

# Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner

Arbetsförmedlingens återrapporering  
regleringsbrev 2022 uppdrag 3.2



## Förord

Denna rapport har tagits fram med anledning av uppdrag om Informationssäkerhet samt utveckla arbetet med individuella handlingsplaner i Arbetsförmedlingens regleringsbrev för år 2022:

*Arbetsförmedlingen ska dessutom stärka och utveckla arbetet med individuella handlingsplaner och uppföljningen av dessa. Arbetsförmedlingen ska åtgärda identifierade brister, inklusive de brister som framkommit i Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens granskningsrapport Arbetsförmedlingens arbete med handlingsplaner och aktivitetsrapporter 2020 och 2021 (2021:7).*

*Arbetsförmedlingen ska till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) redovisa hur detta har hanterats senast den 13 maj 2022 och senast den 26 oktober 2022. Redovisningarna ska innefatta en åtgärdsplan för brister som ännu inte har hanterats.*

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Maria Mindhammar. Ärendet har föredragits av kvalificerad handläggare Carlaxel Andersson och Arild Vågen, Verksamhetsområde Arbetssökande, enheten Arbetsmarknadsinsatser. Övriga som deltagit i den slutliga handläggningen är enhetschef Therese Lindström och sektionschef Annacarin Söderström. I den slutliga beredningen har avdelningschef Maria Kindahl deltagit.

Beslutet är fastställt digitalt i Diariet och saknar därför namnunderskrifter.

Maria Mindhammar Generaldirektör

Carlaxel Andersson och Arild Vågen

Kvalificerad Handläggare



## Sammanfattning

Arbetsförmedlingen konstaterade i åiterrapporten som lämnades in 13 maj 2022<sup>1</sup> att arbetet med handlingsplaner haft brister och att myndigheten behöver genomföra ett utvecklingsarbete för att skapa en bättre regelefterlevnad och öka kvalitet i handläggningen.

Den 29 juni 2022 beslutades det om ändringar i förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten vilka träder i kraft 1 december 2022. Förändringarna leder till nya förutsättningar och bedöms stärka myndighetens utvecklingsarbete att förbättra kvaliteten i handlingsplan och öka regelefterlevnaden.

I rapporten presenteras åtgärder kring fem områden där Arbetsförmedlingen bedömer att åtgärder är viktiga i syfte att stärka värdet för såväl kund som myndighet. Åtgärderna syftar till att

- Öka andelen handlingsplaner som innehåller en aktuell bedömning av den arbetssökandes behov av stöd.
- Öka andelen pågående aktiviteter som är arbetsmarknadspolitiskt motiverade.
- Öka andelen handlingsplaner som uppdaterats inom 6 månader.
- Utveckla arbetet med handlingsplanen för arbetssökande med behov av fördjupat stöd för att bidra till en minskad långtidsarbetslöshet.
- Öka andelen arbetssökande som får en handlingsplan upprättad inom 30 dagar sedan de anmält sig som arbetssökande.

För att uppnå detta krävs att handlingsplanen tar plats som det centrala dokumentet i samarbetet mellan arbetsförmedlingen och den arbetssökande samt samlar den arbetssökandes information och inriktning i ärendet i samarbete med leverantörer. Det fortsatta utvecklingsarbetet bedöms vara prioriterat och utvecklingsarbetet kommer behöva ske succesivt, för att nå önskat resultat kommer arbetet att kräva myndighetens resurser.

Arbetsförmedlingen kommer att införa en enhetlig och likvärdig bedömning av arbetssökandes behov av stöd. Myndigheten behöver genomföra kompetensutveckling och utveckla en förbättrad förmåga att omhänderta tillgänglig information i ett utvecklat systemstöd. Genom dessa insatser kommer förutsättningar skapas för arbetsförmedlaren att dokumentera motiveringar på ett sätt så att handlingsplanen blir mer individuell och ger ett ökat mervärde för arbetssökande.

