, snarare än en upphandling av en ny tjänst.

Vidareutvecklingen av matchningstjänsterna är att betrakta som en samlad åtgärd som ska utformas i enlighet med vad som anges om förmedlingsinsatser i förordningen och i enlighet med den styrning som regeringen gett Arbetsförmedlingen i uppdraget. Varje aspekt av detta omfattande utvecklingsarbete redovisas därför inte nedan, utan här begränsas rapporteringen till sådant som bedömts särskilt relevant att ta upp i nuläget. I nästa åiterrapportering, den 13 mars 2023, kommer huvudsakligt fokus ligga på införandet av den vidareutvecklade matchningstjänsten.

7.2 Ett ändamålsenligt stöd till alla deltagare

Utgångspunkten för utformningen av matchningstjänsterna är att leverantörerna utifrån sin (i avtal kravställda) kunskap om arbetsmarknad, stödet till arbetssökande, behoven hos arbetsgivare samt sina egna nätverk, ska ha möjlighet att utforma de insatser som de arbetssökande är i behov av för att snabbare komma ut i arbete eller studier. Genom att resultat ersättningen till leverantörerna är högre för de arbetssökande som står längre från arbetsmarknaden, skapas incitament för leverantören att arbeta mer intensivt med de arbetssökande som är i behov av större stöd. Grundkraven på stödet till de arbetssökande²⁸ är för närvarande samma oavsett vilken nivå i tjänsten som den arbetssökande placeras i.

Myndigheten kan urskilja skillnader i stödet till deltagarna i den meningen att de flesta arbetssökande får likformigt stöd och i snarlik omfattning, oavsett avstånd till arbetsmarknaden, samtidigt som resultaten varierar.²⁹ Eftersom det som kunnat

²⁸ Arbetsförmedlingen. *Inbjudan Kundval Rusta och matcha*. Dnr Af-2021/0076 0034.

²⁹ Arbetsförmedlingen. *Återrapport Utvecklade matchningstjänster*. Den 3 oktober 2022. Dnr Af-2022/0029 0760.

studeras hittills handlat om resultatnivåer och inte effekter av tjänsten, är det svårt att med bestämdhet kunna dra slutsatser om hur kraven och ersättningsmodellen påverkat möjligheterna att nå ett resultat i tjänsten för arbetssökande med olika avstånd till arbetsmarknaden. Däremot finns det en förväntan att mer stöd ska ges till de arbetssökandes som bedöms vara i större behov av detta än andra och därmed motiverar en ökad ersättningsnivå.

Den uppföljning som gjorts i tjänsten rusta och matcha visar på behov av en justerad kravställning i vidareutvecklingen av tjänsten, i syfte att säkerställa att arbetssökande får det stöd de är i särskilt behov av utifrån sina individuella förutsättningar. En sådan ökning av kraven måste dock ha sin grund i vad som enligt forskning bidrar till att nå önskvärda resultat. Det finns exempelvis evidens för positiva utfall för individuella möten, men denna är kopplad till förekomsten av sådana möten snarare än till en ökad frekvens. I övrigt har arbetsplatsnära insatser bedömts vara gynnsamma för individens rörelse mot en etablering i arbetslivet, liksom ett sökaktivitetsinriktat arbete.³⁰

Arbetsförmedlingen planerar att i en vidareutvecklad matchningstjänst ändra kravställningen för att minska parkeringstendensen och bättre svara mot de behov arbetssökande som står olika långt från arbetsmarknaden har. En sådan kravställning kan bland annat omfatta krav på intensifierat stöd efter en viss tid i tjänsten för arbetssökande men också krav på ökad förekomst av individuellt stöd beroende på avstånd till arbetsmarknaden. De utökade kraven kombineras med utveckling av systemen för rapportering av aktiviteterna, för att underlätta redovisning och öka kvaliteten i underlag för uppföljning och utvärdering (se även i avsnitt 6.5 om tillförlitlighet i data från leverantörerna).

Det tydliga fokuset på resultatetsättning har haft som syfte att leverantörer måste prestera resultat för att kunna täcka sina kostnader. Den optimala nivån för detta är svår att beräkna då leverantörernas kostnadsbild för tjänsten kan skilja sig åt på en rad faktorer, samt att de förväntade kostnaderna för att leverera en kvalitativ tjänst är större än de kostnader som motsvarar den miniminivå som ställts utifrån kraven. Det innebär en risk för att leverantörernas verksamhet kan gå runt genom att de prioriterar de deltagare som står närmare arbetsmarknaden. Leverantörer har således ett ekonomiskt intresse av att korrekt avgöra vilka arbetssökande som, utifrån ersättningsmodellen, är värda att lägga mer resurser på än kravställd miniminivå. Även detta är ett skäl att i den fortsatta vidareutvecklingen försöka hitta ytterligare sätt att konstruera tjänsten så att den i ökad utsträckning kan kompensera för arbetssökandes olika avstånd till arbetsmarknaden.

Som ett led i att öka hållbarheten i resultaten för arbetssökande kommer Arbetsförmedlingen i vidareutvecklingen av matchningstjänsten även förlänga kravet på varaktighet i resultatet från fyra till sex månader (hälften av ersättningen kommer

³⁰ Se bland annat IFAU Working Paper 2019:25. Cheung, M, J Egebark, A Forslund, L Laun, M Rödin & J Vikström. *Does Job Search Assistance Reduce Unemployment? Experimental Evidence on Displacement Effects and Mechanisms.*; Arbetsförmedlingen. *Effekter av förstärkta förmedlingsinsatser - Lärdomar från en försöksverksamhet.* Dnr Af-2019/00484006: samt Riksrevisionen. *Effektiviteten i förmedlingsverksamheten.* 2020:5.

att betalas ut efter tre månader och resterande del vid sex månader). Arbetsförmedlingen har vid en samlad bedömning funnit att en förlängning av varaktigheten med två månader innebär att full resultatersättning i högre grad kommer utbetalas för övergångar till arbete och utbildning som inte innebär att deltagaren kort därefter återvänder som arbetssökande. För utveckling av resonemangen kring detta se återrapporten *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*.³¹ Förlängningen bedöms även öka kostnadseffektiviteten i tjänsten.

