

Uppdrag för att stärka och påskynda förenklingsarbetet

Återrapport enligt regleringsbrev 2024

Arbetsförmedlingen
Författare: Alexandra Sjöberg och Vasilij Potachev
Datum: 2025-03-10
Diarienummer: Af-2024/0009 6971

Innehåll

1	Sammanfattning.....	6
2	Inledning.....	7
2.1	Ramverk och handlingsutrymme	7
2.1.1	Förenklingspolitikens förväntningar	8
2.1.2	Arbetsförmedlingens målbild - för ett Sverige i arbete.....	9
2.1.3	Arbetsgivares kontakter med myndigheten	9
2.1.4	Definition av begrepp.....	9
2.2	Avgränsningar.....	10
2.3	Disposition.....	11
2.4	Identifiering av behov	11
2.4.1	Att fånga behov – en problematisering.....	12
3	Arbetsgivares behov inom service och bemötande.....	12
4	Vidtagna och initierade förenklingsåtgärder inom matchning och rekrytering	13
4.1	Utveckla Platsbanken.....	13
4.1.1	Förbättringar i tjänsten Sök kandidater	14
4.2	Ökat fokus på geografisk och yrkesmässig rörlighet.....	15
4.3	Arbetsförmedlingens stöd vid stora företagsetableringar och företagsexpansioner.....	15
4.4	Segmentering av arbetsgivare.....	16
4.5	Arbetspraktik initierad av arbetsgivare	16
4.6	Förenklad matchning genom gemensam taxonomi	16
5	Vidtagna och initierade förenklingsåtgärder inom anställningsstöd	17
5.1	Mina Sidor för Arbetsgivare.....	17
5.2	Mina anställningsstöd.....	17
5.3	Lönebidrag för att öka arbetsgivares möjlighet till breddad rekrytering ...	17
5.4	Nystartsjobb för att öka arbetsgivares möjlighet till breddad rekrytering .	18
5.4.1	Ökad kännedom om nystartsjobb	18
5.4.2	Förstärkt stöd.....	18
5.5	Digitalisering av förfrågan om yttrande till arbetstagarorganisationer.....	19
5.6	Förenklningar vid ekonomiska transaktioner av anställningsstöd.....	19
5.6.1	Arbetsgivare får korrekt ersättning vid ändringar av månad i löneutbetalningar.....	19
5.6.2	Ökade möjligheter att överblicka utbetalningar	20
5.7	Regeländringar vid misstanke om felaktiga utbetalningar.....	20
5.8	Överklagan av Arbetsförmedlingens beslut om återkrav.....	20
6	Vidtagna och initierade förenklingsåtgärder inom information till arbetsgivare.....	21
6.1	Arbetsförmedlingens webbplats	21

6.1.1	Aktivt arbete med sökmotoroptimering.....	21
6.2	Underlätta för arbetsgivare att anmäla sitt intresse för att anställa med stöd	21
6.3	Ökad tillgänglighet via telefon för arbetsgivare.....	22
6.4	Möjlighet för arbetsgivare att lämna tips i syfte att minska felaktiga utbetalningar	22
6.5	Webbplats: Rekrytera med hjälp av våra leverantörer	22
6.6	Samordnad undersökning med SCB.....	23
7	Källor.....	23

Förord

Denna rapport har tagits fram med anledning av följande uppdrag i Arbetsförmedlingens regleringsbrev för 2024.

Regleringsbrevsuppdrag 3.7 - Uppdrag för att stärka och påskynda förenklingsarbetet.

Förenklingsarbetet ska vara en integrerad del av myndigheternas arbete med målet att stärka och påskynda arbete med regelförenklningar och att minska företagens regelbörda och administrativa kostnader samt förbättra bemötande och service gentemot näringslivet. Arbetsförmedlingen ska identifiera företagens behov av förenklningar och ta fram en handlingsplan för att förenkla företagens kontakter med myndigheten samtidigt som riskerna för felaktiga utbetalningar och brottslighet ska minimeras.

Arbetsförmedlingen ska årligen under perioden 2025–2026 lämna en redovisning till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet och Klimat- och näringslivsdepartementet) senast den 10 mars. Arbetsförmedlingen ska redogöra för vilka förenklingsåtgärder som har vidtagits, fortsatta utvecklingsbehov, hinder och möjligheter i förenklingsarbetet, samt effekter för företag. Vid det första rapporteringstillfället ska handlingsplanen bifogas rapporteringen. Slutredovisningen av uppdraget ska även innehålla en fördjupad analys av vidtagna åtgärder och effekter för företag samt myndighetens förslag om fortsatta insatser inom förenklingsarbetet.

