

Erfarenheter från arbetsförmedling i Australien

Reserapport från studiebesök i Australien februari 2016

© Arbetsförmedlingen, 2016
Författare: Daniel Hemlin, redaktör
Datum: 2016-06-09
Diarienummer: Af-2016/0012 4673

Innehåll

Förord	5
1 Hur funkar systemet – vem gör vad?	6
2 Upphandling, kontraktens utformning och uppföljning.....	7
3 Ratingsystemet	8
4 NESAs – leverantörsförening.....	9
5 Stöd till de arbetssökande i Jobactive	10
6 Bedömningsstöd.....	11
7 Krav på de arbetssökande	13
8 Att styra Kundströmmar	14
9 Reflektioner och slutsatser.....	14
Bilagor: Reseprogram	16

Förord

Under februari 2016 besökte en delegation från Arbetsförmedlingen Australien för att närmare studera de förändringar som genomförts i samband med att det tidigare systemet Job Services Australia ersattes med Jobactive i juli 2015. Under besöket hade delegationen förmånen att träffa ett flertal leverantörer, arbetsmarknadsdepartementet, socialdepartementet, forskare samt leverantörernas samarbetsorganisation Nesa.

Den svenska Arbetsförmedlingen har tidigare haft en delegation på besök i Australien. Erfarenheterna från det besöket som genomfördes 2013 kom att ha relativt stor inverkan på Arbetsförmedlingens utformning av tjänsten Stöd och Matchning som infördes 2014. I samband med besöket 2013 presenterade Arbetsförmedlingen en utförlig rapport om det australiensiska systemet¹.

Australien var tidigt ute med att konkurrensutsätta landets arbetsförmedlingstjänster genom outsourcing och privatisering. Den tidigare statliga arbetsförmedlingen ”Commonwealth Employment Service” upphörde helt med sin verksamhet i slutet av 1990-talet. Den australiensiska modellen har sedan dess rönt internationell uppmärksamhet.

Genom åren har utformningen av systemet förändrats i samband med nya upphandlingar och omläggningar i arbetsmarknadspolitiken. Det senaste nya ”kontraktet” som går under namnet Jobactive infördes i juli 2015. Centralt i Jobactive är ett tydligare fokus på resultat genom förändrad ersättningsmodell till leverantörerna, färre leverantörer, utökade arbetsgivarstöd och en särskild fond som är öronmärkt för insatser till arbets sökande. En central del i Jobactive är också programmet ”Work for the Dole” som närmast kan liknas vid de beredskapsjobb som tidigare fanns i Sverige.

För den svenska arbetsförmedlingen som varje år upphandlar förmedlingstjänster från ett stort antal leverantörer är det värdefullt att inhämta kunskaper från Australiens mångåriga erfarenheter av upphandling och uppföljning.

I denna reserapport kommer vi att lyfta några områden som delegationen bedömer som särskilt intressanta ur ett svenskt perspektiv. Dessa handlar om upphandling, modeller för rating, uppföljning samt styrning av kundflöden. Reserapporten har skrivits gemensamt av oss

¹ Mikkonen, *Privata leverantörer av förmedlingstjänster, Working paper 2013:5*

som ingick i delegationen och innehåller våra reflektioner och slutsatser i samband med besöket.

1 Hur funkar systemet – vem gör vad?

De arbetsmarknadspolitiska insatserna i Australien riktas mot en betydligt snävare grupp än i Sverige. De som vänder sig till och som får ta del av insatser från Arbetsförmedlingens motsvarighet i Australien – utgörs i stor omfattning av personer som i Sverige skulle ha rätt till försörjningsstöd.

I Australien delas ansvaret för genomförandet av de arbetsmarknadspolitiska insatserna mellan arbetsmarknads- och socialdepartementet. Arbetsmarknadspolitiken genomförs till stor del genom Centrelink som betalar ut och kontrollerar ersättningar och genom privata aktörer inom ramen för 'Job Services Australia' och 'Disability Employment Services.'