I tjänsten rusta och matcha ställs krav på att leverantörerna aktivt ska arbeta med att kvinnor och män ges stöd på lika villkor, men det finns knapphändig information om hur detta genomförs. Den uppföljning av tjänsten som görs i slutredovisningen av regleringsbrevsuppdraget ”*Utvecklade matchningstjänster*”³² visar att sannolikheten till ett positivt utfall inte skiljer sig mycket åt mellan män födda i Sverige, kvinnor födda i Sverige och män födda utanför Sverige. Däremot framkommer ett negativt och signifikant estimat för utrikesfödd kvinna som indikerar lägre sannolikhet att nå ett positivt utfall i tjänsten. Uppföljning av stödet deltagarna visar inga stora skillnader mellan män och kvinnor på aggregerad nivå, men utrikesfödda män får mer stöd jämfört med utrikesfödda kvinnor. Arbetsförmedlingen behöver genomföra djupare analyser på området, först då kan åtgärder föreslås för att hantera diskrepansen i resultaten.

Som angetts ovan prövar Arbetsförmedlingen i ett första steg att i den vidareutvecklade matchningstjänsten öka kravställningen för att se huruvida parkeringstendenser minskar, hur stödet fördelar sig och vilka resultat som leverantörerna då uppnår. Inom myndigheten pågår även ett arbete inom ramen för regeringens utvecklingsprogram för Jämställdhetsintegrering i myndigheter (JiM), där Arbetsförmedlingen kommer att föreslå ett antal åtgärder och utveckla arbetssätt för att stärka arbetet med jämställdhetsintegrering i samarbete med leverantörerna. Detta arbete kommer att pågå under 2023 och kan leda till fortsatt utveckling av i kravställningen i bland annat matchningstjänsterna.

I förfrågningsunderlaget finns också krav rörande fysiska och digitala möten. Under pandemin har leverantörerna haft möjlighet att ge stöd på distans, vilket ändras nu när covid-19 inte längre ses som en allmänfarlig sjukdom och restriktionerna lättats. I en vidareutvecklad matchningstjänst kommer myndigheten säkerställa möjligheten till fysiska möten, men även skapa utrymme för individuellt anpassade distanslösningar för de individer som är i behov av det.

7.3 Den enskildes möjlighet att välja mellan olika leverantörer

För att en arbetssökande ska kunna välja leverantör i tjänsten rusta och matcha behöver leverantören skapa en presentation av sin verksamhet, vad de kan erbjuda

³¹ Arbetsförmedlingen. Återrapport *Utvecklade matchningstjänster*. Den 3 oktober 2022. Dnr Af-2022/0029 0760. Avsnitt 1.3.

³² Arbetsförmedlingen. Återrapport *Utvecklade matchningstjänster*. Den 3 oktober 2022. Dnr Af-2022/0029 0760.

och var de erbjuder detta. Denna presentation godkänns av myndigheten innan den publiceras och blir synlig på Arbetsförmedlingens hemsida. På sidan för att välja leverantör kan den arbetssökande söka fram leveransorter för samtliga leverantörer inom ett geografiskt område eller utifrån närheten till en viss adress. Den arbetssökande kan se en kort presentation av leverantören, information om vilka språk tjänsten kan ges på, leverantörens branschriktning om sådan finns, en beskrivning av leverantörens metodik samt övrig information (t.ex. öppettider).

För att ge deltagare i tjänsten rusta och matcha möjlighet att göra ett välgrundat val av leverantörer använder Arbetsförmedlingen från och med januari 2022 en betygsmo-
dell. Betygen visar vilka leverantörer som lyckats bäst med att stötta deltagare till arbete eller studier med hänsyn taget till deltagarnas avstånd till arbetsmarknaden och tiden fram till övergången. Denna bygger på den modell som tidigare använts inom Stöd och matchning, men är utformad för att bättre reflektera leverantörernas verksamhet i närtid.³³

Betygen publiceras varannan månad på Arbetsförmedlingens hemsida. Den arbetssökande kan se betyget för leverantören i den webbapplikation där de väljer leverantör och leveransort. För att få betyg i tjänsten krävs att leverantören har varit verksam i minst 12 månader samt att leverantörerna har haft ett visst antal deltagare under perioden som betygssättningen avser. Eftersom övergången från tjänsten stöd och matchning till tjänsten rusta och matcha skedde successivt så har leverantörer i de områden som växlade över först fått betyg, medan leverantörer i de områden som växlade sist tidigast kan få betyg i januari 2023. Arbete pågår för att se över betygsmodellen så att den fungerar även för den vidareutvecklade matchningstjänsten.

7.4 Incitament för varaktiga resultat för alla deltagare genom ersättningar till leverantörer

Arbetsförmedlingen har bland annat i återrapport *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*³⁴ redogjort för principer och lärdomar för hur man genom ersättningsmodellen kan skapa incitament för leverantörer att exempelvis sträva efter varaktiga resultat. För närvarande omsätts de mer principiellt hållna resonemangen i tidigare återrapporter till en specifik uppsättning villkor, belopp och övrig logik som krävs i ersättningsmodellen. Arbetet är planerat att vara klart och förankrat under hösten 2022. En risk och utmaning i arbetet med att utveckla ersättningsmodellerna är, liksom generellt i utvecklingen av tjänsten, den relativt korta tid som finns till förfogande. Utvecklingen av ersättningsmodellen påverkas också särskilt av att det ännu inte varit möjligt att effektutvärdera tjänsten rusta och matcha. Vidareutvecklingen sker därför utan att Arbetsförmedlingen har nytta av en rad tänkta lärdomar av tjänsten rusta och matcha.

³³ Se även Arbetsförmedlingen. PM *Betygen i tjänsten rusta och matcha*. Af-2022/0006 9925.

³⁴ Arbetsförmedlingen. Återrapport *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*. Den 11 mars 2022. Dnr Af-2021/0081 0047.