Beslut i ärendet har fattats av överdirektör Thomas Hagman. Ärendet har föredragits av Alexandra Sjöberg och Vasilij Potachev kvalificerade handläggare, verksamhetsområde Lokal arbetsmarknad, Arbetsmarknadsavdelningen. Övriga som har deltagit i den slutliga handläggningen är Tove Elvelid, verksamhetsområdeschef Lokal arbetsmarknad.

Beslutet är fastställt i diariet och saknar därför namnunderskrifter.

Thomas Hagman,
överdirektör

Alexandra Sjöberg, kvalificerad
handläggare

1 Sammanfattning

Återrapporten redogör för vidtagna och initierade åtgärder som genom förbättringar under verksamhetsåret 2024, direkt eller indirekt bidrar till förenklingar för arbetsgivare. Redovisningen inkluderar även en handlingsplan¹, i separat bilaga, som beskriver Arbetsförmedlingens arbete, framåt och myndighetens avsikter att förenkla och förbättra för arbetsgivare i kontakt med myndigheten.

Samarbetet med arbetsgivare är avgörande för att möta utmaningarna på arbetsmarknaden. Arbetsförmedlingen har för avsikt att förenkla och förbättra arbetsgivarnas kontakt med myndigheten med särskild fokus på de arbetsgivare som är öppna för breddad rekrytering², med eller utan statligt stöd. Återrapporten adresserar myndighetens åtgärder för att underlätta företagets regel- och kontaktbörda utifrån ett arbetsgivarperspektiv, med målet att bidra till en väl fungerande arbetsmarknad. Återrapporten lyfter även fram vikten av balansen mellan att uppfylla arbetsgivares behov av förenklingar och samtidigt hantera myndighetens övergripande mål.

I återrapporten framgår följande centrala områden:

Service och bemötande: Bland annat samlade insikter om arbetsgivares behov avseende regelverk och tillämpning av dessa. Sammanfattat rör behoven tillgänglighet, enhetlighet, transparens, effektivitet, rättssäkerhet och flöden.

Förenklings- och förbättringsåtgärder inom matchning och rekrytering: Bland annat utveckling av Platsbanken för att förbättra annonskvaliteten och möjliggöra annonser för nystartsjobb och praktikplatser samt modernisering av tekniska lösningar som tjänsten "Sök kandidater". Främjande av geografisk och yrkesmässig rörlighet för arbetssökande för att minska obalanser på arbetsmarknaden. Stöd till stora företagsetableringar, särskilt i regioner som Norrbotten och Västerbotten.

Förenklings- och förbättringsåtgärder inom anställningsstöd: Bland annat lansering av "Mina sidor för arbetsgivare" för enklare hantering av anställningsstöd, ökad transparens i lönebidrag och utbetalningar samt digitalisering av förfrågan om yttrande till arbetstagarorganisationer. Förbättrad information och stöd kring nystartsjobb för att öka arbetsgivarnas kunskap och intresse, förenklingar vid ekonomiska transaktioner av anställningsstöd samt regeländringar vid misstanke om felaktiga utbetalningar.

Förbättrad kommunikation och information: Bland annat utökning av information på Arbetsförmedlingens webbplats. Införande av digitala formulär för tips om felaktigheter och ett gemensamt undersökningsverktyg med Statistikmyndigheten SCB för att minska företagets enkätbörda genom en gemensam metod för insamling

¹ Bilaga 1, Handlingsplan Uppdrag för att stärka och påskynda förenklingsarbetet, Diarienummer Af-2024/0009 6971

² Se avsnitt 2.1.4 för definition av begreppet

av arbetsmarknadsdata. En särskild satsning på sökmotoroptimering (SEO)³ har också ökat synligheten för arbetsgivare.

