

# Bilaga 5 Arbetsförmedlingens uppföljningspaket till VP 2019

© Arbetsförmedlingen,  
Datum: 2019-01-25 (Rättad 2019-01-29)  
Diarienummer: Af-2018/0007 2716

## Innehåll

<b>1. Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Önskade effekter på arbetsmarknaden</b> .....	<b>6</b>
2.1 Förändrad nomenklatur.....	7
<b>3 Sammanföra arbetsökande och arbetsgivare</b> .....	<b>8</b>
3.1 Matchning .....	8
3.1.1 Matchningsindikator (ej målsatt) .....	8
3.1.2 Omsättning till arbete och studier (ej målsatt) .....	9
3.1.3 ÄNDRAT MÅTT: Genomsnittliga rekryterings- och arbetslöshetstider (ej målsatt) .....	9
3.1.4 Andel arbetsgivare som fått tillräckligt med sökande för att kunna anställa (målsatt) .....	10
3.1.5 Arbetsförmedlingens service bidrar till en snabbare eller bättre rekryteringsprocess. (Målsatt) .....	10
3.1.6 Resultat 90 dagar efter arbetsmarknadsutbildning (Målsatt) .....	11
3.1.7 ÄNDRAT MÅTT: Andel av arbetslösa med ersättning från a-kassa eller aktivitetsstöd som har ägnat tid åt arbetsökande (Målsatt) ..	11
<b>4 Prioritera arbetsökande som befinner sig långt från arbetsmarknaden</b> .....	<b>12</b>
4.1 Långtidsarbetslöshet .....	12
4.1.1 Inskrivna arbetslösa utan arbete 12 månader eller mer (andel av samtliga arbetslösa). (Ej målsatt) .....	12
4.1.2 Omsättning till arbete och studier för inskrivna i jobb- och utvecklingsgarantin (målsatts) .....	13
4.1.3 NYTT MÅTT: Omsättning till arbete och studier för inskrivna med långa arbetslöshetstider (36 månader utan arbete) (målsatts).....	14
4.1.4 NYTT MÅTT: Andel med arbete 90 dagar efter subventionerade anställningar (Ej målsatt) .....	14
4.1.5 ÄNDRAT MÅTT: Andel med arbetsplatsförlagda aktiviteter och utbildning inom jobb- och utvecklingsgarantin (Ej målsatt).....	14
4.1.6 NYTT MÅTT: Andel i jobb- och utvecklingsgarantin med planering (Ej målsatt) .....	16
4.1.7 NYTT MÅTT: Andel med subventionerade anställningar (av inskrivna arbetslösa samt de med subventionerad anställning). (Ej målsatt) .....	16
4.2 Etableringsuppdraget .....	17
4.2.1 Andel i arbete och studier 90 dagar efter att ha lämnat etableringsuppdraget (Målsatt, ny målnivå).....	17
4.2.2 NYTT MÅTT: Andel i etableringsprogrammet med planering (Ej målsatt) .....	18

4.3	Personer med kort utbildning.....	18
4.3.1	Omsättning till studier för inskrivna utan fullständig gymnasieutbildning (målsatt, ny målnivå) .....	18
4.4	Personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga .....	19
4.4.1	Omsättning till arbete och studier för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga (målsatt, ny målnivå) .....	19
4.4.2	NYTT MÅTT: Andel av nya beslut om lönestöd som går till kvinnor .....	20
<b>5</b>	<b>Effektivitet, rättssäkerhet och enhetlighet.....</b>	<b>20</b>
5.1.1	Andel som använt AF som rekryteringsväg (ej målsatt) .....	20
5.1.2	Har den hjälp du fick från Arbetsförmedlingen (inkl. kundtjänst, och externa aktör) bidragit till att du fick det arbete du har nu? (ej målsatt) .....	21
5.1.3	Har du fått det stöd och den hjälp du behövde från Arbetsförmedlingen (inkl. kundtjänst, jobbcoach och extern aktör)? (ej målsatt).....	21
5.1.4	Andel arbetsgivare med stort eller ganska stort förtroende för Arbetsförmedlingen (ej målsatt) .....	22
5.1.5	Andel direktinskrivna som valt service på distans (ej målsatt) .....	22
5.1.6	Andel nyinskrivna som valt direktinskrivning (ej målsatt) .....	22
5.1.7	Andel direktinskrivna som fått erbjudande och valt service på distans (ej målsatt).....	22
5.1.8.	Andel kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser avseende regelefterlevnad och kvalitet utifrån ett riskbaserat strategiskt urval (Målsatt).....	23
5.1.9.	Andel egenorsakade återkrav (Målsatt).....	24
5.1.10	Andel ändrade beslut vid omprövning (Målsatt).....	24
5.1.11	ÄNDRAT MÅTT: Kundindikatorer inom god förvaltning indexeras.....	25
<b>6</b>	<b>Mått som utgår ur uppföljningspaketet.....</b>	<b>26</b>

## 1. Inledning

Arbetsförmedlingens verksamhet spänner över många områden. Vi ska bidra till att arbetsgivare får den kompetens de efterfrågar, att arbetssökande får jobb och att personer som står långt ifrån arbetsmarknaden ges bättre förutsättningar att få ett jobb. För att veta hur väl vi genomför, och har förutsättning att genomföra, vårt uppdrag behövs kunskap om de resultat och effekter som vår verksamhet leder till. Detta kan fångas på många olika nivåer, men det är avgörande att det finns en samsyn om vilka de mått är som utgör de viktigaste resultaten. Att regering, styrelse, generaldirektör och ledningsgrupp är överens om vad som är de viktigaste resultaten i verksamheten är en nödvändig förutsättning för en effektiv verksamhet i hela organisationen. I uppföljningspaketet 2019 har de ingående måtten delats in i effektmått, resultatmått och processmått, se definitioner nedan i nomenklatur bild 2. Strukturförändringarna genomförs för att skapa en större tydlighet och underlätta för verksamheten.

Begreppet indikator har ersatts med mått och tidigare utvecklingsindikatorer benämns som effektmått, se bild 2 nedan. Dessa mått avser samhällseffekter där Arbetsförmedlingen delvis bidrar men även andra bidragande faktorer finns. Tidigare mått på Arbetsförmedlingens bidrag är nu uppdelade i resultat- respektive processmått. Resultatmått avser mått som visar Arbetsförmedlingens bidrag till att genomföra uppdraget enligt instruktion och regleringsbrev. Det är grunden för den löpande resultatuppföljningen och bedömning av vårt resultat. Dessa målsätts då en förändring är nödvändig. Processmått avser de mest centrala måtten för processer för att säkerställa att vi arbetar med rätt saker och att produktionsflödena fungerar som de ska. Utifrån den årliga revideringen av vilka mått som bör ingå i uppföljningspaketet har det genomförts förändringar. De nya mått som föreslås är markerat med nytt mått. De som föreslås ändras markeras som ändrat mått och de mått som föreslås utgå återfinns samlat i avsnitt 6 sist i bilagan. Uppföljningspaketet 2019 består av 30 mått, varav 7 är nya, 5 ändrade samt 7 som tagits bort. Paketet består av 5 effektmått, 15 resultatmått samt 10 processmått.

Utgångspunkt för målnivåerna har varit resultatutvecklingen och den löpande analys som görs samt de målnivåer för 2019 som finns i verksamhetsplan 2018. Den budget som riksdagen har beslutat innebär att den strukturomvandling som förnyelseresan innebär behöver påskyndas och mer styras mot kostnadseffektivisering. Utifrån dessa förutsättningar har även en översyn av preliminära målnivåer gjorts.

Målnivåer har, jämfört med preliminär vp, reviderats utifrån beslutad budget. Sammanfattningsvis är bedömningen att myndigheten i stort sett kan bibehålla 2018 årsresultat, med undantag för resultatet för etableringen och långtidsarbetslösheten där målnivåerna ligger nära 2017 års resultat. För övergångar till studier föreslås en målnivå som är högre än 2018 års resultat. För matchningen bibehålls målnivåer enligt de preliminära målnivåerna för 2019. Anledningar till sänkta målnivåer för

etableringen och långtidsarbetslösheten är bromsningen av extratjänster samt minskningen i förvaltningsanslaget.