---

<sup>1</sup> Dnr. Af-2022/0028 7358

## **Innehåll**

<b>Förord</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>7</b>
1.1 Förordningsändringar .....	7
<b>2 Nödvändiga åtgärder för bättre arbete med handlingsplaner</b> .....	<b>8</b>
2.1 Bedöma den arbetssökandes behov av stöd och arbetsmarknadspolitiskt motivera handlingsplanens aktiviteter .....	9
2.2 Handlingsplanen ska uppdateras inom 6 månader .....	10
2.3 Utveckla arbetet med handlingsplanen för arbetssökande som står långt från arbetsmarknaden för att bidra till en minskad långtidsarbetslöshet..	11
2.4 Öka andelen arbetssökande som får en handlingsplan upprättad inom 30 dagar sedan de anmält sig som arbetssökande.....	12
<b>3 Uppföljning och utvärdering</b> .....	<b>12</b>
<b>4 Utmaningar och konsekvenser</b> .....	<b>13</b>

## 1 Inledning

Arbetsförmedlingen har uppdraget att utveckla arbetet med de arbetssökandes individuella handlingsplaner (handlingsplanen). I föregående åiterrapport<sup>2</sup> har Arbetsförmedlingens beskrivit det arbete som utförts och pågår för att stärka arbetet med handlingsplaner liksom handlingsplanens syften och funktioner i myndighetens arbete. I denna åiterrapport kompletteras detta med ytterligare åtgärder som Arbetsförmedlingen bedömer är nödvändiga att genomföra.

Arbetsförmedlingen bedömer att arbetet med handlingsplaner behöver utveckling för att skapa ett fungerade, regelenligt och meningsfullt arbetssätt som kommer alla arbetssökande till del. För att förverkliga det behöver Arbetsförmedlingen i den interna styrningen och uppföljningen prioritera ett kvalitativt arbete med handlingsplan och uppvärdera handlingsplanen som verktyg. Åtgärderna kommer bidra till bättre förutsättningar att arbeta med handlingsplanen, ökad kompetens och förståelse för handlingsplanens betydelse för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten samt till en tydlig styrning och målbild för utvecklingen. Arbetet kommer att kräva prioriteringar av såväl personella resurser som digital utveckling.

### 1.1 Förordningsändringar

Sedan den föregående åiterrapporten lämnades har beslut tagits om förändringar i §6 Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten, som styr Arbetsförmedlingens arbete med handlingsplaner. Det innebär att åtgärdsplanen inriktas på att möta de brister som är kopplade till den nya förordningen samtidigt som arbetet kan inriktas mer mot att stärka arbetet med handlingsplanens grundläggande roll och betydelse för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

I den ändrade förordningen försvinner några krav:

- En individuell handlingsplan ska innehålla en arbetsmarknadspolitisk bedömning som utgår från den arbetssökandes förutsättningar för arbete, arbetsmarknadens krav och Arbetsförmedlingens uppdrag.
- De aktiviteter som planeras ska vara tidsatta och ska kunna följas upp.
- Av handlingsplanen ska det framgå vilket stöd den arbetssökande kommer att få från Arbetsförmedlingen.
- Handlingsplanen ska innehålla uppgifter om hur och när den ska följas upp.

---

<sup>2</sup> Dnr. Af-2022/0028 7358

I stället ställs följande krav på handlingsplanen:

- I handlingsplanen ska det anges en bedömning av den arbetssökandes stödbehov,
- I handlingsplanen ska innehålla planerade insatser och aktiviteter.
- Planerade insatser och aktiviteter ska vara arbetsmarknadspolitiskt motiverade. Med det avses att de måste framstå som lämpligt både för den enskilde och ur ett övergripande arbetsmarknadspolitiskt perspektiv.

Arbetsförmedlingens föreskriftsrätt försvinner också vilket gör att de omfattande krav som fanns i myndighetens föreskrifter inte längre är aktuella.

Förordningsändringen innebär att Arbetsförmedlingen får förändrade förutsättningar att utforma handlingsplaner som motsvarar regelverket i den ändrade förordningen. Det förenklade regelverket möjliggör att åtgärdsarbetet kan riktas mot att stärka handlingsplanens grundläggande roll och betydelse för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

## 2 Nödvändiga åtgärder för bättre arbete med handlingsplaner

I den föregående åiterrapporten beskrivs de brister i handlingsplanerna som identifierats genom granskning. De förändringar som den nya förordningen innehåller innebär att Arbetsförmedlingens behov att stärka arbetet med handlingsplanernas aktualitet och innehåll förblir viktigt och prioriterat att åtgärda. Dessutom tillkommer några nya direktiv i arbetet som kommer påverka innehållet i åtgärdsplanen.

Åtgärderna syftar till att

- Öka andelen handlingsplaner som innehåller en aktuell bedömning av den arbetssökandes behov av stöd.<sup>3</sup>
- Öka andelen pågående aktiviteter som är arbetsmarknadspolitiskt motiverade.
- Öka andelen handlingsplaner som uppdaterats inom 6 månader.
- Utveckla arbetet med handlingsplanen för arbetssökande med behov av fördjupat stöd för att bidra till en minskad långtidsarbetslöshet.
- Öka andelen arbetssökande som får en handlingsplan upprättad inom 30 dagar sedan de anmält sig som arbetssökande.