Centrelink kan liknas av en kombination av arbetsförmedling och Försäringsskassan. Hit vänder sig i första hand arbetssökande som har behov av försörjningsstöd. På Centrelink sker inskrivning som arbetssökande och här bedöms också vilka behov den arbetssökande har för att komma närmare ett arbete. Privata aktörer introduceras när arbetssökande har varit inskrivna i ungefär tre månader. Departementen upphandlar privata aktörer för genomförandet av arbetsförmedlingsinsatser och aktivering. Jobbfokus är mycket starkt och om sökande inte fått ett arbete efter tre månader så får man en ny leverantör. Det råder en komplex interaktion mellan departement på nationell, regional och lokal nivå, men leverantörsorganisationerna upplever att det är bra att ha många beställare att leverera till. En stor utmaning i Australien är att omfattande delar av landet har ett så litet befolkningsunderlag. Det gör att leveranserna av tjänsterna försvåras. Regeringen har beslutat att 90 minuters resväg ska kunna krävas av den enskilde, oavsett transportsätt.

I Australien har marknaden idag färre men mer högpresterande leverantörer och en stark utslagning av de sämre. Antalet leverantörer uppgår idag till mindre än 50 från att för några år sedan ha varit ca 700 stycken. Efter halva kontraktstiden får de leverantörer som ligger under genomsnittet för det så kallade star ratings-systemet antingen lämna över sin verksamhet till annan aktör med högre ratings eller konkurrensutsättas igen. Omkring 60 procent av leverantörerna utgörs av not-for-profit-organisationer.

2 Upphandling, kontraktens utformning och uppföljning

Det nya Jobactive-avtalet (JA) som lanserades av den liberala Abbot-regeringen (2013-2015) ersätter sedan 1 juli 2015 det tidigare Job Services Australia – avtalet (JSA). En viktig komponent av Job Active är det som kallas ”Work for the Dole”.

De tidigare JSA-avtalen lades ut för ny upphandling. I det nya avtalet reducerades antalet regioner från 116 till 51. I varje region lades ett maximum på antal leverantörer inklusive en Work for the Dole-koordinator.

De så kallade koordinator-kontrakten anses vara värda ca 380 000 AUD per år och innebär att man tar fram obetalda praktikplatser/beredskapsarbetsplatser för de arbetsökande – som under tiden för arbetet uppbär ett slags försörjningsstöd. Work for the Dole-initiativ har funnits tidigare i Australien. Studier av dessa har visat att effekten till arbete har varit låg. Fokus på aktiviteterna ska ha varit att bygga generiska färdigheter där mismatchen låg i att färdigheterna som arbetsmarknaden var i behov av inte matchades mot de färdigheter som byggdes i deltagande i Work for the Dole.²Då flertalet av de arbetsökande inom Jobactive står långt från arbetsmarknaden har man ändå bedömt att det finns behov av denna typ av praktik/beredskapsarbete.

Avtalet gäller 51 regioner och levereras på 1 700 platser i Australien. Antalet leverantörer som levererar enligt avtalet har även dessa reducerats till hälften av de tidigare avtalade. I stort kan dessa två ändringar göra att de större marknadsandelarna gör det mer ekonomiskt hållbart för leverantörerna att leverera kontrakten. Samma syn har man haft i Storbritannien där en liknande tjänst ”Work Programme” bygger på regionindelning med färre antal leverantörer. I Arbetsförmedlingens tjänst Stöd och Matchning ser vi tecken på att antalet etablerade leverantörer på en ort kan hota överlevnadsgraden hos leverantörsföretagen och att en liknande konstruktion skulle kunna ge bättre ekonomiska förutsättningar för leverantörsföretagen.

Jobactive-leverantörerna hjälper arbetsgivare genom att matcha potentiella arbetstagare som är redo för arbete och stödja arbetstagare som matchats så att dessa stannar på sina nya arbeten. De ger även olika typer av lönestöd för arbetstagare som kommer från grupper såsom äldre, långtidsarbetslösa eller urinvånare.