Målnivåerna utgår från Arbetsförmedlingens uppdrag enligt instruktion och regleringsbrev. Då myndighetens regleringsbrev 2019 inte innehåller några mål, och därför inte har lagts in i verksamhetsplanen, har beskrivningen av verksamhetsmålen i verksamhetsplanen hållits på en övergripande nivå direkt kopplat till instruktionen. Målet och måtten avseende ungdomsarbetslöshet (insatser inom 90 dagar) har tagits bort då det inte på samma sätt som övriga mål kopplar direkt mot instruktionen.

Motiveringar återfinns i anslutning till respektive målsatt mått.

## 2 Önskade effekter på arbetsmarknaden

Bakgrunden till det eftersträvansvärda med en väl fungerande arbetsmarknad är att det stadigvarande bidrar till hög sysselsättning. Genom en effektivare matchning och genom att prioritera personer som befinner sig långt från arbetsmarknaden bidrar Arbetsförmedlingen till en bättre fungerande arbetsmarknad, se bild 1. Vad gäller kontrollfunktionen (arbetslöshetsförsäkringen) bidrar även det till en bättre fungerande arbetsmarknad, men här finns även ett argument som rör legitimiteten för välfärdsystemen. Med den utgångspunkten kan Arbetsförmedlingens övergripande mål/uppdrag sammanfattas i

- Effektivare matchning, eller kortare arbetslöshets- och vakanstider, nås genom att motverka informationsbrister mellan arbetsgivare och arbetssökande.
- Prioritering av dem som befinner sig långt från arbetsmarknaden kan ske genom att stärka konkurrenskraften för personer som annars har svårt att få ett jobb. Omsättning till arbete och utbildning belyser utvecklingen på arbetsmarknaden medan Arbetsförmedlingen har större möjlighet att påverka att "flytta om i kön", dvs. prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden. Genom att öka sannolikheten för dessa personer att få ett jobb (öka jobbchansen) och/eller en ny erfarenhet förbättras kompetensen bland de arbetssökande, vilket är ett viktigt bidrag från Arbetsförmedlingen för att bidra till att en varaktigt högre sysselsättning.
- Säkerställande av att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring. Ersättningen fungerar som en försäkring som ska underlätta omställningen från ett arbete till ett annat. Villkoren i försäkringen stimulerar och ger incitament för en snabb omställning. Arbetsförmedlingen ska följa upp arbetssökandet för att ge anpassat stöd för en snabb omställning samt underrätta arbetslöshetskassan när det finns skäl för det.

Uppdraget ska genomföras på ett enhetligt, rättssäkert och effektivt sätt. Exempel på frågor som mätten ska besvara; Hur har matchningseffektiviteten på arbetsmarknaden utvecklats? Hur har jobbchanserna för ”personer som befinner sig långt från arbetsmarknaden” utvecklats? Hur har regelefterlevnaden i arbetslöshetsförsäkringen utvecklats?

Den naturliga följdfrågan till dessa frågor är i vilken utsträckning Arbetsförmedlingen påverkat utvecklingen. Bild 1 illustrerar uppdraget i relation till de resultat och effekter som verksamheten ska leda till.

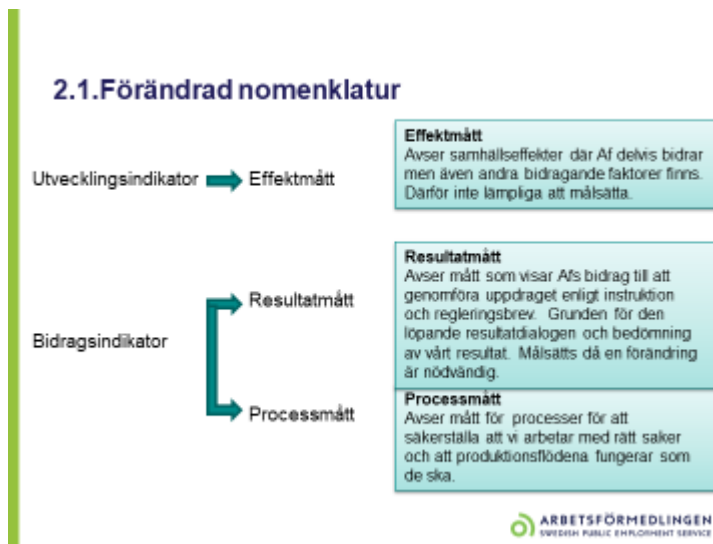
Bild 1 Bakgrundsskiss



## 2.1 Förändrad nomenklatur

Bild 2 illustrerar Arbetsförmedlingens huvuduppdrag, vad verksamheten ska leda till och uppdelningen i de olika måttkategorierna; effektmått, resultatmått respektive processmått. Storleken på omfattningen av vad Arbetsförmedlingen kan påverka(cirkeln) ska inte tolkas proportionellt, utan snarare som en illustration av att det även finns många andra påverkande faktorer till hur arbetsmarknaden utvecklas. I praktiken varierar Arbetsförmedlingens grad av påverkan och uppdelningen i de olika mätten görs utifrån om det i större utsträckning rör sig om faktorer som Arbetsförmedlingen påverkar respektive om det i större utsträckning är processmått och inte ett mått på resultatet av Arbetsförmedlingens insatser.

Bild 2. Illustration av förändring av vilka begrepp som används och vad de består av



## 3 Sammanföra arbetssökande och arbetsgivare

### 3.1 Matchning

#### Effektmått

##### 3.1.1 Matchningsindikator (ej målsatt)

Motivering: Hur väl matchningen lyckas mäts i termer av utflödet till arbete, det vill säga hur många arbetssökande som lämnar Arbetsförmedlingen för ett arbete. Ju effektivare matchningen är desto fler personer av de arbetssökande kommer ut i arbete. Matchningsfunktionen syftar till att sammanfatta alla de komplicerade sök- och rekryteringsprocesser som ligger bakom en anställning.

Matchningsfunktionen kan illustreras på olika sätt. Ofta har den visats med tre kurvor (avvikelsen från 0-linjen) som redovisar resultat från skattningar som visar hur väl matchningen av arbetssökande med lediga platser har utvecklats i förhållande till den förväntade matchningen. För att göra det enklare går det också illustrera matchningsfunktionen i absoluta tal, vilket gör det enklare att tolka. Den ena kurvan visar jobbchansen och den andra den predikterade jobbchansen med kontroll för täthet och sökandesammansättning.

Matchningsfunktionen är ett sätt att undersöka huruvida eventuella skiftet i Beveridgekurvan går att hänföra till flödesförändringar på arbetsmarknaden, och därmed av tillfällig karaktär, eller om skiftet indikerar en mer bestående försämrad matchningseffektivitet på arbetsmarknaden.



Matchningsfunktionen tillsammans med, omsättning samt rekryteringstider och arbetslöshetstider, se nedan, utgör ett underlag för att uttala sig om matchningseffektiviteten.

### **3.1.2 Omsättning till arbete och studier (ej målsatt)**

Motivering: Måttet fångar hur stor andel av dem som är arbetslösa som varje månad som får ett osubventionerat eller ett subventionerat arbete eller går över till studier. I samtliga mått som mäter omsättning till arbete och studier kommer att resultaten även finnas uppdelade i arbete och studier.

#### Definition

Målgrupp är inskrivna som vid månadens början är öppet arbetslösa, i program med aktivitetsstöd eller timanställda. Till gruppen förs även de som under månaden skrivs in på Af i någon av motsvarande kategorier.

Resultat: Resultat arbete är de i målgruppen som under månaden övergått till arbete enligt nedan:

Arbete utan stöd, arbete med stöd, Nystartsjobb eller Yrkesintroduktion

Resultat studier är de som under månaden påbörjat studier.

### **3.1.3 ÄNDRAT MÅTT: Genomsnittliga rekryterings- och arbetslöshetstider (ej målsatt)**

Motivering: Måttet visar genomsnittstid i veckor för rekrytering och arbetslöshet. Det är ett mått som ger oss en pusselbit för att bedöma matchningseffektivitet och fångar en tidsaspekt på efterfrågesidan.

Rekryteringstider och arbetslöshetstider varierar normalt över konjunkturen och det finns då ett omvänt förhållande mellan dem. Vid lågkonjunktur kommer arbetslöshetstiden att förlängas medan rekryteringstiden förkortas. Tvärtom gäller vid högkonjunktur. Men om både rekryteringstider och arbetslöshet samtidigt förändras åt samma håll indikerar detta något om matchningseffektiviteten. Ökar båda tiderna samtidigt försämras matchningseffektiviteten, minskar båda tiderna samtidigt förbättras matchningseffektiviteten.