Som en del av vidareutvecklingen utreds särskilt förutsättningar och möjligheter till att ersättningen ska vara lägre när en arbetssökande samtidigt tar del av en annan arbetsmarknadspolitisk insats. Denna del av uppdraget medför vissa särskilda utmaningar och kommer rapporteras under implementeringsprocessen inom ramen för myndighetens uppdrag att löpande förse Regeringskansliet med underlag.

7.5 Hög kostnadseffektivitet och god kostnadskontroll

Arbetsförmedlingen har i återrapporten *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*³⁵ beskrivit vissa analyser och förutsättningar kopplade till kostnadseffektivitet och kostnadskontroll för matchningstjänster. Det är principiellt viktigt att poängtera och särskilja mellan att sänka kostnader för en tjänst och att göra den mer kostnadseffektiv. Sänkta kostnader kan potentiellt ske på bekostnad av effektivitet i tjänsten. Arbetsförmedlingen har ännu inte haft förutsättningar att utvärdera effekterna av den nuvarande tjänsten rusta och matcha på ett sätt som möjliggör en kostnadseffektivitetsanalys. Det som hittills går att analysera är dels kostnader för tjänsten i ett snävt perspektiv, utifrån den ersättning som utgår till leverantörer, dels resultaten för de deltagare som hittills haft möjlighet att tillgodogöra sig tjänsten som helhet. Uppdraget att sträva efter låga kostnader, hög kostnadseffektivitet samt kostnadskontroll omhändertas inom ramen för vidareutvecklingen och följer dess tidplan.

Arbetsförmedlingen arbetar med att ta fram metoder för att följa upp kostnadseffektivitet och ändamålsenlighet i ersättningsnivåerna. Myndigheten har för avsikt att löpande göra analyser över utvecklingen som underlag för vidare anpassningar i tjänsteutformningen. Det är viktigt att poängtera att denna typ av analyser kräver att det finns data för en längre period och dessutom är resurskrävande. De kan därför inte förväntas ske med tätare intervall än 1–2 gånger per år.

För att möjliggöra en kontinuerlig analys av tjänstens kostnadseffektivitet är tillgången till effektskattningar avgörande. Ett av syftena med tjänsten rusta och matcha var att en effektutvärdering av hur den ersättningsmodell som används i tjänsten påverkar arbetssökandes jobbchanser. Fortsatta effektskattningar kräver att de förutsättningar som skapats för effektmätning i tjänsten rusta och matcha vidhålls när tjänsten vidareutvecklas. I första hand studeras om ökad ersättning till leverantören ger en ökad jobbchans för deltagaren, genom att jämföra arbetssökande med liknande förutsättningar som likväl placerats i olika nivåer i tjänsten. Ambitionen är också att studera hur tillgång till tjänsten ökar jobbchansen jämfört med deltagande i andra insatser på Arbetsförmedlingen. Effektutvärderingen genomförs i samarbete med IFAU. Genom att kombinera effekten av att delta i en nivå där ersättningen är högre med den extra kostnaden som detta innebär, kan

³⁵ Arbetsförmedlingen. Återrapport *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*. Den 11 mars 2022. Dnr Af-2021/0081 0047.

viktiga lärdomar dras kring kostnadseffektivitet. Denna kunskap kan sedan användas för att justera tjänsten.

8 Likvärdig service och stöd i hela landet

8.1 Inledning

Arbetsförmedlingen ska säkra en god tillgänglighet och likvärdig service till arbetsgivare och arbetssökande. Det ska ske genom en kombination av digitala tjänster, service på distans, egna lokala kontor samt samarbeten med statens servicecenter och andra aktörer. För vissa grupper av arbetslösa och för vissa arbetsgivare kommer behovet av fysiska möten lokalt och ofta i samverkan med andra, vara nödvändigt. Att stärka och utveckla lokal närvaro och samverkan är också en förutsättning för att effektivt samordna insatser och för att ge ett sammanhållet stöd till de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden. För att stödja denna pågående förflyttning har myndigheten i Förändringsplanen för 2023, definierat ett flertal olika aktiviteter för detta ändamål, som tex utveckla utbudet av språkstöd, vidareutveckla tillgängligheten i digitala tjänster samt ta fram en lokalförsörjningsstrategi baserat på verksamhetens behov och inriktning för utvecklade arbetssätt.

Arbetsförmedlingen arbetar i enlighet med pågående regleringsbrevsuppdrag *Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet*³⁶ för att arbetssökande och arbetsgivare i hela landet ska få tillgång till likvärdig service och likvärdigt stöd. Utvecklingen av arbetet sker med utgångspunkt i myndighetens *Strategiska inriktning*³⁷, samt utifrån *Strategin för kundarbetet - Digitalt först*³⁸. I åiterrapporteringen av uppdraget som lämnas till regeringen senast den 26 oktober kommer arbetet med uppdraget att beskrivas närmare.

8.2 Grundläggande service

Arbetsförmedlingens definition av grundläggande service innebär att arbetssökande enkelt ska kunna komma i kontakt med myndigheten och erhålla likvärdig service utifrån den sina förutsättningar. Den grundläggande servicen innebär vidare att arbetssökande enkelt ska kunna skriva in sig och få information om vad som förväntas för att kunna få ersättning. För arbetsgivare inkluderar den grundläggande servicen möjligheten att få information om vad myndigheten erbjuder och hur man går till väga för att få tillgång till olika former av stöd. Den grundläggande servicen ska vara tillgänglig för alla arbetsgivare och arbetssökande, till skillnad från andra former av stöd som erbjuds utifrån behov.