---

<sup>3</sup> Denna åtgärd ersätter de konstaterade bristerna i de arbetsmarknadspolitiska bedömningarna.



Utvecklingen syftar till att öka handläggningens kvalitet och regelefterlevnad, ge de arbetssökande ett bra och relevant stöd för att korta tiden i arbetslöshet och att handlingsplanen ska bli det centrala dokumentet som samlar den arbetssökandes information och inriktning för ärendet, vilket är nödvändigt i samarbetet med leverantörer. Arbetsförmedlingen bedömer att utveckling och förbättringar av regelefterlevnad kommer att ske succesivt och med stöd av utvecklade systemstöd.

Utöver åtgärderna i denna rapport ser Arbetsförmedlingen behov av de regelförändringar som tidigare har beskrivits i hemställan *En mer träffsäker och enhetlig arbetsmarknadspolitisk bedömning och förbättrad kvalitet i uppföljningen av matchningstjänster*.<sup>4</sup>

## **2.1 Bedöma den arbetssökandes behov av stöd och arbetsmarknadspolitiskt motivera handlingsplanens aktiviteter**

Inriktningen i handlingsplanen och de planerade aktiviteterna ska utgå från den arbetssökandes behov och bidra till att korta tiden i arbetslöshet. För att handlingsplanen ska generera nytta är det viktigt att innehållet i handlingsplanen både är relevant och begriplig för de arbetssökande.

Arbetsförmedlingen har i föreskriften (AFFS 2014:1) bestämt att handlingsplanen ska innehålla en arbetsmarknadspolitisk bedömning som utgår från den arbetssökandes förutsättningar för arbete, arbetsmarknadens krav och Arbetsförmedlingens uppdrag. Flera granskningar<sup>5</sup> visar att den arbetsmarknadspolitiska bedömningen ofta saknar information som ska inkluderas. I och med att Arbetsförmedlingens uppdrag att formulera en arbetsmarknadspolitisk bedömning i handlingsplanen ersätts med ett nytt krav att handlingsplanen ska innehålla en bedömning av den arbetssökandes behov av stöd kommer de tilltänkta åtgärderna ta inriktning mot att skapa goda förutsättningar att göra en sådan bedömning. En viktig del i detta är att den utredning och handläggning som görs för att fastslå ett stödbehov sker med enhetliga och transparenta metoder som gör det möjligt för alla berörda parter att förstå ställningstagandet. Det är även viktigt att dokumentationen i handlingsplanen skapar förutsättningar att utläsa detta.

Handlingsplanen ska innehålla aktiviteter och insatser som utgår från det identifierade behovet av stöd. Enligt den nya förordningen att dessa ska arbetsmarknadspolitiskt motiveras ur dels den enskildes behov och ett övergripande arbetsmarknadspolitiskt perspektiv. Detta innebär att Arbetsförmedlingen behöver konkretisera i motiveringen varför en aktivitet för en arbetssökande är motiverad och hur den relaterar till det identifierade behovet av stöd och Arbetsförmedlingens arbetsmarknadspolitiska uppdrag. En utmaning i detta är att skapa förutsättningar

---

<sup>4</sup> Diarienummer Af-2022/0013 1747

<sup>5</sup> Se exempelvis IAF (Rapport 2021:7).

för arbetsförmedlarna att dokumentera motiveringar på ett sätt gör handlingsplanen personlig och skapar mervärde för den arbetssökande.

Vidare är det viktigt att handlingsplanen är aktuell och uppdateras med de aktiviteter och insatser som den arbetssökande deltar i. De åtgärder som ska bidra till fler aktuella handlingsplaner beskrivs under avsnitt 2.2.

Arbetsförmedlingen ska vidta åtgärder som säkerställer att handlingsplanerna inkluderar en bedömning av den arbetssökandes behov av stöd, samt relevanta aktiviteter. Arbetets utgångspunkt är att utforska om och hur digitala lösningar kan bidra till att uppnå mål och lösa problem. Nedan listas de åtgärder som möjliggör sådan utveckling.