Fram till 2018 har måttet baserats på SCB:s statistik. Skälet till det har varit osäkerheten kring Arbetsförmedlingens verksamhetsstatistik över nyanmällda lediga platser – problem med dubletter. Arbetsförmedlingen (2017)<sup>1</sup> har granskat förekomsten av dubletterna och konstaterar att det går använda AF:s platsstatistik för att räkna fram rekryteringstiderna. 2019 utgår vi från AF:s verksamhetsstatistik.

Definition: Arbetslöshetstiden är beräknad som relationen mellan beståndet av arbetssökande med obruten tid som öppet arbetslösa eller i program och antalet nyanmällda arbetssökanden varje månad. Arbetslöshetstiden har sedan omräknats till veckor genom multiplikation med faktorn 4,333. Rekryteringstiden är beräknad som relationen mellan beståndet av lediga platser och vakansutflödet under månaden.

---

<sup>1</sup> Är Arbetsförmedlingens statistik över lediga platser användbar? Working Paper 2017:8, Arbetsförmedlingen

Rekryteringstiden har omräknats till veckor genom att multiplicera med faktorn 4,333.

## **Resultatmätt**

### **3.1.4 Andel arbetsgivare som fått tillräckligt med sökande för att kunna anställa (målsatt)**

Motivering: Ger en bild av hur stora rekryteringsproblem som kvarstår efter att arbetsgivaren anmält ledig plats/order till Arbetsförmedlingen. En ökning av resultatet tolkas som en förbättring, dvs. arbetsförmedlingens bidrag till effektiv matchning har ökat. En analys av förändringar i måttet tar sin utgång i vilka branscher/regioner utvecklingen går åt rätt/fel håll. En sådan analys är avgörande för vidare analys av eventuella åtgärder. Af kan t.ex. ha begränsade möjligheter att på kort sikt påverka rekryteringsmöjligheter inom vissa branscher samtidigt som det omvända kan gälla i andra branscher, och i vissa regioner.

Målnivå: Utifrån resultatnivån 2018 bör vi lägga oss i den övre delen av intervallet av preliminär målnivå för 2019 i vp 2018, dvs. 78 %. Resultatutvecklingen är positivt för 2018. Resultatet överstiger målnivån på 75 procent. Mot bakgrund av att den svenska arbetsmarknaden fortsätter vara stark även under 2019 och att bristen på arbetskraft kvarstår på höga nivåer bedömer vi att det en nivå som motsvarar en ökning med 1 procentenhet jämfört med årets resultat (77 procent tom kvartal 3) är ett bra resultat.

#### Definition:

Arbetsgivarundersökningen (AGU) omfattar avrapporterade order i AIS (ordertyp 1). Varaktighet på ordern ska vara över tre månader och ordern ska inte vara återtagen. Arbetstiderna ska vara dagtid, skiftarbete eller schemalagd, dvs. order med andra arbetsformer ingår inte. Urvalsramen är Arbetsförmedlingens platsbank.

Målgrupp för indikatorn är de intervjuade arbetsgivare i urvalet som svarat att de inte anställt någon och svarat ja eller nej på frågan: Har ni fått tillräckligt med sökande för att kunna anställa?.

Resultat är de i målgruppen som svarat ja på frågan om de fått tillräckligt med sökande för att kunna anställa. Måttet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

### **3.1.5 Arbetsförmedlingens service bidrar till en snabbare eller bättre rekryteringsprocess. (Målsatt)**

Motivering: En effektiv matchning kräver effektiva rekryteringsprocesser utan onödiga ledtider. När arbetsgivare som lämnat order till Arbetsförmedlingen tycker att Arbetsförmedlingen bidragit i deras rekryteringsprocesser är det en god indikator på att Arbetsförmedlingen också bidragit till en högre matchningseffektivitet.

Målnivå: Utifrån resultatnivån 2018 bör vi lägga oss i den undre delen av intervallet för preliminär målnivå för 2019 i vp 2018, dvs. 43 %.

### Definition

Målgrupp för indikatorn är samtliga intervjuade arbetsgivare i urvalet, se ovan 3.1.4., som svarat på nedanstående fråga.

- Har den service ni fått från Af bidragit till en snabbare/bättre rekryteringsprocess?

Svarsalternativ: Ja, Till viss del, Nej, Vet ej eller Ej svarat

Resultat är antal i målgruppen som svarat Ja eller Ja, delvis.

Mättet visar resultatet som andel av målgruppen.

### **3.1.6 Resultat 90 dagar efter arbetsmarknadsutbildning (Målsatt)**

Motivering: Det finns idag många yrken inom vilka arbetsgivare upplever brist. Om Arbetsförmedlingen kan bidra till att fler som går arbetsmarknadsutbildning får arbete är det ett bidrag till en förbättrad matchning.

Andelen som går till arbete bör öka och skillnaden mellan kvinnor och män minska.

Målnivå: Utifrån utfallet 2018 sätts målnivå på 50 procent, en minskning jämfört med preliminär målnivå. Givet resultatutvecklingen bedöms en högre målnivå än så för 2019 som svårt att uppnå.

För 2018 och preliminärt 2019 sattes samma målnivå för kvinnor och män. Med argumentet att det är viktigt med realistiska målnivåer delas dessa upp inför 2019 så att män får en klart högre målnivå (55 procent) än kvinnor (45 procent). Det är emellertid viktigt att poängtera att detta främst beror på könsbundna yrkesval, som tar tid att bryta.

### Definition

Målgrupp är sökande som oavsett sökandekategori avslutat ett ärende med arbetsmarknadsutbildning och under månaden uppnått dag 90 efter avslut.

Resultat är det antal i målgruppen som vid mätmånadens slut är i arbete med stöd eller arbete utan stöd.

Mättet visar resultatet som andel av målgruppen.

### **3.1.7 ÄNDRAT MÅTT: Andel av arbetslösa med ersättning från a-kassa eller aktivitetsstöd som har ägnat tid åt arbetssökande (Målsatt)**

Motivering: Mättet ändras i den meningen att vi vänder på det. Istället för att resultatet visar hur stor andel som inte ägnat tid åt arbetssökande så blir resultatet andel som har ägnat tid åt arbetssökande. Bedömningen är att det blir lättare att styra på.

Det är de som är lågaktiva som Arbetsförmedlingen framförallt bör arbeta med för att få till en effektiv sökaktivitet. Arbetsförmedlingen ska underrätta arbetslöshetskassan om det finns anledning att anta att den arbetssökande inte har varit tillräckligt aktiv i sitt arbetssökande. Det är även viktigt för ersättningssystemets legitimitet att arbetslöshetskassorna inte betalar ut arbetslöshetsersättning på felaktiga grunder. Ingen eller mycket låg sökaktivitet kan innebära att arbetslöshetskassan beslutar om en officiell varning eller avstängning från rätt till ersättning. Om det är en stor andel

lågaktiva bland de som får eller begär ersättning ger det en indikation om att Arbetsförmedlingen inte har uppmuntrat till ett aktivt arbetssökande i tillräckligt hög grad. Det innebär att Arbetsförmedlingen i det avseendet inte har bidragit till att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring. Att välja sökandeundersökningen som källa till denna fråga ger möjligheten att skilja ut de som är lågaktiva på grund av att de fått arbete eller studier som ska påbörjas inom kort. Som lågaktiv definieras de sökande som i sökandeundersökningen anger att de ägnat 0 timmar åt sitt arbetssökande. Måttet visar hur stor andel av de arbetslösa som uppbär ersättning som inte lagt ner någon tid på sitt arbetssökande, med undantag för de som inte sökt arbete på grund av att de fått arbete/utbildning.

Målnivå: Vi har vänt på måttet så att de visar de med positivt resultat, dvs de som har ägnat tid åt jobbsökande och att denna andel ska öka. Givet nuvarande resultatnivå (85 procent) bedömer vi att målnivån bör vara 87 procent 2019, vilket motsvarar målnivån för 2018. Det innebär en höjning gentemot resultatnivån 2018 och en minskning jämfört med de av styrelsen satta preliminära målnivån.

Definition: Källan är Arbetsförmedlingens Sökandeundersökning.

Målgruppen avser öppet arbetslösa ersättningsanmälda samt arbetssökande som deltar i arbetsmarknadspolitiska program och har en inskrivningstid på minst tre månader vid frågetillfället. De som haft skäl arbete eller studier för att inte söka arbete exkluderas. Indikatorn har sin källa i frågan; "Ungefär hur många timmar lade du ned på jobbsökande förra veckan?" Resultatet definieras som de arbetssökande som anger att de ägnat någon tid (>0 timmar) åt sitt arbetssökande. Måttet visar resultatet som andel av målgruppen.