De arbetsökande får skraddarsydda lösningar som möter de specifika behov man bedömt finns. Bland annat kan man få hjälp med att leta efter

² *Fowkes, Applied Economics and Youth Studies Australia*

arbete, skriva CV och förbereda sig för intervjuer. De kan även erbjuda kortare utbildningsinsatser utifrån arbetsgivares behov, ge individualiserad support så att den arbetssökande kan ta jobbet och behålla det. Leverantörerna ansvarar även för att administrera Work for the Dole och annan praktik.

För att än mer stödja de arbetssökande kan Jobactive-leverantörerna få tillgång till en så kallad Employment Fund. Denna fond kan betala arbetsrelaterad utrustning, professionella tjänster, utbildning och support efter arbete.

Då man i tidigare avtal sett en diskrepans mellan vad leverantörerna levererat i avtalet och vad man offererat i sitt anbud, har man i det nya avtalet valt att jämföra leverantören väldigt strikt mot beskrivningen i anbudet i form av publicerade "service delivery plans". Detta är något förvånande då det australiensiska systemet sedan lång tid tillbaka stått för ett friare system där man gärna talat om black box, resultatbaserad ersättning och målstyrning.

Vad som nu skett verkar därmed vara en återgång till en mer detaljstyrning även om det nu är leverantören själv som formulerar hur man tänkt leverera. Problem uppstår i avtal som löper över en mängd år då sökandesammansättning kan förändras över tid och behov av förändring kan uppstå. Det är dessutom en relativt kontraproduktiv hållning om man vill skapa större möjligheter för innovation i leverantörsledet. Detta var inte något som Department of Employment såg som ett större problem. I de frågor som ställdes till Anthony Parsons (GM Quality & Integrity) och Moya Drayton (GM Youth & Programmes) pekade man snarare på vad man ansåg som en brist i den tidigare JSA-upphandlingen. I samtal med Sally Sinclair (CEO NESAs) såg leverantörsmarknaden detta däremot som ett större problem som man dessutom påtalat i form av remissinstans.

3 Ratingsystemet

Det ratingsystem som används i det nya Jobactive-avtalet är till stora delar detsamma som man använde i JSA-avtalet. Ratingsystemet bygger på så kallad "Star Ratings" som mäter leverantören utifrån dess arbetssökandes resultat till arbete eller utbildning. Denna rating uppdateras var tredje månad. De leverantörer som har fem stjärnor fungerar bäst medan de som har en stjärna fungerar sämst. Algoritmen som tar fram ratingen tar höjd för vilken typ av arbetssökande kontoret har haft hos sig och den lokala arbetsmarknaden, vilket kan påverka resultatet.

Ratingen för Jobactive är ännu inte igång då avtalet inte löpt tillräckligt lång tid för att kunna ha mätt tillräckligt många resultat. Detta är inte ovanligt för system som bygger på resultat där det krävs både en viss mängd data och tid för att bygga upp en tillräcklig källa för ratingen att arbeta från. Detta fenomen har Arbetsförmedlingen upplevt i samband med den ursprungliga ratingen för jobcoachning och även idag i samband med rating för tjänsten Stöd och Matchning.

Under de samtal som fördes med representanter från Department of Human Services och NESA kom det fram att man, liksom hos oss, sett behov av andra typer av mått tills dess att ratingsystemen kommer på plats. Ett möjligt mått anses kunna vara arbetssökandes nöjdhet efter genomgången tjänst.



Sally Sinclair, CEO NESA, tillsammans med Mikael Sjöberg, generaldirektör Arbetsförmedlingen.

4 NESA – leverantörsförening

National Employment Services Association (NESA) organiserar alla leverantörer inom den federala australiensiska Employment Services upphandlingar (bedömt värde ca 2 miljarder AUD).

Organisationens medlemmar är både vinstdrivande och icke-vinstdrivande leverantörer. NESAs driver kvalitetsfrågor och försöker lyfta nivån på marknaden för privatiserade arbetsmarknadstjänster.

Detta gör man bland annat genom sin "Code of Professional Ethics and Practice", som tydliggör den professionella utövningen av yrket och det ansvar man har gentemot arbetssökande och samhället i stort. Man har även en process där etiska klagomål hanteras.