- Utforma principer för enhetlig och likvärdig bedömning av de arbetssökandes behov av stöd.
- Uppdatera interna utbildningar, inklusive grundutbildningen för att göra bedömningar enligt uppställda principer och att formulera en arbetsmarknadspolitisk motivering av insatser och aktiviteter.
- Genomföra utbildningsinsatser för personal som arbetar med handlingsplaner i att utreda och bedöma behovet av stöd, och arbetsmarknadspolitiskt motivera insatser och aktiviteter i handlingsplaner.
- Utveckla arbetet med segmentering av kundgrupper och specialisering bland arbetsförmedlarna.
- Utnyttja informationen från aktivitetsrapporter bättre för att fånga upp arbetssökande i behov av stöd.

## **2.2 Handlingsplanen ska uppdateras inom 6 månader**

Arbetsförmedlingen behöver tillsammans med de arbetssökande regelbundet följa upp genomförandet av handlingsplanens aktiviteter och insatser, samt vid behov revidera bedömningar om behovet av stöd. Uppföljningen är viktig ur både ett kontroll- och stödperspektiv, där Arbetsförmedlingen måste undersöka om genomförda aktiviteter och insatser möter den arbetssökandes behov och bidrar till att korta tiden i arbetslöshet. Denna uppföljning behöver i många fall ske oftare än var sjätte månad, särskilt för arbetssökande med behov av ett kontinuerligt uppföljningsstöd. För att Arbetsförmedlingen ska kunna ta de nödvändiga stegen mot ett nyläge – där handlingsplanen blir en mer aktiv del i arbetet, måste handlingsplanens roll och betydelse förändras i verksamheten.

Arbetsförmedlingen behöver genomföra åtgärder för att följa upp och revidera handlingsplanerna med de arbetssökande.

- Arbeta med fler kontakter med de arbetssökande som har behov att följa upp deltagande och genomförande av aktiviteter.

- Utveckla systemtekniska förutsättningar att överblicka när handlingsplaner behöver följas upp och revideras.
- Intern kompetensutveckling att följa upp och revidera handlingsplaner
- Prioritera arbetet med handlingsplaner inom ledning och styrning av verksamheten.

### **2.3 Utveckla arbetet med handlingsplanen för arbetssökande som står långt från arbetsmarknaden för att bidra till en minskad långtidsarbetslöshet**

Handlingsplanen behöver för att vara ett funktionellt verktyg för Arbetsförmedlingen fungera för alla arbetssökande, inklusive långtidsarbetslösa och personer med behov av ett aktivt stöd från Arbetsförmedlingen som behöver mer än att enbart hållas i aktivt arbetssökande. I den förra åiterrapporten beskrev Arbetsförmedlingen handlingsplanens syften och funktioner.

Som noterades i åiterrapporten har fokus varit på att stärka kontrollen av de arbetssökandes sökaktivitet och att tydliggöra kraven för ett effektivt arbetssökande. Samtidigt konstaterades också att dokumentationen i handlingsplanerna är sämre för långtidsarbetslösa och handlingsplanerna även i högre grad är inaktuella. Det förhindrar att handlingsplanen blir ett effektivt hjälpmedel. Det medför också onödig efterfrågan av kontakt med en arbetsförmedlare.

En handlingsplans innehåll ska spegla den arbetssökandes behov av aktiviteter för att komma i arbete. Arbetssökande med goda chanser till arbete har mindre behov av arbetsmarknadspolitiskt stöd och detta bör även avspeglas i handlingsplanens innehåll och de resurser som för dessa är motiverat att avdela i uppdraget med handlingsplaner. Arbetssökande som är långtidsarbetslösa har ofta behov av olika arbetsmarknadspolitiska insatser för att närma sig ett arbete och bryta arbetslösheten. I många fall kan behoven vara flertaliga och komplexa vilket kommer betyda att bedömning, planering och uppföljning av handlingsplanerna kräver mer tid. Vid sidan av detta behöver många arbetssökande även stöttning för att kunna genomföra aktiviteter.

En handlingsplan kan utgöra ett viktigt stöd för de arbetssökande som är eller riskerar långtidsarbetslöshet men den är helt beroende av att innehållet baseras på välgrundade bedömningar av det individuella behovet, att den fylls med aktiviteter och insatser som kan motiveras utifrån behovet av stöd, att den är enkel och begriplig att förstå, samt att genomförandet av aktiviteter följs upp och att bedömningar revideras vid behov. Handlingsplanen ska vidare innehålla den arbetssökandes skyldigheter och tydliggöra vad den arbetssökande själv ska göra för att korta tiden i arbetslöshet, såväl som vad Arbetsförmedlingen ska bidra med.