## **4 Prioritera arbetssökande som befinner sig långt från arbetsmarknaden**

### **4.1 Långtidsarbetslöshet**

#### **Effektmått**

##### **4.1.1 Inskrivna arbetslösa utan arbete 12 månader eller mer (andel av samtliga arbetslösa). (Ej målsatt)**

Motivering: När personer har varit arbetslösa en längre period blir tiden utan arbete i sig ett hinder att få arbete. Om en allt större andel av de inskrivna är långtidsarbetslösa innebär det att Arbetsförmedlingens uppdrag kan betraktas som svårare samtidigt som arbetslösheten kan ha blivit av mer strukturell art. Måttet påverkas av den ökande polariseringen på arbetsmarknaden. Arbetsmarknaden är god och arbetslösheten sjunker, samtidigt som andelen långtidsarbetslösa ökar. Insatser för att bryta långtidsarbetslöshet är resurskrävande men samtidigt en del i

uppdraget att prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden, där Arbetsförmedlingen kan bidra till betydande vinster för samhället.

Definition: Målgrupp är samtliga inskrivna öppet arbetslösa och i program med aktivitetsstöd. Resultat är de i målgruppen med sammanhängande tid utan arbete minst 12 månader. Måttet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

## **Resultatmätt**

### **4.1.2 Omsättning till arbete och studier för inskrivna i jobb- och utvecklingsgarantin (målsätts)**

#### Motivering:

Omsättningen för samtliga i jobb- och utvecklingsgarantin används som ett av måtten på myndighetens arbete med att bryta långtidsarbetslöshet.

Av myndighetens resultatuppföljning under 2018 vet vi att den resultatförbättring som skett bland långtidsarbetslösa beror på MBJ och i synnerhet på extratjänster. Samtidigt har övergångar till andra former av subventionerade anställningar (inkl. nystartsjobb) samt osubventionerat arbete minskat eller varit oförändrat under 2018. Med ett ökat antal deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin under 2019, avsaknad av extratjänster under 2019 och ett minskat förvaltningsanslag bedöms andelen till arbete eller studier att påverkas negativt bland deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin.

Hur stor påverkan borttagandet av extratjänster och moderna beredskapsjobb (MBJ) har på myndighetens resultat är naturligtvis svårt att bedöma. Den bedömning som gjorts är att andelen som går till arbete eller studier kommer att närma sig 2017 års resultat. För att öka tydligheten döps måttet om så att det innehåller ordet omsättning. Ordet övergångar används istället i de fall det rör sig om totalt antal/andel unika individer som gått till arbete eller studier under ett år.

#### Målnivå:

Olika scenarier har tagits fram för att se hur extratjänster och MBJ skulle påverka resultaten om de inte hade funnits under 2018. Bedömningen är att målnivån bedöms uppgå till minst 4,7 procent. Nivån bedöms vara en utmanande nivå vilket signalerar att området skulle behöva prioriteras under 2019. Nivån innebär att vi uppnår 2017 års resultat. Argumenten till målnivån är att viktiga verktyg som extratjänster och MBJ försvinner. Området är personalintensivt som påverkas negativt av minskat förvaltningsanslag.

Definition: Målgrupp är sökande som i början av månaden är i jobb- och utvecklingsgarantin. Till målgruppen förs även de som är nyinskrivna under månaden och direkt förts till Jobb- och utvecklingsgarantin. Resultat är de i målgruppen som under månaden övergått till arbete eller påbörjat studier. Måttet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

#### **4.1.3 NYTT MÅTT: Omsättning till arbete och studier för inskrivna med långa arbetslöshetstider (36 månader utan arbete) (målsätts)**

Motivering: Måttet införs för att säkerställa att Arbetsförmedlingens insatser når de som står allra längst ifrån arbetsmarknaden (i betydelsen långa tider utan arbete). Måttet är också ett sätt att fånga resultaten oavsett vilken målgrupp den arbetslösa tillhör eller vilka insatser och program personen just nu deltar i har.

För att öka tydligheten döps måttet om så att det innehåller ordet omsättning. Ordet övergångar används istället i de fall det rör sig om totalt antal/andel unika individer som gått till arbete eller studier under ett år.

Målnivå: För resultatmåttet omsättning till arbete och studier bland de med långa tider (36 mån el längre) föreslås målnivån på 3,0 procent. Omsättningen 2018 var 3,7 %. En större andel jämfört med omsättningen i jobb- och utvecklingsgarantin gick till extratjänster 2018, och bedömningen är att resultatförändringen jämfört 2018 därför blir större för denna grupp.

Definition: Målgruppen är kvarstående öppet arbetslösa och i program med aktivitetsstöd som i slutet av föregående månad hade en sammanhängande tid utan arbete på minst 36 månader. Resultat är de i målgruppen som under månaden övergått till arbete eller påbörjat studier. Måttet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

#### **Processmått**

#### **4.1.4 NYTT MÅTT: Andel med arbete 90 dagar efter subventionerade anställningar (Ej målsatt)**

Motivering: Målet med subventionerade anställningar är att stärka den arbetssökandes ställning på arbetsmarknaden och på sikt öka möjligheterna att få en osubventionerad anställning. Det är av vikt att anställningarna blir sådana som stärker arbetssökande på arbetsmarknaden på längre sikt och inte bara under perioden med subventionerad anställning. Detta mått fångar arbetssättet att matcha före, under och efter subventionerad anställning (nystartsjobb samt anställningsstöd inklusive lönestöd för personer med funktionsnedsättning som nedför nedsatt arbetsförmåga).

Definition: Målgruppen är samtliga arbetssökande som tre månader före mätmånaden avslutat en subventionerad anställning. Resultat är de i målgruppen som har arbete med eller utan stöd den 90:e dagen efter avslutat arbete med stöd. Måttet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

#### **4.1.5 ÄNDRAT MÅTT: Andel med arbetsplatsförlagda aktiviteter och utbildning inom jobb- och utvecklingsgarantin (Ej målsatt)**

Motivering till förändringen av måttet: Visar hur stor andel deltagare i Jobb- och utvecklingsgarantin (JOB) som har en pågående arbetsplatsförlagd aktivitet,

upphandlad arbetsförmedlingstjänst eller utbildning. Förändringen jämfört med 2018 är att indikatorerna andel med arbetsplatsförlagda aktiviteter och andel med upphandlad arbetsförmedlingstjänst slås ihop samt att målgruppen ensas till alla deltagare i JOB. Motivet till detta är att insatserna är likvärdiga och individuell bedömning bör avgöra vilken som är lämpligast för varje person. Många upphandlade arbetsförmedlingstjänster har också arbetsplatsförlagda inslag. Vi har även en ambition att minska antalet indikatorer och bedömningen är att det inte tillför så mycket att ha uppdelningen kvar.

Utveckling och målnivå: Här tasmålnivån tas bort. En hög aktivitetsnivå är med bibehållen träffsäkerhet och kvalitet (rätt insatser) är fortsatt viktigt för att deltagarna i programmet ska få rätt insatser och för en långsiktig god resultatutveckling.

Den totala andelen som tar del av dessa typer av insatser har varit relativt konstant de senaste åren. Utvecklingen ser också likadan ut för kvinnor och män. Däremot har det skett en förändring i sammanställningen där andelen som utgörs av upphandlade arbetsförmedlingstjänster har minskat. Vår bedömning är att den huvudsakliga förklaringen till att nivåerna inte ökat i större omfattning är en kombination av ett fokus på att på att öka utflödet från JOB med hjälp av reguljär utbildning, samverkan med offentliga aktörer om extratjänster, samt arbetsgivarkontakter och anställningsstöd riktat mot privata arbetsmarknaden (för att dra nytta av den goda konjunkturen). Bedömningen är att det därutöver inte funnits utrymme att därtill öka andelen som tar del av arbetsplatsförlagda aktiviteter för att komma upp till målnivån för 2018. Även om arbetsplatsförlagda aktiviteter är viktiga för många arbetssökande så har bedömningen varit att när prioriteringar av resurser behöver göras så är reguljära studier för kortutbildade (40 procent i JOB), extratjänster och matchning och anställningsstöd mot privata marknaden än viktigare för att prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Konjunkturen är fortsatt stark, med en mycket stor efterfrågan på arbetskraft. Det gör att effekten av programinsatser (särskilt längre sådana) avtar och att risken för inläsningseffekter ökar. Istället ökar effekter av intensifierat matchnings- och arbetsgivararbete i kombination med anställningsstöd, som för en stor grupp av långtidsarbetslösa blir en möjlighet att snabbare komma i jobb. För flertalet av de långtidsarbetslösa som varken är aktuella för reguljära studier eller för att matchas enligt punkten ovan, har vi bedömt att extratjänster och moderna beredskapsjobb är de insatser som har störst möjlighet att leda till en etablering på arbetsmarknaden. Särskilt i de fall vi hittar samarbeten med arbetsgivare och kommun där dessa insatser kombineras med uppföljning, matchning och kompetenshöjande insatser.