NESA tar även ett ansvar i att utveckla policys, ta fram best practice, utbilda leverantörernas personal, hålla årliga konferenser, ge ut "NESA Awards for Excellence".

Den brittiska organisationen ERSA fungerar på samma sätt och är faktiskt än mer ett stöd för det upphandlande departementet i Storbritannien.

Att leverantörerna skulle kunna tala med en enad röst är något Arbetsförmedlingen sett som önskvärt under en lång tid. I Sverige har en leverantörsförening inte varit möjlig att skapa. De olika organisationer som försökt företräda leverantörerna gentemot Arbetsförmedlingen har varit alltför skiftande i storlek (Almega, SAUF, Vis, Coompanion). Det närmaste Sverige har i form av en leverantörsförening är den som Trygghetsfonden TSL lyckats skapa inom ramen för det systemet.

Det finns även i Sverige ett behov av att leverantörsmarknaden lyfter nivån och hjälper till att främja både etiska och kvalitetsdrivande frågor. Inte minst saknas en sådan motpart i upphandlingsfrågor där de nuvarande organisationerna inte har samma möjligheter som en samlad organisation skulle ha. En nationell leverantörsförening vore därför mycket bra för den svenska marknaden.

5 Stöd till de arbetssökande i Jobactive

De flesta arbetssökande som får försörjningsstöd har sin första kontakt med systemet genom Centrelink, som bedömer vilket behov den arbetssökande har. Centrelink anvisar en arbetssökande till ett av tre spår beroende på hur nära den arbetssökande står arbetsmarknaden. Det innebär att det spår den arbetssökande hamnar i bestämmer hur mycket stöd personen kan få och vilken ersättning som leverantören får.

I Jobactive-avtalet finns tre spår. Spår A där de arbetssökande står relativt nära arbetsmarknaden. De får stöd för att hjälpa dem att förstå arbetsgivarnas behov och hur de ska navigera i den lokala arbetsmarknaden, skapa CV och söka arbete. Efter sex månader behöver

den arbetssökande starta i Work for the Dole eller liknande godkänd aktivitet (såsom deltidsarbete, deltidsstudier i godkända kurser, ackrediterad kurser för läskunnighet eller nummerfärdighet alternativt välgörenhetsarbete). Efter 12 månader i tjänsten anvisas man till mer individuell stöd.

I spår B behöver leverantören spela en större roll för att få den arbetssökande närmare arbetsmarknaden. Den arbetssökande kan få tillgång till individuellt stöd och startar i regel Work for the Dole eller liknande godkänd aktivitet efter 12 månader i tjänsten. Om personen är under 30 år kan dessa starta i Work for the Dole redan efter sex månader.

Spår C är för personer med en kombination av arbetsrelaterade och personliga problem, vilka gör det svårt för den arbetssökande att ta och behålla ett arbete. De får individuellt stöd och börjar Work for the Dole eller liknande godkänd aktivitet efter 12 månader beroende på personens kapacitet.

6 Bedömningsstöd

Arbetssökande som registrerar sig för stöd kan bli bedömda genom ett så kallat "Job Seeker Classification Instrument" (läs bedömningsstöd). Denna bedömning kan göras av ett flertal intressenter; Department of Human Services, Jobactive-leverantörer, leverantörer av rehabiliteringstjänsten Disability Employment Service (DES), leverantörer av Remote Jobs and Communities Programme.

I de flesta fall är det Centrelink som genomför bedömningen av den arbetssökande med hjälp av bedömningsstödet. Centrelink genomför bedömningen för arbetssökanden om dessa registrerar sig, omregistrerar sig, bedöms vara i riskzon och har registrerat sig direkt hos leverantör, en arbetssökande som befinner sig i spår A eller B i Jobactive och som bedömts ha fått ändrade förutsättningar.

Bedömningen kan ske över telefon eller i ett personligt möte. Det som är intressant är att även leverantörer bedöms vara tillförlitliga nog att använda bedömningsstödet om personer registrerar sig direkt hos dem, om den arbetssökande inte har en bedömning sedan tidigare eller om den arbetssökande lämnar ytterligare information som förändrar förutsättningar.