I handlingsplanen föreslås förenklings- och förbättringsåtgärder som på ett ändamålsenligt sätt ska bidra till följande:

- Ökad transparens och egenmakt i ärendeprocesser. Avser utveckling inom ramen för självservice-tjänsterna och funktioner på webbplatsen för att skapa smidiga flöden och förenklad ärendehantering.
- Ökad digitalisering och förenklingar i processteg i syfte att effektivisera handläggning av beslut. Detta utifrån konstaterade behov som myndigheten kan eller bör möta utifrån förutsättningarna och prioriterade områden.
- Förbättringar avseende struktur och innehåll på myndighetens webbplats. Arbetsförmedlingen avser göra en översyn av innehåll, struktur och tillgänglighet (språk, förtydligande av krav och regelverk, med mera) på webbplatsens sidor som riktar sig till arbetsgivare.
- Ökad tillgänglighet och enhetlighet i kontakten med myndigheten, där service och bemötande kommer i fokus. Myndigheten avser förstärka arbetsförmedlarnas kompetens, att förenkla och förtydliga krav och regelverk för att minska fel och skapa smidiga, tillitsfulla flöden med målet att få rätt svar, i rätt tid samtidigt som det för arbetsgivaren själv blir lätt att göra rätt.

Utifrån inriktningen på arbetsmarknadspolitiken kommer det vara fortsatt viktigt att föreslagna förenklingar och förbättringar bidrar till att:

- Förbättra tillgången till relevant information och direktkontakt med myndigheten i syfte att föra ärenden snabbare framåt, bland annat kopplat till geografisk och yrkesmässig rörlighet.
- Underlätta breddad rekrytering med eller utan anställningsstöd och/eller anpassningar på arbetsplatsen.
- Motverka felaktiga utbetalningar och välfärdsbrott.

2 Inledning

2.1 Ramverk och handlingsutrymme

Huvuddragen för Arbetsförmedlingens arbete med arbetsgivarna regleras i en rad olika förordningar, som förordningen om den arbetsmarknadspolitiska

³ Search engine optimization, SEO

verksamheten⁴. I instruktion⁵ för Arbetsförmedlingen anges att myndigheten bland annat ska inhämta och tillgängliggöra information om lediga arbeten, effektivt sammanföra arbetssökande med de arbetsgivare som söker arbetskraft, verka för att förkorta arbetslöshetstider hos arbetssökande och vakanstider hos arbetsgivare samt att med hjälp av anställningsfrämjande åtgärder stimulera arbetsgivare att anställa arbetssökande som inte kan få arbete utan stöd. Det anges även att myndigheten ska samverka med arbetsmarknadens parter, arbetsgivare, branschorganisationer, andra myndigheter och idéburen sektor i den utsträckning det behövs för verksamheten i syfte att bidra till en väl fungerande kompetensförsörjning. Arbetsförmedlingen ska dessutom säkerställa att arbetsgivarkontakterna är ändamålsenliga.

Under Arbetsförmedlingens omhändertagande av regleringsbrevsuppdraget har förenklingspolitikens förväntningar agerat vägvisande avseende identifiering av relevanta bidrag till förenklningar och förbättringar för arbetsgivare inom ramen för myndighetens uppdrag. Det tvärfunktionella arbetet med att omhänderta förenklingsuppdraget i myndigheten har lyft fram arbetsgivarnas behov i relation till pågående och planerad utveckling utifrån ett helhetsperspektiv. Vidare har arbetet även kunnat addera sammanhang och stärkt relevans för att lyfta planerad utveckling. Myndigheten har under verksamhetsåret 2024 påbörjat ett arbete för att förstärka sin förmåga att säkerställa att ett arbetsgivarperspektiv systematiskt finns med i analys- och utvecklingsarbete, även när utveckling sker med arbetssökande som mottagare.

Vidtagna och initierade åtgärder som redogörs för i denna redovisning kommer att analyseras närmare under 2025. Detta då arbetet inte pågått under tillräckligt lång tid för att bedöma vad åtgärderna har resulterat i avseende förenklningar för arbetsgivare.

2.1.1 Förenklingspolitikens förväntningar

Vid utveckling av arbetsgivararbetet behöver myndigheten även arbeta utifrån förenklingspolitikens förväntningar⁶. De målområden i förenklingspolitiken som särskilt berör myndighetens arbetsgivararbete är:

- Förvaltningsmyndigheters handläggningstider för ärenden som rör företag ska bli kortare och mer transparenta och den förväntade handläggningstiden ska synliggöras för den sökande i fler ärendekategorier.
- Förvaltningsmyndigheters bemötande och service till företag ska vara företagsanpassat och väl fungerande.
- Andelen tjänster för företagens kontakter med det offentliga som är digitala och andelen enskilda ärenden som kan hanteras digitalt ska öka i syfte att förenkla företagens uppgiftslämnande och övriga myndighetskontakter – det långsiktiga målet är att företagen ska lämna en uppgift en gång och till ett ställe.