Det har medfört att utflödet har ökat och att omsättningen ligger över myndighetens målnivå. Främst utgörs förbättringen av omsättningsresultaten av extratjänster.

Relation mellan Extratjänster och arbetsplatsförlagda aktiviteter är i sammanhanget värt att belysa närmare. Det är sannolikt att extratjänster till viss del ersatt arbetsplatsförlagda aktiviteter i JOB. Dels genom att personer som annars skulle varit

aktuella för arbetsplatsförlagda aktiviteter istället fått en extratjänst, dels genom att det kostar arbetstid att få fram, tillsätta platser, besluta om extratjänster och följa upp dem, arbetstid som annars hade kunnat läggas på att jobba med arbetsplatsförlagda aktiviteter.

Sammantaget gör vi bedömningen att det inte finns någon betydande risk att den styrning och uppföljning vi nu föreslår leder till ökad omsättning för de som står relativt sett närmare arbetsmarknaden på bekostnad av arbetssökande som står längre ifrån arbetsmarknaden. För att säkerställa en styrning och uppföljning som leder till arbete för arbetssökande som står längre ifrån arbetsmarknaden inför vi, utöver omsättningen för de JOB, även måttet omsättningen till arbete och studier för de med längre tider utan arbete (minst 36 månader). Detta för att säkra att vi styr mot resultat för hela gruppen som står långt ifrån och inte riskerar att vi enbart fångar de av de inom gruppen långt ifrån som står närmast, medan de längre ifrån får aktiviteter som inte innebär progression. Vidare inför vi även måttet andel med subventionerad anställning samt resultat efter subventionerad anställning, se motiveringar under 4.2.4 respektive 4.2.7 .

#### **4.1.6 NYTT MÅTT: Andel i jobb- och utvecklingsgarantin med planering (Ej målsatt)**

Motivering: Under 2018 har aktivitetsnivån följts med hjälp av andel i JOB som saknat registrerad aktivitet. Det nya måttet ersätter måttet för ingen registrerad aktivitet. Fördelen är att den är en del av kedjan som gäller för alla arbetssökande; arbetsmarknadspolitisk bedömning, planering och rätt insats till rätt person. På sikt är det även möjligt att koppla till erbjudanden och tjänster (innehållet i planeringen).

Nuläge: Det har varit en positiv utveckling för andel som får en planering sedan införandet av arbetssökandes planering och andelen var 73 procent i oktober 2018. Utvecklingen ser också lika ut för kvinnor och män. Utvecklingen behöver fortsätta under 2019.

Definition: Målgrupp är arbetssökande som i slutet av månaden deltar i jobb- och utvecklingsgarantin. Resultat är det antal som har en planering. Resultatet visas som andel med planering av målgruppen.

#### **4.1.7 NYTT MÅTT: Andel med subventionerade anställningar (av inskrivna arbetslösa samt de med subventionerad anställning). (Ej målsatt)**

Motivering: Vi breddar mätten inom området långtidsarbetslöshet till även andra verktyg än jobb- och utvecklingsgarantin. Subventionerade anställningar är något vi kan påverka som har stark koppling till att minska långtidsarbetslöshet. Det finns även en tydlig koppling till ekonomi och budget som är värdefull att fånga i mätten. I analysen är det särskilt viktigt att dela upp subventionerade anställningar på privat respektive offentlig arbetsgivare. Detta eftersom det mäter delvis olika saker i verksamheten. Anställningsstöd i offentlig sektor kommer ofta till genom samverkan och överenskommelser medan stöd hos privata arbetsgivare sker genom mycket



uppsökande och proaktivt arbetsgivararbete. Båda är nödvändiga för att motverka långtidsarbetslösheten.

Utveckling: I september 2018 hade cirka 132 300 personer en subventionerad anställning. Detta är en liten ökning jämfört med samma månad 2017. Stöden fördelar sig relativt ojämnt mellan kvinnor och män. Andelen har emellertid ökat mer, eftersom antalet arbetslösa minskat. Även andelen är klart lägre för kvinnor än för män och ökningen under senaste året har varit klart lägre för kvinnor.

Definition: Som målgrupp räknas alla som vid månadens slut var öppet arbetslösa, deltog i arbetsmarknadspolitiska program eller hade pågående beslut om subventionerad anställning (nystartsjobb samt anställningsstöd inklusive lönestöd för personer med funktionsnedsättning som nedför nedsatt arbetsförmåga). Som resultat räknas de som hade pågående beslut om subventionerad anställning. Mättet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

## **4.2 Etableringsuppdraget**

### **Resultatmätt**

#### **4.2.1 Andel i arbete och studier 90 dagar efter att ha lämnat etableringsuppdraget (Målsatt, ny målnivå)**

Motivering: Syftet är att kunna visa på hur syftet med etableringsuppdraget uppfylls. Mättet visar andelen av de som lämnat etableringen och 3 månader senare har arbete eller deltar i studier.

Jämfört med 2018 görs förändringen att resultatet efter både etableringsplan och etableringsprogrammet slås ihop och mäts gemensamt.

Målnivå: Resultatnivån 2018 har förbättrats väsentligt jämfört med 2017. Ökningen har varit väsentlig både för kvinnor och för män, dock var ökningstakten högre bland männen. Den ökning av andelen som lämnade etableringsuppdraget för arbete eller studier som skedde 2018 berodde till stor del på användningen av extratjänster. Eftersom extratjänster inte kommer att finnas tillhands under 2019 är det därför rimligt att utgå från att målnivåerna inte kommer upp i samma nivåer som 2018. Bedömningen är att det kommer påverka resultatet negativt, i synnerhet för kvinnor. Olika scenarier har räknats fram. Målnivån för 2019 sätts till minst 37 % totalt. Målnivån bedöms vara en ambitiös nivå. Ett resultat som är över 2017 års resultat, men under 2018 års resultat. Målnivån för kvinnor sätts till 23 procent och för män 47 procent.

Definition: Målgrupp är inskrivna som lämnade etableringsuppdraget (etableringsprogrammet eller etableringsplan) under perioden 3 månader före mätmånaden. Resultat är de i målgruppen som dag 90 är i arbete med eller utan stöd, reguljär utbildning eller utbildningskontrakt. Mättet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

## **Processmått**

### **4.2.2 NYTT MÅTT: Andel i etableringsprogrammet med planering (Ej målsatt)**

Motivering: Arbetssökandes planering är en viktig utgångspunkt för att nå bra resultat. Andelen med planering behöver öka för att säkerställa att samtliga deltagare i etableringen erbjuds aktiviteter utifrån fastställd tjänst. För att få till stånd effektiva kedjor av insatser är den arbetsmarknadspolitiska bedömningen, planering och rätt insats till rätt person viktig. På sikt är det även möjligt att koppla till erbjudanden och tjänster (innehållet i planeringen).

Nuläge: Det har varit en positiv utveckling för andel med planering sedan införandet av arbetssökandes planering. Andel med planering var 83 procent i slutet av oktober 2018. Andelen med planering är också i stort sett lika för kvinnor och män. Utvecklingen behöver emellertid fortsätta under 2019.

Definition: Målgrupp är sökande som i början av månaden deltar i etableringsprogrammet. Resultatet är det antal som har en planering. Resultatet visas som andel (%) med planering av målgruppen.

## **4.3 Personer med kort utbildning**

### **Resultatmått**

#### **4.3.1 Omsättning till studier för inskrivna utan fullständig gymnasieutbildning (målsatt, ny målnivå)**

Motivering: Indikator i enlighet med målet om att andelen inskrivna utan fullständig gymnasieutbildning som påbörjar reguljära studier ska öka. Arbetsförmedlingen har under en längre tid sett att arbetslösa som saknar gymnasieutbildning har allt svårare att få fäste på arbetsmarknaden. Många arbetslösa som är inskrivna hos Arbetsförmedlingen har ett behov av att ta del av utbildningsinsatser för att få och behålla arbete. Samtidigt har Arbetsförmedlingens uppdrag utvidgats och utbildning har fått en större roll i arbetsmarknadspolitiken.