Bedömningsstödet består av tre komponenter: faktorer, frågor och poäng. Bedömningen går ut på att samla information om var och en av faktorerna genom en kombination av redan existerande fakta om den arbetssökande och en rad frågor (mellan 18-49 st). Dessa tillsammans

ger en poäng som sedan visar om den arbetssökande ska gå spår A eller B.

Svaren på frågorna kan även innebära att den arbetssökande är behov av en ”Employment Services Assessment” vilket kan visa på ett behov av antingen spår C eller anvisning till Disability Employment Service (DES).

Det är många faktorer som gör att en arbetssökande kan ha svårigheter att finna och behålla arbete. Bedömningsstödet tittar på 18 faktorer (samt underfaktorer):

1. Ålder och kön
2. Hur länge sedan man var i arbete
3. Arbetssökandes historia
4. Utbildningsnivå
5. Arbetskvalifikationer
6. Kunskaper i engelska
7. Födelseland
8. Urinvånar-status
9. Urinvånar-geografisk hemvist
10. Geografisk hemvist
11. Närhet till arbetsmarknad
12. Tillgång till transportmedel
13. Telefonkontaktbarhet
14. Funktionshinder
15. Bostadsstabilitet
16. Levnadsomständigheter
17. Brottregister
18. Personliga faktorer

Delar av ovanstående faktorer kommer från frågor medan andra faktorer tas in automatiskt genom tillgång till den arbetssökandes register.

7 Krav på de arbetssökande

Då de arbetssökande anvisas till Jobactive får de krav på sig för att kunna uppbära försörjningsstöd. Dessa krav kallas ”ömsesidiga skyldigheter”. Det innebär att den arbetssökande får en ”plan till arbete” som innehåller en övergripande bild kring hur personen ska komma närmare arbetsmarknaden. Den arbetssökande förbinder sig till att söka upp till 20 jobb i månaden (vilket Jobactive-leverantören skräddarsyr för de arbetssökandes individuella behov och den lokala arbetsmarknaden). Slutligen förbinder sig den arbetssökande att träda in i och avsluta Work for the Dole eller annan liknande godkänd aktivitet under sex månader per år.

De arbetssökandes ”ömsesidiga skyldigheter” kan se olika ut beroende på dennes ålder eller andra personliga förutsättningar.



Centrelink är den funktion som mest kan liknas med ett svenskt arbetsförmedlingskontor. De flesta arbetssökande som får försörjningsstöd vänder sig först till Centrelink, som bedömer vilket av de tre spåren i Jobactive som den arbetssökande ska tillhöra.

8 Att styra Kundströmmar

Det finns likheter mellan Sverige och Australien när det gäller tillgång till självservice-tjänster, telefons-tjänster och fysiska besök. Centrelink är den första ingången för de som söker arbete och har till uppgift att registrera, besluta om ersättningsrätt och kartlägga individens behov. I likhet med Sverige kan det även här uppstå långa väntetider för spontanbesök på de lokala kontoren och i telefons-tjänsten. Australien har en teknisk lösning som bygger på att de kan se kundflödena på samtliga kontor både vad gäller kötider på det lokala kontoret och i telefonin. Det är kanske inte den tekniska lösningen i sig som är intressant utan att de flyttar över telefonsamtalen från det kontor som för tillfället har långa kötider och på sätt frigör arbetsförmedlare för att ta emot kunder eller hjälpa dem vid självservicestationerna. De kan alltså med ett relativt enkelt handgrepp flytta resurserna dit dom för tillfället behövs som bäst. Det verkar som om telefons-tjänsten är mer integrerad med de lokala kontoren i Australien än hos oss. I Sverige strävar vi efter att minska spontanbesöken och utveckla våra Digitala tjänster. Det i sig behöver inte innebära att det även i framtiden kommer att finnas behov av att resursförstärka ett enskilt kontor under en viss period. Vi har en väl utbyggd Kundtjänst och borde kunna utveckla samspelet mellan det lokala kontoret och mellan lokala kontor och Kundtjänst.