I grunden är det viktigt att fortsätta utreda och analysera handlingsplanens roll och betydelse för att korta tider i arbetslöshet och bidra till en bättre matchning på arbetsmarknaden.

- Fortsätta ett utforskande utredningsarbete av vad som gör handlingsplaner till effektiva verktyg som kortar tider i arbetslöshet för alla kategorier av arbetssökande, samt hur digitala verktyg kan nyttjas i detta syfte.

## **2.4 Öka andelen arbetssökande som får en handlingsplan upprättad inom 30 dagar sedan de anmält sig som arbetssökande**

Arbetsförmedlingen upprättar handlingsplaner i hög grad inom tidsgränsen 30 dagar<sup>6</sup> men det finns fortfarande en mindre andel arbetssökande som passerar tidsgränsen. Arbetsförmedlingens uppdrag är att med den arbetssökandes medverkan upprätta en handlingsplan för samtliga anmälda arbetssökande. Arbetsförmedling har analyserat orsaker till att en del arbetssökande inte får en handlingsplan inom utsatt tid och en betydande andel beror på att de arbetssökande inte kunnat delta för medverkan vid de bokade tiderna. Med utgångspunkt av de insikter som analysen genererat har ett antal åtgärder påbörjats för att fler ska få en handlingsplan inom 30 dagar. Om fler arbetssökande som har tillfälligt arbete erbjuds en förenklad handlingsplan bedöms detta avhjälpa dessa arbetssökandes återbud till planeringsmöten.

- Utöka andelen arbetssökande som får en förenklad handlingsplan till att omfatta arbetssökande som har tillfälligt arbete på hel eller deltid i samband med inskrivningen.

## **3 Uppföljning och utvärdering**

Som beskrivits i den första återsrapporten har arbetet med handlingsplanerna en lång historia av kritik och brister som inte kunnat åtgärdas. Ändringarna av förordningen och slopandet av myndighetens föreskrifter medför en ny regelmässig situation.

För att lyckas med att göra handlingsplaner till ett fungerade och kraftfullt verktyg för att motverka långtidsarbetslösheten krävs också att myndigheten i sin styrning och uppföljning prioriterar såväl en ökad regelefterlevnad som kvalitén i handlingsplanernas innehåll. Särskilt viktigt är målsättningar av hur innehållet leder till en progression mot arbete eller studier, då detta är en betydande del av handlingsplanernas kvalitet och syfte.

---

<sup>6</sup> År 2020 hade 90 procent av de arbetssökande som varit inskrivna i minst 30 dagar en upprättad handlingsplan. 92 procent av handlingsplanerna hade upprättats inom 30 dagar efter inskrivningen. (IAF 2021:7)

Det är därför nödvändigt att skapa förutsättningar att följa upp handlingsplanernas kvalité ur en progressionsaspekt.

De åtgärder som presenteras i denna återrapport kommer behöva följas upp för att säkerställa att de leder till de önskade nyläget.

- Tydliga målsättningar som visar på vilka förflyttningar som ska göras.
- Nyckeltal – besluta på vilket sätt progression mot målsättningar ska följas upp.
- Utvärderingar och analyser av resultat och genomförande – ökad insikt om vad som påverkat utfallet och utforma rekommendationer för fortsatt hantering.

## 4 Utmaningar och konsekvenser

Arbetsförmedlingen bedömer att genomförandet av åtgärder kommer innebära konsekvenser för verksamheten.

De krav på Arbetsförmedlingens arbete med handlingsplaner som framgår i förordningen om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten kommer innebära att myndigheten tvingas till nya prioriteringar inom utvecklingsarbetet. Bedömningen är att i nuläget saknas tillräckligt effektiva systemstöd för att åstadkomma en effektiv och rättssäker hantering av uppdraget. Utvecklingsarbeten inom IT är redan, som nämnt i föregående återrapport, pågående men bedömningen är att det kommer krävas att ytterligare resurser tillförs detta område.

Arbetsförmedlarnas arbete kommer att påverkas när mer tid kommer ägnas åt att genomföra fler kontakter med arbetssökande, följa upp och revidera handlingsplaner, samt handlägga och dokumentera bedömningar om behov och anvisningar till aktiviteter enligt kraven i förordningen. Därtill kommer även genomförande av kompetensutveckling och ökad operativ uppföljning ta en större del av arbetsresurserna. Risken att dessa konsekvenser inträffar bedöms vara högre under den tidsperiod som utveckling och förbättringar av IT-stöd pågår.