För att utveckla den grundläggande servicen arbetar myndigheten löpande med att förbättra tillgängligheten till myndigheten, exempelvis genom att tydliggöra kontaktvägar, utveckla de digitala självservice-tjänsterna, korta ner svars- och ledtider

³⁶ Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen 2.2 Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet

³⁷ Arbetsförmedlingen (2020) Arbetsförmedlingen. Arbetsmarknadsmyndigheten i samtid och framtid Diarienummer: Af-2020/0012 174

³⁸ Arbetsförmedlingen (2020) Strategi för kundarbetet – digitalt förs. Af 2020/00576430

samt se till att de kunder som behöver träffa myndigheten fysiskt ges den möjligheten. En central del av den grundläggande servicen för arbetssökande är processen för inskrivning och aktivitetsrapportering. Dessa moment utvecklas löpande för att möjliggöra för fler att genomföra uppgifterna digitalt. Ständiga förbättringar sker kontinuerligt, exempelvis för att information om den arbetssökandes möjligheter och skyldigheter ska vara så tydlig som möjligt och för att personer med svagare språkkunskaper i svenska ska kunna använda tjänsterna med hjälp av språkstöd. Arbetet beskrivs närmare i kommande åiterrapportering av uppdrag *Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet*.

En annan del av den grundläggande servicen för arbetssökande är den individuella handlingsplanen, där den arbetssökandes skyldigheter, planerade aktiviteter och arbetssökandets inriktning beskrivs. Inom ramen för uppdraget *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*³⁹, arbetar myndigheten för att stärka och utveckla arbetet med individuella handlingsplaner, samt uppföljningen av dessa (se närmare i kapitel 2). För att förbättra den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och kvaliteten i handlingsplanerna har också ett nytt arbetssätt för att upptäcka funktionsnedsättningar och/eller ohälsa succesivt implementeras under 2022 och förväntas tillämpas i hela landet i slutet på året. Arbetet beskrivs närmare i den kommande åiterrapporten *Likvärdigt stöd och likvärdig service* (se även kapitel 4).

För att förbättra den grundläggande servicen för arbetsgivare pågår ett arbete för att tydliggöra vilken service Arbetsförmedlingen erbjuder arbetsgivare utifrån myndighetens förändrade inriktning och uppdrag med leverantörer som huvudsakliga utförare av arbetsmarknadspolitiska insatser och förflyttningen mot en större grad av geografiskt obunden service. Ett antal olika utvecklingsinitiativ pågår också för att förbättra informationen om anställningsstöd och för att korta ner ledtider till intresseanmälningar från arbetsgivare som vill anställa med stöd. Även detta arbete beskrivs närmare i den kommande åiterrapporten *Likvärdigt stöd och likvärdig service*.

Slutligen bedöms den löpande utvecklingen av samarbetet med Statens servicecenter utgöra ett komplement till den grundläggande servicen som erbjuds i egen regi.

8.3 Digital infrastruktur för matchning

I enlighet med pågående regeringsuppdrag *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*⁴⁰ arbetar Arbetsförmedlingen med att utveckla förutsättningarna för tillgängliggörande av data och digital information om utbildning och arbetsmarknad, samt etablera former för förvaltning av en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och ett livslångt lärande. Arbetet med uppdraget sker i huvudsak utifrån det som framkommit i regeringens samverkansprogram *Kompetensförsörjning och livslångt*

³⁹ Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen 2. 2. Informationssäkerhet samt utveckla arbetet med individuella handlingsplaner åiterrapportering 26 okt 2022

⁴⁰ Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande Diarienummer: N2021/01915

lärande, som bland annat finns beskrivet i rapporten *Gemensam agenda för kompetensförsörjning och livslångt lärande*.⁴¹ I delredovisningen av uppdraget som sker i januari 2023 kommer Arbetsförmedlingen tillsammans med övriga myndigheter som ingår i uppdraget att bland annat att lämna förslag på hur datainfrastrukturen kan förvaltas och utvecklas framåt.

En viktig utgångspunkt är att arbets sättet utgår från ett agilt och nytänkande förhållningssätt som bygger på delleranser, öppenhet, lärande och skalbarhet. Därför bedrivs stora delar av utvecklingen genom att testa lösningar i pilotprojekt. En närmare beskrivning av detta arbete ges i åiterrapporten *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande* som lämnades till regeringen i januari 2022.⁴²

8.4 Digitala självservicejänster

Utvecklingen av Arbetsförmedlingens digitala serviceutbud pågår kontinuerligt och nya digitala lösningar tillkommer löpande. *Strategin för kundarbetet – digitalt först*, genomsyrar hela myndighetens utvecklingsarbete och innebär att myndigheten utvecklar verksamheten utifrån principen om att i första hand möta arbetssökande och arbetsgivare digitalt. Arbetsförmedlingen ska vara en digitalt tillgänglig och inkluderande myndighet som ger användarna likvärdiga möjligheter att använda digital självservice oavsett dennes förmågor och förutsättningar. Utvecklingen av de digitala tjänsterna sker därför i enlighet med minimikraven⁴³ om tillgänglighet till digital offentlig service. Att lösa brister i tillgänglighet och utöka språkstödet är ett prioriterat område under 2022. Målet är att en större del av arbetssökande och arbetsgivare ska kunna sköta sina kontakter med myndigheten digitalt. I den kommande åiterrapporteringen av uppdrag *Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet* kommer utvecklingsinitiativen på området att beskrivas närmare.

Även för kunder som bedöms stå relativt nära arbetsmarknaden och ha goda förutsättningar att kunna hantera sin egen väg framåt finns behov av stöd och guidning. Under 2022 utvecklas även de digitala tjänster som ska ge ett fullgott stöd i form av digital vägledning och matchning (se även avsnitt 2.2), för de arbetssökande som står för nära arbetsmarknaden för att ta del av fördjupat stöd/upphandlande tjänster. Andra fokusområden för utveckling av digitala tjänster under 2022 är bland annat förbättrad och transparent arbetsmarknadsbedömning, digital möteshantering, delad handlingsplan samt enkel och transparent hantering för kund av anställningsstöd och arbetslivsinriktad rehabilitering. Fokusområden för 2023 är ännu inte beslutade.

⁴¹ Samverkansprogrammets strategiska underlag för livslångt lärande (vinnova.se)

⁴² En närmare beskrivning av arbetet med uppdraget ges i ovan nämnda åiterrapporter, samt i kommande delredovisning av uppdraget som sker närmast i januari 2023

⁴³ Lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service

8.5 Utveckla verksamhet i egen regi

Utveckling av arbetet med platsförmedling sker framför allt inom ramen för myndighetens digitala tjänster, samt genom att bidra till utvecklingen av en digital infrastruktur för livslångt lärande⁴⁴. Myndigheten vidareutvecklar den egna verksamheten avseende platsförmedling och vägledning med fokus på samarbeten i ett större ekosystem. Ett av myndighetens fokusområden 2022 är att utveckla ett komplett digitalt flöde för vägledning och matchning med ambitionen att matchning mellan hela den tillgängliga arbetskraften och arbetsgivares totala kompetensbehov möjliggörs.