I dagsläget beräknas 90 procent av Australiens befolkning ha tillgång till internet och det finns en tydligt politiskt ambition att öka landets digitalisering. Centrelink har som målsättning att alla kunder inom kort ska ha en egen digital identitet. Särskilda personer/tjänster finns avsatta för att stödja användandet av de digitala systemen som lanserats kraftfullt under de senaste två åren. Ambitionsnivån för arbetet på Centrelink är att allt nuvarande manuellt arbete ska digitaliseras för att därigenom kunna skapa bättre såväl kundmöten som effektivare administration.

9 Reflektioner och slutsatser

Australien är ett nybyggerland. Från slutet av 1780-talet skedde en dramatisk befolkningsökning i Australien då Storbritannien inledde de omfattande fängstransporterna till den straffkoloni som anlades i nuvarande Sydney. Kanske finns en nybyggeranda som påverkar synen på behov av välfärdsystem och i vilken grad den enskilde har ansvar för sin egen försörjning. Samtliga aktörer som vi möter har ett mycket starkt ”jobbfokus” och som skandinav kan man ibland få känslan att det bland den australiensiska allmänheten finns en syn att arbetslöshet i hög grad beror på den enskilde individen. I den svenska debatten hörs ibland röster om att införa det australiensiska systemet i Sverige. En reflektion

är att det i så fall måste omarbetas till att samspela med Sveriges långa tradition av väl utbyggd välfärd.

Skickliga i kontakter med arbetsgivare. De leverantörer vi möter arbetar intensivt med arbetsgivarkontakter. De ringer, de besöker och de följer upp. Tidigare, när leverantörerna var fler, fanns kritik från arbetsgivare som upplevde för stor uppmärksamhet från aktörerna.

Samma här som där. Flera av de aktörer vi möter talar om för hög grad av detaljstyrning. Från statligt håll talas om leverantörer som försöker sko sig på systemet. Från leverantörssidan talas som en regering som säger en sak men utformar regelsystem som går tvärs emot och reformer som är svåra att omvandla i praktiken. Kanske är det så att det oavsett system finns olika syn på bästa utformning av arbetsmarknadspolitik och insatser.

Många skriver aldrig in sig. De som står nära ett jobb besöker sällan Centrelink för att skriva in sig som arbetssökande. Det är en stor skillnad jämfört med Sverige. De australiensiska arbetsmarknadsåtgärderna riktas i stor omfattning till de grupper som i Sverige skulle ha rätt till försörjningsstöd.

Specialisering bland leverantörer. Vi var intresserade att höra hur leverantörer klarar uppdraget att arbeta med såväl sökande som står nära arbetsmarknaden via 'recruitment services', som med sökande som står längre ifrån arbetsmarknaden och befinner sig i spår A eller B i Jobactive. En enda leverantör hade under en kortare tid denna erfarenhet, men lade ner konceptet då det inte gick att uppnå lönsamhet för den kombinationen av uppdrag.

Tuff affärsmodell. Kontrakten har tydliga Jobbfokus och reglerar inte arbetsbelastning eller kompetenskrav hos personalen. Leverantörer understryker den press de upplever med systemet och hur utmanande det är att starta arbetet enligt kontraktet då det inte finns någon ytterligare finansiering att räkna med.

Alltid arbete i första hand – även för de som endast talar ett annat språk och personer med nedsatt arbetsförmåga.

Inställningen i Australien är att först satsa på arbete och därefter insatser. Först när det verkligen konstaterats att en person inte får en anställning fokuseras på att överbrygga kompetensbrister. I Sverige tänker vi omvänt och en intressant frågeställning är om ett ökat jobbfokus skulle kunna få fler personer i anställning i Sverige.

Privat kontra offentligt. Efter snart 20 år med avreglerad arbetsförmedlingsverksamhet finns det en politisk enighet i Australien om när i tid och i vilka sammanhang som privata leverantörer ska

användas. Detta bidrar sannolikt till att förenkla förutsättningarna för ett effektivt samarbete med privata utförare.