⁴ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2000628-om-den_sfs-2000-628/

⁵ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2022811-med-instruktion-for_sfs-2022-811/

⁶ <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/skrivelse/2021/09/skr.-2021223>

2.1.2 Arbetsförmedlingens målbild - för ett Sverige i arbete

Arbetsförmedlingen fattade beslut om "Arbetsförmedlingens strategiska inriktning – för ett Sverige i arbete"⁷ den 12 december 2024. Målbilden är styrande för myndigheten och förtydligar därför ytterligare behovet av utveckling som i längden kan bedömas förenkla för arbetsgivare i kontakt med myndigheten, både avseende regelefterlevnad samt service och bemötande. I relation till förenklingsuppdraget bidrar strategin till förtydliganden som efterfrågats av arbetsgivare avseende behovet av större förutsägbarhet i kontakten med myndigheten.

Innehåll i återrapport och handlingsplan har i samband med beslut om inriktningen harmoniserats med myndighetens målbild.

2.1.3 Arbetsgivares kontakter med myndigheten

Arbetsgivare erbjuds ett antal kontaktytor med myndigheten via webbplatsen⁸, på distans via telefon, bemannad chatt eller e-post och genom myndighetens lokala verksamhet. Respektive kontaktyta ger tillgång till olika tjänster och stöd för arbetsgivare, enligt myndighetens planering och prioritering av resurser. Inom ramen för webbplatsen finns de tjänster som arbetsgivare bedöms kunna genomföra på egen hand. Till exempel att annonsera ledig plats och söka kandidater effektivt. Målsättningen är att de tjänster som erbjuds ska korta arbetsgivares vakanstider. Här erbjuds också information om möjliga vägar till breddad rekrytering och en ingång för de som har möjlighet och intresse av att anställa med stöd.

För de arbetsgivare som är öppna för breddad rekrytering erbjuds kontakt, antingen på distans eller lokalt beroende på arbetsgivarens behov, där de tillsammans med en arbetsförmedlare kan finna en passande lösning för att tillsätta lediga platser med kandidater som bedömts stå långt från arbetsmarknaden. Exempelvis genom lönesubventioner, arbetshjälpmedel eller annat fördjupat stöd som till exempel särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd (SIUS).

Myndighetens avser öka förutsägbarheten i kontakten med arbetsgivare. Bland annat genom att förtydliga vilken typ av stöd de kan förvänta sig i relation till vilka kandidater som kan komma i fråga för en rekrytering samt förenkla processerna som följer när man är öppen för breddad rekrytering.

2.1.4 Definition av begrepp

Arbetsgivare

Regleringsbrevets formuleringar i uppdraget nämner näringsliv och företagare. I denna rapport med bifogad handlingsplan, används dock genomgående begreppet arbetsgivare. Detta eftersom Arbetsförmedlingens arbete fångar samtliga verksamheter, oavsett sektor, och samtliga omfattas därmed av handlingsplanens innehåll.

⁷ Arbetsförmedlingens strategiska inriktning – för ett Sverige i arbete. Diarienummer: Af-2025/00041674

⁸ <https://www.arbetsformedlingen.se>

Arbetsgivarkontakt

En arbetsgivarkontakt kan beskrivas som en interaktion där information flödar mellan arbetsgivare och myndigheten. Exempelvis via e-post, chatt (inklusive chattrobot), telefon, fysiska möten lokalt hos Arbetsförmedlingen alternativt på plats hos arbetsgivare, eller Statens servicecenter, information om beslut, Mina sidor (användarkonto på arbetsformedlingen.se) och samtliga digitala tjänster. Kontakten kan också ske genom enkäter och undersökningar eller automatiserade utskick.

Breddad rekrytering

Att rekrytera bredare innebär att arbetsgivare breddar sin syn på lämpliga kandidater för att få ett större urval och möjliggöra matchning av arbetssökande som av olika skäl står längre ifrån arbetsmarknaden. Det kan exempelvis handla om att formulera om sina kompetenskrav för arbetsuppgifterna och hitta vägar för att utveckla rekryteringen så att den inkluderar arbetssökande som kan vara aktuella för anställningsstöd eller som har behov av arbetsplatsanpassning och extra stöd. Myndigheten kan stötta arbetsgivare att förbättra sin förmåga att rekrytera med bredd och anställa med stöd.