I återrapporten *Öka övergångar till reguljär utbildning*⁴⁵ beskrivs närmare hur myndigheten arbetar med vägledning och stöd för personer som behöver utbildning inom det reguljära utbildningssystemet och vilka utvecklingsinitiativ som påbörjats och genomförts på området. Under år 2022 har bland annat en ny process för att bättre stödja ungdomar med kort utbildning att övergå till studier implementerats. Löpande förbättringar sker även i de digitala vägledningstjänsterna som syftar till att få fler att övergå till reguljär utbildning. Exempelvis har ett nytt flöde för vägledning till yrkesutbildning på kommunal vuxenutbildning (Komvux) testats under 2022 och fortsätter utvecklas under året.

Arbetsförmedlingen utvecklar också löpande den vägledning som ges på distans till alla arbetssökande, oavsett om individen är hos leverantör eller inte. Via distansmöten kan arbetssökande få vägledning av arbetsförmedlare som är utbildade inom studie- och yrkesvägledning, samt erbjudas enklare karriärvägledningssamtal med internutbildad personal. Under år 2021 fick bland annat medarbetare som arbetar med vägledning på distans kompetenshöjande insatser kring studiefrågor. Arbetsförmedlingen bedriver också ett utvecklingsarbete kring hanteringen av vägledning på distans som syftar till att effektivare identifiera arbetssökande som är i behov av utbildning och/eller vägledning.

Myndigheten genomför för närvarande ett arbete för att tydliggöra hur verksamhet i egen regi avseende platsförmedling, vägledning eller stöd för att påbörja en utbildning inom det reguljära utbildningssystemet bör avgränsas och utvecklas med anledning av uppdraget. Detta inkluderar att ta ställning till vilka eventuella ytterligare åtgärder som behöver vidtas. Detta är också tydligt kopplat till de processer för verksamhetsplanering inför 2023 som är pågående.

8.6 Utformning av och tillgång till matchningstjänster

Generella förutsättningar och en nulägesbild över marknadsutbudet har presenterats i två tidigare återrapporter under 2022⁴⁶, en uppdaterad nulägesbild presenteras även i en uppföljande återrapport under oktober 2022. Arbetsförmedlingen avser att

⁴⁴ Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande
Diarienummer: N2021/01915

⁴⁵ Arbetsförmedlingen (2022) Öka övergångar till reguljär utbildning. Återrapport (del 2). Diarienummer: Af-2021/0067 458

⁴⁶ Vissa förutsättningar för matchningstjänster + Utvecklade matchningstjänster

förändra antalet och storleken på leveransområden för att nå en större ändamålsenlighet samt bidra till ett tillräckligt utbud av leverantörer. Detta planeras ske i samband med vidareutvecklingen av matchningstjänsten. Arbetsförmedlingen arbetar även för närvarande med att ta fram en plan för hur marknadsutbudet löpande ska följas upp samt vilka åtgärder som kan och bör sättas in för att säkerställa att samtliga arbetssökande som är i behov kan ta del av programmet förmedlingsinsatser. Detta kan i undantagsfall innebära att det tillhandahålls i egen regi. De utmaningar och risker i arbetet med leveransområden som identifierats bygger i stort på att de åtgärder som Arbetsförmedlingen bedömer vara möjliga ur upphandlingsjuridiska, affärsmässiga- och kostnadseffektiva hänseenden inte med säkerhet innebär att arbetssökande i hela landet kommer kunna välja bland flera leverantörer på ett rimligt pendlingsavstånd. Vissa ytterligare åtgärder kan därför komma att behöva sättas in avseende detta.

9 Bilaga 1

9.1 Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet (A2022/00859)

(Text hämtad från [regeringen.se](https://www.regeringen.se))⁴⁷

Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet

Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Arbetsförmedlingen att fortsätta arbetet med att utveckla och effektivisera den arbetsmarknadspolitiska verksamheten i syfte att förbättra stödet till arbetssökande och arbetsgivare med varierande behov. Regeringen uppdrar vidare åt Arbetsförmedlingen att införa vidareutvecklade matchningstjänster med grund i det nya arbetsmarknadspolitiska programmet förmedlingsinsatser och beakta vissa förhållanden vid anskaffning och förvaltning av dessa tjänster.

Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och individuella handlingsplaner

Arbetsförmedlingen ska säkerställa att den arbetsmarknadspolitiska bedömningen är träffsäker och enhetlig, att män och kvinnor ges förutsättningar att ta del av stöd och insatser på lika villkor och att arbetssökande prövas mot den bredd av insatser som finns hos Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen ska också fortsätta arbetet med att stärka och utveckla de individuella handlingsplanerna och uppföljningen av dessa samt åtgärda identifierade brister. Arbetsförmedlingen ska särskilt

- återkommande följa upp den arbetsmarknadspolitiska bedömningen utifrån vad som anges ovan och vidareutveckla denna utifrån brister som har identifierats,
- vidareutveckla och kontinuerligt följa upp statistiska bedömningsstöd så att de på ett tillförlitligt sätt kan användas för att uppskatta hur långt ifrån arbetsmarknaden en arbetssökande står, inklusive att de på ett rättvisande sätt ska beakta betydelsen av den arbetssökandes inskrivningstid vid bedömning av hur långt ifrån arbetsmarknaden den enskilde står,
- utveckla de individuella handlingsplanerna och arbetet med dessa i syfte att de ska hållas aktuella och följas upp, att de ska utgöra ett relevant stöd för arbetssökande och utgöra ett stöd för arbetslösa att aktivt vidta relevanta åtgärder för att ta sig ur sin arbetslöshet, och att de ska kunna ligga till grund för kontroll om enskilda uppfyller villkoren för att få arbetslöshetsersättning, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning, samt
- utveckla arbetet med de individuella handlingsplanerna för att de insatser och aktiviteter som planeras ska vara sammanhållna och samordnade utifrån den enskildes stödbehov, oavsett om den enskilde deltar i arbetsmarknadspolitiska

⁴⁷ <https://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2022/06/uppdrag-med-anledning-av-en-reformerad-arbetsmarknadspolitisk-verksamhet/>

insatser hos en eller flera anordnare, och vid behov samverka med relevanta aktörer, t.ex. med kommuner.