Bilagor:

Program for Visit by Arbetsförmedlingen Delegation (Swedish Public Employment Service) 22-26 February 2016

Delegation List:

Mr Mikael Sjöberg, Director General

Ms Marie Linell-Persson, Director of Employment Services
Department

Ms Eva-Lisa Höglund, Regional Director

Ms Elisabet Arp, Director of International Affairs

Mr Daniel Hemlin, Senior Administrative Officer, Department
of Communication

Mr Björn Elmqvist, Head of Unit, External Services

Date/Time	Meeting/Visit	Detail/Notes
Saturday 20 February (Sydney)		
22:30	Arrive into Sydney on EK 414	
	Transport to Hotel by taxi	Transport to be organised
	Hotel Details	Radisson Hotel and Suites Sydney 72 Liverpool Street, Darling Harbour Telephone: +61 2 6245 5000
Sunday 21 February 2016 (Sydney) – Day for Sightseeing		

Monday 22 February 2016 (Sydney)		
9.30 – 11.00	Meeting with Sally Sinclair, CEO and Matt Clarke, General Manager Projects and Business Development - NESAs	Venue to be confirmed: Sally Sinclair - Reform in the Australian Employment and Related Services Industry Matt Clarke – NESAs Capacity Building
11:00	Transport to hotel for luggage and lunch	Transport to be organised
11.45 – 12.45	Break for lunch	
12.45 – 13.15	Transport to Sydney Airport	Transport to be organised
14.40 – 15.35	Depart Sydney to Canberra	Flight QF1421 departing Sydney at 14.40 and arriving in Canberra at 15.35
15.35 – 16.00	Arrival in Canberra Transport from Canberra airport to Hotel via coach	Transport to be organised
16.00	Hotel Check in	Hotel Novotel Canberra 65 Northbourne Avenue, Canberra City Telephone: +61 2 6245 5000
18:15	Transport from Hotel to Swedish Residence	
18:30	Meeting with Ambassador Pär Ahlberger	Location: Swedish Residence, 5 Turrana Street, Yarralumla, ACT

19:00	Buffet Dinner hosted by Ambassador Pär Ahlberger	Location: Swedish Residence, 5 Turrana Street, Yarralumla, ACT
21:00	Transport from Swedish Residence	

Tuesday 23 February 2016 (Canberra)		
09:45 – 10:00	Walk from Hotel to Centrelink	See Map A.
10:00 – 11:00	Site Visit to Centrelink (Department of Human Services DHS) Braddon Service Centre	Meeting Confirmed by Embassy. Location: 13 Lonsdale Street, Braddon.
11:00	Transport from Centrelink to DHS via coach	Meeting to be confirmed
11:30-12:15	Meeting at Department of Human Services (DHS)	Meeting to be confirmed Location: To Be Confirmed. Caroline Chisholm Centre in Tuggeranong (57 Athllon Drive, Greenway) – opposite the Department of Social Services building.
12:15	Transport from DHS to Hotel	To Be confirmed.
12:15-13:00	Break for Lunch	Lunch Venue either at hotel or restaurant in the city.
13:15	Walk from Hotel or lunch venue to Department of Employment	See Map B.
13:30 – 15:00	Meeting at the Department of Employment	Meeting confirmed by Embassy. Location: 12 Mort Street, Ground Floor: Room 2, Braddon

15:00-15:15	Travel to Advance Personnel/Workways 8 Corinna St, Phillip ACT 2606 Telephone: (02) 6285 2466	Transport to be organised.
15:15 – 16:00	Site visit and meeting with Advance Personnel/Workways Attendees: Bryan McCormick, CEO, Workways 4 Executives and Phillip Site Manager	About Advance Personnel/Workways Advance Personnel is a specialist employment agency, funded by the Commonwealth Department of Social Services, which provides quality employment services to businesses and people with disability. Their agency offers a range of recruitment, placement and employment assistance services at no cost to the employer or participant. Advance Personnel has been operating since 1989 and has a proven track record working successfully within the employment sector. Advance Personnel may be able to provide you with employment preparation, career counselling, job search assistance and on-the-job training and support.
16:00	Transport to hotel	Transport to be organised
19:00 – 21:00	Evening activities to be organised	Tentative
Wednesday 24 February 2016 (Canberra and Sydney)		
08:30-09:30	Breakfast Meeting with Geoff Kitney, Journalist for briefing on Australian Political Situation	Location: Hotel. Meeting to be Confirmed.
9.30 – 10.00	Transport to Department of Social Services	Transport to be organised