2.2 Avgränsningar

Redovisningen i återrapporten omfattar inte en beskrivning av nedanstående aktörers eget arbete med arbetsgivare och Arbetsförmedlingen. Aktörerna inkluderas dock i begreppet arbetsgivare genomgående i rapporten i de fall de också rekryterar eller anordnar praktik såsom andra arbetsgivare.

Upphandlade leverantörer

Återrapporten och handlingsplanen omfattar inte de kontakter som sker mellan arbetsgivare och myndighetens upphandlade leverantörer. Anledningen till gränsdragningen utgår från att Arbetsförmedlingens avtal med upphandlade leverantörer generellt inte specificerar hur arbetsgivarkontakter ska ske. Det finns en förväntan på leverantörer att de ska ha aktiva kontakter med arbetsgivare för att matcha arbetssökande med de lediga jobben. Dock specificeras inte hur leverantörerna bedriver sitt arbetsgivararbete och därav dras denna gräns i samband med denna redovisning. Myndigheten har för avsikt att analysera relevansen att eventuellt inkludera leverantörernas arbete med arbetsgivarna i uppdragets slutredovisning.

Idéburen och ideell sektor

Återrapporten och handlingsplanen omfattar inte de kontakter som förekommer mellan idéburen och ideell sektor och myndigheten. Detta då myndighetens etablerade samarbeten inte dikterar villkor eller arbetssätt som aktörerna måste efterleva avseende hur de arbetar med arbetsgivarkontakter och samarbeten med arbetsgivare.

Samverkan

Återrapporten och handlingsplanen omfattar inte de kontakter som sker mellan myndighetens olika samverkanspartner, som till exempel kommunerna.

Myndighetens etablerade samarbeten dikterar inte villkor eller arbetssätt nationellt som andra aktörer måste efterleva avseende hur de arbetar med arbetsgivarkontakter och samarbeten med arbetsgivare.

2.3 Disposition

Kapitel 3 beskriver vilken service och bemötande som arbetsgivare förväntar sig av Arbetsförmedlingen.

Kapitel 4 till 6 beskriver vidtagna och initierade förenklingsåtgärder kopplat till matchning och rekrytering, anställningsstöd samt information till arbetsgivare.

Kapitel 7 samlar källor och referensmaterial.

Bilaga 1 Handlingsplan⁹ beskriver hur Arbetsförmedlingen avser möta arbetsgivares kommunicerade behov i kontakten med myndigheten.

2.4 Identifiering av behov

Arbetsförmedlingen har inom ramen för omhändertagandet av regleringsbrevsuppdraget genomgående fokuserat på de behov som kommunicerats till myndigheten från arbetsgivarna själva, från arbetsmarknadens parter och genom dialog med arbetsförmedlare som dagligen möter arbetsgivare i kontakt med myndigheten. Myndigheten har under 2024 haft dialoger med arbetsgivare om deras samarbete med myndigheten och använt enkäter och intervjuer för att fånga deras behov.

Arbetsförmedlingens arbete med att specifikt identifiera arbetsgivares behov i relation till myndighetens tolkning och tillämpning av regelverket har, enligt uppdragets formulering, genomfört myndighetens omhändertagande av uppdraget. Specifika behov avseende regelstyrda förenklningar som arbetsgivare har i relation till Arbetsförmedlingen fångas bland annat i myndighetens arbete med att förenkla processer, utveckling av digitala tjänster och arbetssätt i relation till ekonomiska transaktioner.

Myndigheten har även nyttjat befintliga insikter som inhämtats över tid inom ramen för analyser av arbetsgivares kontakter och ärendeprocesser med Arbetsförmedlingen. Myndigheten har också sett över utfall från standardiserade enkäter (efter annonsering av plats, frivillig enkät efter kontakt på distans, prognoser och myndighetens arbete med yrkesbarometern¹⁰).

Partsrådets¹¹ deltagare tillfrågades i april 2024 om behov som de och deras medlemmar har identifierat i relation till uppdraget genom frivilligt enkätdeltagande.