Samverkan med kommuner för att nå ett sammanhållet stöd till arbetssökande

Arbetsförmedlingen ska enligt förordning med instruktion för Arbetsförmedlingen, beslutad den 7 juni 2022 och med ikraftträdande den 1 december 2022, samverka med kommuner i syfte att ge enskilda arbetssökande ett ändamålsenligt stöd och på ett övergripande plan underlätta planering, samordning och utformning av stöd till arbetssökande. Arbetsförmedlingen ska också främja och underlätta samordning mellan kommuner och leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av myndigheten. Arbetsförmedlingen ska särskilt

- tydliggöra vilka roller Arbetsförmedlingen respektive leverantörer har i förhållande till kommunen när det gäller arbetssökande som är i behov av insatser från både Arbetsförmedlingen och kommunen, bl.a. deltagare i etableringsprogrammet och andra personer med sammansatta behov av stöd, och verka för att dessa insatser samordnas på ett effektivt sätt, samt
- anskaffa tjänster från leverantörer på ett sådant sätt att det samtidigt möjliggör för myndigheten att tillhandahålla andra arbetsmarknadspolitiska insatser hos andra aktörer än leverantörer.

Arbetslivsinriktad rehabilitering och insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga

Enligt förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten ska den som är i behov av särskilt stöd erbjudas utredande, vägledande, rehabiliterande eller arbetsförberedande insatser inom ramen för den arbetslivsinriktade rehabiliteringen. Myndigheten ska också enligt förordning med instruktion för Arbetsförmedlingen, beslutad den 7 juni 2022 och med ikraftträdande den 1 december 2022, verka för att förbättra arbetsmarknadssituationen för personer som har en funktionsnedsättning och upprätthålla egen kompetens och verksamhet för att stödja personer med en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga att få eller behålla ett arbete. Arbetsförmedlingen ska särskilt

- säkerställa effektiva arbetssätt för att så tidigt som möjligt identifiera och bedöma förekomst av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga, inklusive för personer som deltar i anskaffade tjänster, samt
- utforma den verksamhet som bedrivs i egen regi så att personer inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen eller personer som har en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga ges ett väl fungerande stöd, dels för att matchas mot en arbetsplats efter arbetsförmåga, dels för att få de hjälpmedel och det stöd som kan bidra till att långsiktigt höja arbetsförmågan, samt i detta syfte säkerställa tillgången till specialister och annan personal med nödvändig kompetens hos myndigheten.

Utbyte av information mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer

Arbetsförmedlingen ska verka för ett effektivt och säkert utbyte av information med leverantörer. Arbetsförmedlingen ska särskilt

- fortsätta att utveckla och tillhandahålla säkra och effektiva informationshanteringssystem och en digital infrastruktur för informationsutbyte mellan myndigheten och leverantörer och i detta arbete beakta uppdraget om en förvaltningsgemensam digital infrastruktur för informationsutbyte (I2022/00102).

Kontroll och uppföljning av samt krav på leverantörer och tjänster

Arbetsförmedlingen ska löpande kontrollera och följa upp leverantörer och tjänster för att identifiera och motverka oseriösa och kriminella aktörer, fusk och felaktiga utbetalningar. Arbetsförmedlingen ska också kontrollera sådana förhållanden som kan påverka deltagares rätt till ersättning eller som kan leda till att myndigheten återkallar en anvisning. Arbetsförmedlingen ska särskilt

- fortsätta att utveckla väl fungerande rutiner som bidrar till en god intern kontroll i myndighetens verksamhet, bl.a. för att motverka felaktiga utbetalningar, –
- fortsätta att utveckla system för att följa upp indikationer på fusk och felaktigheter, bl.a. genom en effektiv uppföljning av inkomna klagomål,
- stärka det proaktiva kontrollarbetet för att tidigt identifiera risker för fusk och felaktiga utbetalningar, bl.a. genom systematiska stickprovskontroller och leverantörsgrensningar för att upptäcka och bedöma omfattningen av felaktigheter, bl.a. när det gäller leverantörernas efterlevnad av utförarkrav och avvikelserapportering,
- utforma krav i tjänster som anskaffas som syftar till att minska risken för att oseriösa aktörer blir leverantörer, som stödjer att avtal med oseriösa leverantörer kan avslutas och som främjar en hög kvalitet i tjänsternas utförande, samt
- säkra tillgång till tillförlitliga och relevanta data över den verksamhet som bedrivs hos leverantörer.

Anskaffning av vidareutvecklade matchningstjänster med grund i förmedlingsinsatser

Genom förordningen om förmedlingsinsatser, beslutad den 7 juni 2022 och med ikraftträdande den 1 december 2022, införs ett nytt arbetsmarknadspolitiskt program, benämnt förmedlingsinsatser, som innebär att den enskilde erbjuds att hos en anordnare ta del av individuellt utformade aktiviteter som stöder den enskildes arbetssökande så att denne kan få och behålla ett arbete, eller stöder, vägleder eller motiverar den enskilde att påbörja sådan utbildning inom det reguljära utbildningssystemet⁴⁸ som stärker den enskildes möjligheter att få och behålla ett arbete. Förmedlingsinsatserna ger en tydligare rättslig reglering för

⁴⁸ Med det reguljära utbildningssystemet avses här utbildning som kan erbjudas inom kommunal vuxenutbildning (komvux), yrkeshögskolor, universitet och högskolor eller folkhögskolor

Arbetsförmedlingens fortsatta anskaffning av de vidareutvecklade matchningstjänster som myndigheten har fått i uppdrag att införa (A2021/02081). När Arbetsförmedlingen erbjuder sådana matchningstjänster ska de utformas så att alla deltagare ges ett ändamålsenligt stöd utifrån syftet med förmedlingsinsatserna. Utformningen av tjänsterna ska i detta syfte innefatta bl.a. krav som minskar risken att oseriösa aktörer blir leverantörer, krav på tjänsternas utförande, ersättningar till leverantörer som bidrar till att ge dessa incitament att nå resultat för alla deltagare samt kontroll och uppföljning av leverantörer och tjänster. Arbetsförmedlingen ska kontinuerligt verka för hög kostnadseffektivitet i matchningstjänsterna och utveckla dem utifrån kunskap om hur systemet fungerar, i syfte att uppnå högre kvalitet och förbättrade resultat i matchningstjänsterna över tid.