I och med det ökade antalet inom etableringen ökar också behovet av utbildningsinsatser. Under 2018 infördes utbildningsplikten och deltagare i etableringsprogrammet kommer att ha särskilt fokus inom detta mått även under 2019.

#### Målnivå:

Målnivån sätts till minst 1,1 procent, vilket är en högre nivå än resultatet 2018. Att Arbetsförmedlingen inte bedömer att en högre målnivå är möjlig är framför allt att utbildningskontrakten försvinner och att förvaltningsanslaget minskar vilket bedöms påverka målområdet som är personalintensivt

Definition: Målgrupp är antalet inskrivna där arbetsförmedlingens uppgifter om högsta utbildningsnivå är högst förgymnasial och som vid månadens början är öppet arbetslösa, i program med aktivitetsstöd (exklusive Utbildningskontrakt), deltidsarbetslösa eller timanställda. Till gruppen förs även de som under månaden skrivs in på Af och direkt motsvarar kriterierna för målgruppen. Resultat studier är de som under månaden påbörjat reguljära studier. Mättet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

#### **4.4 Personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga**

##### **Resultatmätt**

##### **4.4.1 Omsättning till arbete och studier för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga (målsatt, ny målnivå)**

Motivering: Det är fortsatt så att personer med funktionsnedsättning löper större risk att bli kvar länge utan arbete och det är fortsatt viktigt att öka övergångarna till arbete eller studier.

För att öka tydligheten döps mättet om så att det innehåller ordet omsättning. Ordet övergångar används istället i de fall det rör sig om totalt antal/andel unika individer som gått till arbete eller studier under ett år.

Målnivå: Bedömningen är att myndigheten kan bibehålla 2018 års resultat vid 5,9 procent för hela året 2018 genom att nyttja det ekonomiska utrymmet för fler lönebidragsanställningar för att kompensera för resultat tappet p.g.a. extratjänster och andra insatser (än utbildningskontrakt och studiestartsstöd) och därigenom bibehålla 2018 års resultat. Ökningstakten i övergångar till studier kan dock komma att dämpas något till följd av att studiestartsstödet inte kommer att nyttjas i den utsträckning som tidigare beräknat. Som tidigare påpekats kommer bromsningen av extratjänster också att påverka resultaten för kvinnor i större utsträckning än för män, även inom detta målområde på grund av den jämnare könsfördelningen inom extratjänster.

Förutsättningar för att bibehålla 2018 års resultat är bl.a. att fortsätta med användningen av lönebidrag i en kedja av insatser med t.ex. praktik hos externa leverantörer. Lönebidrag innebär i förhållande till andra lönestöd en personalintensiv hantering genom ackvirering av arbetsplats och administrativ handläggning. Ett minskat förvaltningsanslag kan komma att påverka tillgängliga resurser för dessa delar av arbetet med lönebidrag, vilket blir en fråga för myndigheten att hantera.

Definition: Målgrupp är sökande med kod för "Funktionshinder som medför nedsatt arbetsförmåga" (AIS) som i början av månaden tillhör statusgrupp öppet arbetslös eller arbetsmarknadspolitiskt program samt de som har status deltidsarbetslös eller

timanställd. Resultat arbete är de i målgruppen som under månaden övergått till arbete eller studier. Mättet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

#### **4.4.2 NYTT MÅTT: Andel av nya beslut om lönestöd som går till kvinnor**

Motivering: Vid sidan om etableringsprogrammet och arbetsmarknadsutbildning ser vi att ett ökat jämställdhetsfokus behövs för personer med funktionsnedsättning. Att kvinnor och män får lika möjligheter till lönestöd<sup>2</sup> är en viktig del av Arbetsförmedlingens bidrag till detta.

Utveckling: Av samtliga nya beslut om lönestöd januari-september 2018 (23 300 stycken) har hittills har 39 procent avsett kvinnor och 61 procent män. Detta kan ställas i relation till att 49 procent av samtliga inskrivna arbetslösa med funktionsnedsättning sista december 2017 var kvinnor. Dessa förhållanden har också varit väldigt likartade över längre tid.

Definition: Målgruppen är samtliga antal personer som påbörjat ett lönestöd<sup>3</sup> och som samtidigt inte deltog i samma insats vid månadens ingång. Resultatet är de delen av målgruppen som är kvinnor. Mättet visar resultatet som andel (%) av målgruppen.

## **5 Effektivitet, rättssäkerhet och enhetlighet**

### **Effektmått**

#### **5.1.1 Andel som använt AF som rekryteringsväg (ej målsatt)**

Detta är ett grovt mått på vår attraktivitet. Om vi upplevs som nyttiga i arbetsgivares sökande efter arbetskraft kommer fler att vilja använda våra tjänster. Detta mått indikerar hur effektiva vi är, framförallt i relation till andra rekryteringskanaler.

Dessutom ger denna indikator perspektiv till andra indikatorer som t.ex. om vi bidragit till snabbare rekryteringsprocesser. I vilken mån vi påverkar arbetsmarknaden som helhet är rimligen starkt förknippad med hur stor andel av arbetsmarknaden vi verkar på. Den konjunkturella variationen av marknadsandelen behöver hanteras på rimligt sätt.

Mättet är hämtad från Af:s breddade arbetsgivarundersökning.

#### Definition

Målgrupp: Indikatorn för andel som väljer Af som rekryteringsväg är hämtad från Af:s breddade arbetsgivarundersökning med ett urval av arbetsställen i Sverige med såväl kunder som icke kunder (med kund menas att Af haft order med ledig plats inom de senaste 6 månaderna).

Indikatorn motsvarar resultatet i fråga 4 i undersökningen: "Vilka rekryteringsvägar

<sup>2</sup> Lönebidrag för anställning, Lönebidrag för trygghet i anställning, Lönebidrag för utveckling i anställning samt Skyddat arbete hos offentlig arbetsgivare.

<sup>3</sup> Lönebidrag för anställning, lönebidrag för trygghet i anställning, lönebidrag för trygghet i anställning och skyddat arbete hos offentlig arbetsgivare.

har ni använt? ".

Målgrupp är arbetsgivare i undersökningsurvalet som svarta på ovanstående fråga.

Resultat är antal angett att de använt någon eller några av alternativen:

Af-personal, jobbmässa eller rekryteringsträff hos Af, Letat själv i Af,s CV-databas, skrivit in annons på hemsidan (annonsera direkt) mm.

Indikatorn visar resultatet som andel(%) av målgruppen.

## **Resultatmått**

### **5.1.2 Har den hjälp du fick från Arbetsförmedlingen (inkl. kundtjänst, och externa aktör) bidragit till att du fick det arbete du har nu? (ej målsatt)**

Motivering: Måttet syftar till att visa Arbetsförmedlingens bidrag till att sökande fått arbete. Måttet är hämtat från arbetsförmedlingens undersökning bland personer som varit inskrivna som arbetssökande på Af tidigare

Måttet visar i vilken grad sökande uppger att de fått hjälp som bidragit till att de fått det arbete de har.

#### Definition

Måttet är hämtat från Af:s Lämnatundersökning.

Undersökningen avser de som varit inskrivna på Af tidigare.

Målgrupp är de i undersökningsurvalet som vid intervjutillfället har osubventionerat arbete och svarat på frågan: "Har den hjälp du fick från Arbetsförmedlingen på något annat sätt bidragit till att du fick det arbete du har nu?"

Svarsalternativ: Ja, Ja i viss mån / delvis eller Nej

Resultat är de som svarat ja eller Ja i viss mån.

Måttet visar resultatet som andel av målgruppen.

### **5.1.3 Har du fått det stöd och den hjälp du behövde från Arbetsförmedlingen (inkl. kundtjänst, jobbcoach och extern aktör)? (ej målsatt)**

Motivering: Måttet syftar till att visa om sökande upplever att de fått det de var i behov av när de var arbetssökande.

#### Definition

Måttet är hämtat från Af:s Lämnatundersökning.

Undersökningen avser de som varit inskrivna på Af tidigare.

Målgrupp är de i undersökningsurvalet som vid intervjutillfället har osubventionerat arbete och svarat på frågan: "Har du fått det stöd och den hjälp du behövde från Arbetsförmedlingen?"