10.00 – 11.00	Meeting at the Department of Social Services. Secretary is able to meet the Director General.	Meeting to be confirmed and organised
11.00 – 12.00	Transport back to Parliament House area	Transport to be organised
12.00 – 13.00	Lunch Break	Lunch to be organised around Parliament House
13.00	Walk to Parliament House for Question Time	See Map C.
14.00 – 15.30	Question Time	Parliament House
15.15	Transport to hotel to pick up luggage for the airport	Transport to be organised
17.05 – 18.00	Flight – Canberra to Sydney	Flight QF1520 departing Canberra at 17.05 and arriving in Sydney at 18.00
18.00	Transport to hotel	Transport to be organized to: Radisson Hotel and Suites Sydney 72 Liverpool Street, Darling Harbour Telephone: +61 2 6245 5000
Thursday 25 February 2016 (Sydney)		
9.30 – 10.30	Travel to NESA member	Transport to be organised

	PeoplePlus (Formally A4e) Suite 5 405 Sussex Street, Haymarket, NSW 2000	
10.30 – 11.30	Site visit and meeting - PeoplePlus (Formally A4e) Contact: Andrew Hills, General Manager Operations	9.1 PeoplePlus deliver the following services nationally across New South Wales, Victoria and Tasmania: Employment , Recruitment , New Enterprise Incentive Scheme , Skills training Allied Health and Indigenous services PeoplePlus offer personalised recruitment and training solutions to both national and local employers helping them find the right candidates with the right skills – and manage the whole process from vacancy profiling to candidate sourcing, checks and selection.
11.30 – 12.30	Transport to The Paddington Inn 338 Oxford Street, Paddington	Transport and lunch venue to be organised
12:30 – 14.00	Lunch meeting with Dr. Siobhan O’Sullivan Sally Sinclair will also be in attendance	Venue: Table booked for 8 people at The Paddington Inn About Dr. O’Sullivan Dr. Siobhan O’Sullivan is a lecturer in social policy at the University of NSW. She specialises in the delivery of welfare services, especially employment assistance.

		Lecturer UNSWAust – January 2015 – Present Research Fellow – University of Melbourne – February 2008 – Present Tutor – University of Sydney – 2003 – 2008
14.00 – 14.30	Travel to NESA member WISE Employment 295 Victoria Rd, Marrickville NSW 2204	Travel to be organised
14.30 – 15.30	Site Visit and Meeting - WISE Employment Contact: Matthew Lambie, CEO WISE Employment	WISE Employment actively funds community programs designed to help the most disadvantaged people become self-sufficient through employment. This helps jobseekers to find and keep meaningful work and contribute more fully to their communities. WISE Employment draw on the knowledge and experience of community groups and local service providers to give their jobseekers the best chance of improving their lives. They also improve communities through: <ul style="list-style-type: none"> • social enterprises • community engagement • community investment • WISE training • WISE offices
15.30 – 16.00	Transport to hotel	
16.00	Free time	

Friday 26th February 2016 (Sydney)		
09:30	Transport to NESA provider	Transport to be organised
10.00 – 11.00	Meeting with NESA provider	NESA to organize the provider (Name of provider TBC)
11.00 – 12.00	NESA to wrap up visit	Sally Sinclair CEO NESA and Margaret Lourey, Senior Policy Officer Special Projects – venue to be advised
12.00 – 13.00	Lunch	Sally Sinclair will attend lunch with the delegation
13.00 – 13.30	Transport to the hotel	Transport to be organised
13.30	Free time for sightseeing	
Monday 29 February 2016 (Sydney)		
	Depart hotel via taxi to airport	Transport to be organised
21.45	Depart Sydney for Sweden on EK 413	