Ett ändamålsenligt stöd till alla deltagare

För att alla deltagare i matchningstjänster ska ges ett ändamålsenligt stöd ska Arbetsförmedlingen

- utforma ändamålsenliga krav på matchningstjänsternas utförande så att inriktningen och omfattningen på stödet på ett bättre sätt än inom befintliga matchningstjänster svarar mot varierande behov hos deltagare, bl.a. arbets sökande som står olika långt från arbetsmarknaden eller olika målgrupper såsom personer med funktionsnedsättning, med hänsyn tagen till tillgänglig evidens om vilka aktiviteter som bidrar till att deltagare snabbare kan nå varaktiga resultat,
- utforma kraven på tjänsternas utförande så att kvinnor och män ges stöd på lika villkor, så att det ska finnas möjligheter för fysiska möten med deltagarna samt så att tjänsterna är tillgängliga och att deltagare med varierande behov kan tillgodogöra sig insatsen, inklusive personer med funktionsnedsättning och personer med bristande kunskaper i svenska språket,
- löpande följa upp stödet till och resultaten för deltagarna för att kunna stödja kontinuerlig utveckling av matchningstjänsterna och uppnå en högre kvalitet och förbättrade resultat över tid, samt för att identifiera risker för och förebygga att personer som står längre ifrån arbetsmarknaden prioriteras bort i leverantörernas verksamhet (s.k. parkering), samt
- säkra tillgång till tillförlitliga och relevanta data från leverantörer av matchningstjänster, inklusive sådana uppgifter som beskriver inriktningen och omfattningen på stödet till deltagarna, samt löpande ta fram och tillgängliggöra statistik om den verksamhet som bedrivs hos leverantörerna, i syfte att möjliggöra kontroll, uppföljning och utvärdering samt kontinuerlig utveckling och förbättring av matchningstjänsterna.

Den enskildes möjlighet att välja mellan olika leverantörer

Arbetsförmedlingen ska enligt förordningen om förmedlingsinsatser, beslutad den 7 juni 2022 och med ikraftträdande den 1 december 2022, sträva efter att den som anvisas till programmet ska ha möjlighet att välja mellan olika leverantörer av insatsen. När Arbetsförmedlingen erbjuder en sådan möjlighet ska myndigheten

- tillhandahålla jämförbar och lättillgänglig information om leverantörer och anpassa denna efter de enskildas förutsättningar, bl.a. för personer med bristande kunskaper i svenska språket och för personer med funktionsnedsättning, samt
- utveckla och tillhandahålla ett betygssystem för leverantörerna (s.k. rating) som beskriver leverantörernas resultat med hänsyn tagen till deltagarnas bedömda förutsättningar att komma i arbete eller utbildning, i syfte att bidra till att den enskilde kan göra välgrundade val och därigenom till ökad kvalitet och förbättrade resultat över tid.

Incitament för varaktiga resultat för alla deltagare genom ersättningar till leverantörer

Arbetsförmedlingen ska utforma ersättningarna till leverantörer av matchningstjänster så att de ger ekonomiska incitament för leverantörerna att på ett kostnadseffektivt sätt stödja och nå varaktiga resultat för alla deltagare på kortast möjliga tid. Ersättningen ska bidra till ökad kvalitet och förbättrade resultat över tid. Ersättning till leverantörer ska inte utgå om den enskilde påbörjar arbete hos Samhall Aktiebolag eller skyddat arbete hos offentlig arbetsgivare. Arbetsförmedlingen ska utforma ersättningsmodellen för matchningstjänsterna så att ersättningarna till leverantörer

- i huvudsak är resultatbaserade och högre för deltagare som står längre ifrån arbetsmarknaden än för dem som står närmare arbetsmarknaden, genom en differentiering mellan de olika spåren i tjänsten,
- ger leverantörerna incitament att nå mer varaktiga resultat i form av arbete och utbildning inom det reguljära utbildningssystemet, t.ex. genom att resultatetsättningen delas upp i fler än en utbetalning och den sista utbetalningen lämnas efter en längre tid än i befintliga matchningstjänster,
- är lägre när en arbetssökande som deltar i en matchningstjänst samtidigt tar del av en annan arbetsmarknadspolitisk insats, samt
- är väl avvägda i förhållande till hur jobbchanserna kan förväntas variera inom målgruppen för tjänsten och i de olika spåren i tjänsten, bl.a. till följd konjunkturförändringar eller större förändringar i antalet deltagare i tjänsten som helhet eller i de olika spåren, samt så att ersättningsnivåerna vid behov kan anpassas i detta syfte.

Hög kostnadseffektivitet och god kostnadskontroll

Arbetsförmedlingen ska, med beaktande av de inriktningar som anges ovan, verka för en hög kostnadseffektivitet i matchningstjänsterna och upprätthålla en god kostnadskontroll, bl.a. genom att

- sträva efter låga kostnader och så hög kostnadseffektivitet som möjligt i de olika spåren i matchningstjänsterna utifrån syftet med förmedlingsinsatserna, samt

- utveckla metoder för att löpande följa upp kostnadseffektiviteten och ändamålsenligheten i ersättningsnivåerna i de olika spåren i matchningstjänsterna.