Svarsalternativ: Ja, Ja, i viss mån, Nej eller Nej, behövde inget, klarade mig själv

Resultat är de som svarat ja eller Ja i viss mån.

Måttet visar resultatet som andel i procent av målgruppen.

#### **5.1.4 Andel arbetsgivare med stort eller ganska stort förtroende för Arbetsförmedlingen (ej målsatt)**

Arbetsförmedlingens arbete inriktat på service och stöd till arbetsgivare påverkar i vilken grad man litar på att Arbetsförmedlingen gör ett bra jobb. Mättet baseras på Af:s arbetsgivarundersökning

##### Definition

Arbetsgivarundersökningen (AGU) omfattar avrapporterade order i AIS (ordertyp 1). Varaktighet på ordern ska vara över tre månader och ordern ska inte vara återtagen. Arbetstiderna ska vara dagtid, skiftarbete eller schemalagd, dvs. order med andra arbetsformer ingår inte. Urvalsramen är Arbetsförmedlingens platsbank. Mättet motsvarar resultatet i fråga 16 i undersökningen: "Hur stort förtroende har du för Arbetsförmedlingen? ".

Svarsalternativ: Mycket stort , Ganska stort, Varken stort eller litet, Ganska litet, Mycket litet, Ej kontakt med Af.

Målgrupp är samtliga arbetsgivare i undersökningsurvalet som svarat på ovanstående fråga. inkl de som ej haft kontakt med Af.

Målgruppsdefinitionen har tidigare exkluderat de som ej haft kontakt men reviderats i oktober 2018 för att harmonisera uppföljningen med AF:s kund och kanalstrategi.

Resultat är antal som svarat "Mycket stort" eller "Ganska stort"

Mättet visar resultatet som andel(%) av målgruppen.

#### **Processmått**

#### **5.1.5 Andel direktinskrivna som valt service på distans (ej målsatt)**

Definition Andel direktinskrivna som valt service på distans

Målgrupp är sökande som är nyinskrivna under mät månaden och har valt direktinskrivning via internet exklusive de som skrivit in sig och hör till enheter inom Af Kultur vid månadens slut.

Resultat är de i målgruppen som vid mät månadens slut är inskrivna på kontor för Service på distans

#### **5.1.6 Andel nyinskrivna som valt direktinskrivning (ej målsatt)**

Definition: Andel nyinskrivna som valt direktinskrivning.

Målgrupp är samtliga som skrivit in sig på Arbetsförmedlingen under månaden  
Resultat är de som gjort en inskrivning via inloggning på arbetsformedlingen.se (direktinskrivning).

#### **5.1.7 Andel direktinskrivna som fått erbjudande och valt service på distans (ej målsatt)**

**Definition:** Andel direktinskrivna som fått erbjudande och valt service på distans

Målgrupp är samtliga nyinskrivna på Af Kundtjänst eller AF enheter där erbjudande om distansservice är påkopplat i inskrivningsfunktionen.

Vid varje månadsmätning inkluderas enbart de Af enheter som är påkopplade i

lösningen för erbjudande om distansservice. Måttet följer därmed den utbyggnadsplan som gäller för när Af enheter och åldersgrupper är inkopplade i systemlösningen för kanalval.

Resultatet är andelen av alla nyinskrivna som i slutet av månaden har sitt ärende hos Af Kundtjänst (distansservice)

Motivering för dessa 3 mått: Används för att följa och ge en bild av hur vi lyckas styra kundflöden till digitala kanaler. Detta är inte resultatmått utan processmått och motiveras utifrån att det speglar en viktig aspekt av myndighetens övergripande strategi att föra stora delar av våra ärendeflöden från det fysiska mötet till digitala kanaler för att på så sätt öka kvaliteten i verksamheten och därigenom få ut en resultatförbättring.

### **Vi är korrekta och effektiva i vår ärendehandläggning**

God förvaltning omfattar många olika aspekter av verksamheten i en myndighet. För att förvaltningen ska betraktas som god är det inte tillräckligt att ärenden hanteras korrekt i formell juridisk mening. Myndigheten måste också säkerställa att den enskilde praktiskt kan ta till vara sin rätt; att enskilda enkelt kan komma i kontakt med oss eller få information om vår verksamhet, samt få svar eller ett beslut inom rimlig tid. Service och intern effektivitet är därför också viktiga komponenter för en god förvaltning. Om hen upplever tjänstemannen som objektiv och kompetent, att hen blir bemött med respekt och känner sig lyssnad på samt att processen uppfattas som rättvis, uppfattas också myndighetens beslut som rättvist. Det ömsesidiga förtroendet mellan allmänheten och myndigheterna är viktigt för myndigheters bidrag till ökad samhällsnytta och för tilliten till välfärdsystemen.

Utgångspunkten för indikatorerna är komponenter i form av ärendegranskning, uppmätta kvantitativa mått och upplevda kvalitativa mått som tillsammans ger en bild över god förvaltning på myndigheten. Vi bedömer att samtliga dessa är nödvändiga för att skapa en rättvisande bild av kvalitet och rättssäkerhet på myndigheten.

## **Resultatmått**

### **5.1.8. Andel kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser avseende regelefterlevnad och kvalitet utifrån ett riskbaserat strategiskt urval (Målsatt)**

Måttet avser fånga resultaten av myndighetens regelefterlevnads- och kvalitetsuppföljning på ett sätt som gör det möjligt att följa utvecklingen inom kvalitet och rättssäkerhet på ett övergripande plan.

I samband med att en granskning inleds måste det tydliggöras vilka kvalitets- och rättssäkerhetsaspekter som ska granskas, hur granskningen ska dokumenteras vad

som kan anses vara en acceptabel kvalitetsnivå i dessa aspekter och vad som krävs för att ärende ska uppfylla kravet "utan avvikelse".

Målnivå: 50 % 2019

Definition

Målgrupp: Mätunderlag är ärenden som granskats för specifik period.

Resultat är de ärenden som bedömts vara utan anmärkning.

Indikatorn visar resultatet som andel i procent Källa: Stickprovskontroll inom Arbetsförmedlingen

**5.1.9. Andel egenorsakade återkrav (Målsatt)**

Andelen egenorsakade återkrav fortsatte att sjunka i september och nådde en årslägstnivå på 6 procent, vilket är en minskning med fyra procentenheter jämfört med augusti månad och under ambitionsnivån för måttet, 15 procent. Resultatet för det tredje kvartalet var knappt 11 procent, medan årsgenomsnittet hittills är 12 procent.

Målnivå: Föreslagen målnivå för 2019 är 12 %, vilket är oförändrat jämfört med preliminär målnivå i VP 2018.

Definition:

Mättet andel egenorsakade återkrav visar andel återkravsärenden avseende program och insatser där Arbetsförmedlingen, genom fel av handläggare eller av en stödfunktion, har orsakat att en kund fått ersättning som hen inte haft rätt till enligt regelverket. Mättet speglar på så sätt kvantitativa brister i handläggning och i regeltillämpning av ärenden och kompletterar avvikelsemättet när det gäller att fänga kvaliteten i utförandet av arbetsuppgifter.

En hög andel egenorsakade återkrav tyder på brister i handläggningen och/eller i den interna överföringen av information mellan olika delar av organisationen. En låg andel betyder att återkraven bedömts ha orsakats av stödmottagaren och/eller att ansvaret för en större andel av felet inte har kunnat bestämmas. Minskning av måttet ska tolkas som en förbättring.

**5.1.10 Andel ändrade beslut vid omprövning (Målsatt)**

Mättet *Andel ändrade omprövningsärenden* fångar brister i handläggning där Arbetsförmedlingen nekat kund att få/dragit tillbaka det hen borde fått enligt regelverket. Mättet speglar i kvantitativa mått brister i kvalitet i handläggning och regeltillämpning och utgör därmed ett komplement till måttet avseende granskningar.

Andelen ändrade ärenden har fortsatt att sjunka. Månadsresultatet sjönk med nästan fem procentenheter till 11,4 procent. Andelen ändrade beslut vid omprövning ligger fortfarande över målnivån på tio procent. Resultatet för det tredje kvartalet var 15 procent, medan årsgenomsnittet hittills är 14 procent.



Målnivå : Resultatnivån har legat betydligt över målnivån under 2018. Det beror i stor utsträckning på att en hög andel av omprövningsärendena har avsett återkravsärenden där många ärenden har bifallit helt eller delvis. Dessutom har sanktionsärenden bidragit till en högre nivå.