Likvärdig service och stöd i hela landet

Enligt förordning om ändring i förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten, beslutad den 7 juni 2022 och med ikraftträdande den 1 december 2022, ska verksamheten anpassas bl.a. så att arbetssökande och arbetsgivare i hela landet kan få likvärdig service och likvärdigt stöd. Det kan ske genom verksamhet i myndighetens egen regi, genom anskaffning eller i samverkan med andra aktörer. Det arbetsmarknadspolitiska programmet förmedlingsinsatser ska enligt förordningen om förmedlingsinsatser utföras av leverantörer på uppdrag av Arbetsförmedlingen och får endast i undantagsfall anordnas i myndighetens egen regi. Arbetsförmedlingen ska verka för ett tillräckligt marknadsutbud av de matchningstjänster som anskaffas med grund i förmedlingsinsatser i hela landet. Arbetsförmedlingen ska

- fortsätta att utveckla grundläggande service, digital infrastruktur för matchning och digitala självservice-tjänster i egen regi för arbetssökande och arbetsgivare,
- fortsätta att utveckla verksamhet i egen regi avseende platsförmedling, vägledning eller stöd för att påbörja en utbildning inom det reguljära utbildningssystemet, för att sådant stöd ska kunna ges till arbetssökande som inte tar del av sådana insatser hos en leverantör eller annan anordnare,
- utforma antalet och storleken på leveransområden för anskaffning så att det bidrar till att nå ett tillräckligt utbud av matchningstjänster och till att den som anvisas till programmet förmedlingsinsatser kan ges möjlighet att välja mellan olika leverantörer av insatsen,
- löpande följa utvecklingen av marknadsutbudet och vid behov vidta åtgärder för att på ett kostnadseffektivt sätt nå ett tillräckligt utbud av matchningstjänster, samt
- förbereda för att i undantagsfall kunna tillhandahålla programmet förmedlingsinsatser i egen regi i områden där marknadsutbudet inte är tillräckligt.

Redovisning av uppdraget

Arbetsförmedlingen ska lämna en lägesbeskrivning om genomförandet av uppdraget till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 3 oktober 2022 respektive 10 mars 2023. Uppdraget ska slutligt redovisas till regeringen (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 13 oktober 2023.

I lägesbeskrivningen den 3 oktober 2022 ska myndigheten redogöra för åtgärder som vidtagits respektive planeras att vidtas med anledning av uppdraget och tidplan för dessa åtgärder. I lägesbeskrivningen den 10 mars 2023 ska myndigheten redogöra för hur införandet av vidareutvecklade matchningstjänster (förmedlingsinsatser) och andra vidtagna åtgärder har fungerat samt hur arbetet med planerade åtgärder fortskrider. Slutredovisningen den 13 oktober 2023 ska innehålla myndighetens analys och bedömning av hur genomförda åtgärder, inkl. införandet av vidareutvecklade matchningstjänster, har fungerat hittills samt vilka ytterligare åtgärder som myndigheten avser att vidta för att komma till rätta med eventuella identifierade brister.

Bakgrund

Den 7 juni 2022 beslutade regeringen om en ny förordning med instruktion för Arbetsförmedlingen, om förordningen om förmedlingsinsatser och om ett antal andra förordningsändringar. Genom förordningen om förmedlingsinsatser införs ett nytt arbetsmarknadspolitiskt program benämnt förmedlingsinsatser. Den nya insatsen ger en tydligare rättslig reglering för de matchningstjänster som Arbetsförmedlingen anskaffar. De nya förordningarna och förordningsändringarna träder i kraft den 1 december 2022.

Regeringen har gett Arbetsförmedlingen ett flertal uppdrag om genomförandet av den reformerade arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Det har bl.a. skett i regleringsbrev för 2019–2022 (A2019/01323, A2019/02310, A2021/02081, A2021/02342) samt genom särskilda uppdrag. Uppdragen handlar om att Arbetsförmedlingen ska förbereda genomförandet av reformeringen, säkerställa att det finns en ändamålsenlig genomförandeorganisation som skapar förutsättningar för ett ordnat och successivt genomförande av reformeringen, löpande bistå Regeringskansliet med underlag som behövs i arbetet med reformeringen och att analysera vissa förutsättningar för den reformerade verksamheten. Förberedelsearbetet innebär att myndigheten ska utveckla bl.a. effektiv kontroll och uppföljning av leverantörer och deras verksamhet liksom av individersättningar, digital infrastruktur som är nödvändig för utbyte av information mellan myndigheten och leverantörer, tillgång till data avseende den verksamhet som bedrivs hos leverantörer samt mer enhetliga och träffsäkra arbetsmarknadspolitiska bedömningar liksom utveckling av statistiska bedömningsstöd.

Regeringen har vidare i regleringsbrev för 2019–2022 gett Arbetsförmedlingen andra uppdrag i syfte att öka effektiviteten i den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Uppdragen handlar bl.a. om Arbetsförmedlingens lokala närvaro, i egen regi, genom servicekontor eller genom samverkan med kommunerna, likvärdig service i hela landet, Arbetsförmedlingens samverkan med kommuner och samarbete mellan kommuner och leverantörer.

Regeringen gav i regleringsbrevet för 2019 Arbetsförmedlingen i uppdrag att utveckla och förbereda matchningstjänster (A2019/01323) och i regleringsbrevet för 2020 i uppdrag att införa utvecklade matchningstjänster under 2020 för att dra lärdomar

inför ett kommande reformerat system (A2019/02310). Regeringen gav vidare i regleringsbrevet för 2021 Arbetsförmedlingen i uppdrag att bl.a. vidareutveckla ersättningsmodeller för att bidra till förbättrade resultat, mer varaktiga utfall och större kostnadseffektivitet i tjänsterna, exempelvis genom lägre genomsnittliga kostnader för vissa deltagare, i syfte att implementeras i samband med att det nya regelverket träder i kraft (A2021/02081). Arbetsförmedlingen har också haft i uppdrag att analysera vissa förutsättningar för matchningstjänster inför den närmare utformningen av vidareutvecklade matchningstjänster och som underlag för den fortsatta reformeringen av den arbetsmarknadspolitiska verksamheten (A2021/01978).