Måttet fångar brister i handläggning där Arbetsförmedlingen nekat kund att få/dragit tillbaka det hen borde fått enligt regelverket. Måttet speglar i kvantitativa mått brister i kvalitet i handläggning och regeltillämpning och utgör därmed ett komplement till måttet avseende granskningar.

Ändringsfrekvensen bör ligga stabilt under tid, dvs. förändringar tyder på ett behov av ytterligare analys. Ändringsfrekvensen bör också vara ganska konstant utifrån var i myndigheten grundbeslutet har fattats. En låg ändringsfrekvens innebär att de flesta av besluten som kunder begär omprövning av är korrekta. En ändringsfrekvens kring 10 procent får anses spegla en rimlig felmarginal om det rör sig om att värdera "bevis" om t.ex. en arbetssökandes aktivitetsgrad eller regeltolkningsfrågor. En alltför låg ändringsfrekvens kan tyda på att vi i samband med grundbeslutet inte lyckats förklara för kunden varför vi fattat ett negativt beslut, dvs. kunderna begär omprövning av beslut som är korrekta för att de upplever sig "felbehandlade". Större andel bifall kan tyda på brister i beslutsprocessen.

Måtten andel egenorsakade återkrav och andel ändrade beslut vid omprövning, som ska ses som ett komplement till måttet avseende granskningar, fångar i kvantitativa mått brister i kvalitet i handläggning och regeltillämpning. Tillsammans kan de tre indikatorerna dock ge en indikation på läget avseende god förvaltning.

#### **5.1.11 ÄNDRAT MÅTT: Kundindikatorer inom god förvaltning indexeras**

Om vi har en handläggning som uppfyller samtliga aspekter på god förvaltning ska kunden kunna känna sig nöjd med bemötande och service och känna sig rättvist behandlad även om hen kanske inte har fått just den insats eller det stöd hen eftersträvat, dvs. kunden accepterar även negativa besked och beslut. Forskning visar att en individs vilja att följa ett myndighetsbeslut som är till hans nackdel är beroende av hur hen uppfattar processen för hur beslutet fattas. Om hen upplever tjänstemannen som objektiv och kompetent, att hen blir bemött med respekt och känner sig lyssnad på samt att processen uppfattas som rättvis, uppfattas också myndighetens beslut som rättvist (s.k. proceduriell rättvisa)<sup>[1]</sup>.

Kundmåttet för god förvaltning som indexeras syftar till att spegla arbetssökandes upplevelse av Arbetsförmedlingens service och bemötande:

---

[1] Det ömsesidiga förtroendet mellan allmänheten och myndigheterna brukar ses som en del av det sociala kapitalet i ett samhälle. Det sociala kapitalet är viktigt för myndigheters bidrag till ökad samhällsnytta och tilliten till välfärdsystemen. Har allmänheten förtroende för myndigheten är de beredda att rätta sig efter myndighetens beslut och det blir lättare för myndigheten att utföra sin verksamhet och att samarbeta med andra organisationer.

Handläggarna lyssnar på mig och behandlar mig med respekt, Jag får den information jag behöver, Den senaste information eller beslut jag fick från Arbetsförmedlingen var lätt att förstå, Upplever du att du blir rättvist behandlad av Arbetsförmedlingen?

## **6 Mått som utgår ur uppföljningspaketet**

- *Andel del i jobb- och utvecklingsgarantin (JOB) utan registrerad aktivitet.*

Motivering: Detta är främst en indikator på aktivitetsnivå inom JOB. I enlighet med inriktning att enhetligt följa andel med aktiv planering som mått på detta utgår detta ut, se även ovan. En viktig del i att bryta långtidsarbetslöshet är att upprätthålla ett aktivt jobbsökande och undvika långa tider i passivitet. Det finns dock mycket som tyder på att andelen som saknar en registrerad aktivitet är ett trubbigt mått för att mäta detta. Det finns till exempel inget positivt samband mellan en hög andel med en registrerad aktivitet och hög omsättning. Utfallet på måttet beror oftare på enheters fokus och rutiner på en viss typ av registerkvalitet (där snabba minskningar uppnås genom punktinsatser för att gå igenom och uppdatera registrering av aktivitet i JOB-beslutet) än på arbetssätt för att ge arbetssökande mer och rätt insatser och stöd. Att kraftigt minska andelen som saknar aktivitet i JOB är möjligt att uppnå genom en tydlig styrning på detta (vilket genomfördes sommaren 2017). Det finns dock en risk att detta medför att värdefull arbetstid upptas för riktade punktinsatser för att gå igenom och ändra i register istället för att utveckla metoder och arbetssätt som långsiktigt gör skillnad på riktigt för kund och samhällsnytta. För en mer effektiv styrning mot önskat beteende (där fler får det stöd de behöver för att etablera sig på arbetsmarknaden) är det istället bättre att rikta in sig på att alla arbetssökande i JOB ska ha en aktuell planering och att förbättra kvaliteten i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen. Att utgå ifrån planeringen istället för aktiviteter registrerade i JOB-besluten ger också en bättre koppling till vårt arbete med erbjudande och tjänster och styrning mot en ökad användning av digitala tjänster. Utformning och kategorisering av aktiviteterna i JOB-beslutet är inte anpassade till ramverket för erbjudande och tjänster och utvecklingen av digitala tjänster och aktiviteter.

- *Omsättning till arbete/studier för de i som är i program efter etableringen.*  
Motivering: I verksamhetsplanen för 2019 har vi särskild målnivå för omsättningen i Jobb- och utvecklingsgarantin (JOB) för de som kommer från etableringen. Merparten av de som lämnat etableringen och är i program deltar i JOB, vilket medfört en hög grad av överlappning med måttet som fångar omsättningen i JOB. För att öka andelen som går till arbete eller studier efter etableringen är det mer träffsäkert att fokusera på deltagare i JOB. Det är också växlingen mellan etablering och JOB som kommer att bli en allt större utmaning 2019.
- *Andel som studerar vuxenutbildning inom etableringen.*

Motivering: Vi fokuserar istället på etableringens del av målet för kortutbildade som påbörjar reguljära studier. Med detta ökar också fokus på utbildningsplikten.

- *Andel med arbete inom etableringsplan.*

Motivering: Deltagande i etableringsplan fasas ut under 2019 och det är enbart är dessa som har möjlighet att arbeta heltid inom etableringen. Därmed blir inte måttet relevant.

- *Andel som deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program inom etableringsplan.*

Motivering: Detta är främst ett mått på aktivitetsnivå inom etableringen. I enlighet med inriktning att enhetligt titta på andel med aktiv planering som indikator på detta byts denna indikator ut, se ovan.

- *Hur nöjd är du med Arbetsförmedlingens bemötande?*

Motivering: Detta mått överlappar det indexerande måttet ovan. Flera av de frågorna kopplar till- och fångar bemötande aspekter

- *Samhällsekonomisk effektivitet*

Behovet av att kunna mäta effektivitet är centralt och betonas av många, inte minst styrelsen. Det finns dock problem med detta mått varför detta mått tas bort ur uppföljningspaketet.

Först och främst är det viktigt att beskriva vad måttet mäter. Den mäter inte samhällsekonomisk effekt, utan långsiktiga sysselsättningseffekter. För att komma närmare en samhällsekonomisk betydelse behöver indikatorn justeras så att hänsyn också tas till kostnader. Sysselsättningseffekter går endast att beräkna för en begränsad mängd åtgärder. Det är inte möjligt att separera kostnader för enbart de åtgärder som används för att beräkna sysselsättningseffekter.

Ett mått bör vara någorlunda lätt att förstå och kunna uppdateras löpande. Så är inte fallet med långsiktiga sysselsättningseffekter. Måttet uppdateras ca 1 gång per år, dessutom är beräkningarna gjorda under speciella antaganden som behöver diskuteras i samband med att måttet redovisas. Stor osäkerhet råder runt resultatet. Långsiktiga sysselsättningseffekter planeras redovisas i ett sammanhang där man också kan diskutera antaganden, förenklingar och resultat i en längre kontext. Ett sådant sammanhang skulle kunna vara i den årliga arbetsmarknadsrapporten.

- *Genomsnittlig tid från inskrivning innan övergång till arbete, studier eller annan insats som leder till arbete*

Motivering: Bedömningen är att detta mått inte tillför så mycket till analysen nu när 90-dagarsgarantin är uppfylld.