⁹ Bilaga 1, Handlingsplan Uppdrag för att stärka och påskynda förenklingsarbetet, Diarienummer Af-2024/0009 6971

¹⁰ <https://arbetsformedlingen.se/statistik/yrkes--och-kompetensanalyser>

¹¹ Förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen 21§ Partsrådet är ett rådgivande organ som består av generaldirektören, som är ordförande, samt representanter för arbetsgivare och arbetstagare

De har även givits tillfälle att återkoppla på identifierade behov under ett möte i september 2024.

En enkät på temat "Förenkling och kontakt med myndigheten" skickades till 137 arbetsgivare som inom de senaste sex månaderna fått beslut om nystartsjobb, lönebidrag och/eller arbetspraktik, som ytterligare källa till insikt.

Utöver det har myndigheten undersökt rapporter och underlag som publicerats under 2024 och i viss utsträckning 2023. Se förteckningen under kapitel 7 för information om vilka källor som bidragit till insikter i redovisning och handlingsplan.

2.4.1 Att fånga behov – en problematisering

Det finns skäl att belysa det faktum att vissa behov som kommunicerats av arbetsgivarna går stick i stäv med varandra. Ett tydligt exempel är att arbetsgivare önskat att Arbetsförmedlingen ska lätta på den börda de upplever att myndighetens kontakter innebär då det efterfrågas information, vilket också beskrivs i avsnittet 2.4.1. Samtidigt lyfter många arbetsgivare att de saknar den kontakt de haft med Arbetsförmedlingen, som de hade när prognosen om arbetsmarknadsläget framarbetades genom personliga kontakter. De saknar också generella kontakter med myndigheten som av vissa arbetsgivare upplevs som för digitala - och av andra som inte digitala nog.

För myndigheten att möta *samtliga* arbetsgivares behov, är alltså inte möjligt. Men målet är att tillmötesgå arbetsgivares behov, utifrån myndighetens ramar och förutsättningar.

3 Arbetsgivares behov inom service och bemötande

När en arbetsgivare har kontakt med myndigheten ska den kunna förvänta sig ett bemötande och en service som, så långt som möjligt och inom ramen för Arbetsförmedlingens uppdrag, kan omhänderta och lösa ut deras behov. Arbetsgivarna själva konstaterar att fundamentet för bra service är ett gott bemötande och att det ena inte kan existera utan det andra. De konstaterar, sammanfattat, att för att ett gott bemötande ska kunna levereras krävs kunskap, förståelse och intresse för arbetsgivaren.

Arbetsgivare förväntar sig att myndigheten är:

- **Tillgänglig**

Arbetsgivarna förväntar sig snabba svarstider oavsett om kontakt sker via webbformulär, telefon, chatt eller e-post och att den man når är kunnig, öppen och flexibel i kontakten. Tillgängligheten ses inte enbart som mellanmänsklig utan fångar även in behov om lättillgänglig information via hemsidan, där man vill att det ska vara lätt att hitta relevant innehåll baserat på behov. Det omfattar också ökad autonomi och en förbättrad tillgänglighet

till den egna informationen genom ökad funktionalitet, transparens och åtkomst på arbetsgivarkontot som finns registrerat på myndighetens hemsida.

- **Enhetlig, insatt och tydlig**

Kontakten arbetsgivare har med Arbetsförmedlingen sker ofta i flera olika kanaler och med olika representanter för myndigheten. Därför är det viktigt för arbetsgivare att denna person- och/eller kanalvariation inte påverkar innehållet i kontakten med myndigheten, så att den i större uträkning upplevs som sammanhållen och förutsägbar från start till slut. Det innebär att myndigheten förväntas vara insatt i arbetsgivarens ärende och ge samma information och besked personoberoende och oavsett kommunikationskanal, på ett sätt som arbetsgivaren förstår.

- **Transparent**

Arbetsgivarna vill ha tillgång till en större mängd information om sitt ärende hos Arbetsförmedlingen. Det är viktigt att få insyn i de egna ärendenas status i processen, oavsett format, vilket skulle innebära ökad förutsägbarhet i kontakten med myndigheten.

- **Effektiv och rättssäker**

Oavsett med vem eller genom vilken kontaktväg, arbetsgivare kommer i kontakt med myndigheten vill man få samma besked. Det ska vara tydligt på vilka grunder myndigheten bifaller eller avslår ett beslut. Oavsett med vem eller genom vilken kanal man har kontakt ska den vara effektiv och generera rätt svar i rätt tid. Regler och krav ska vara tillgängligt formulerade, så att de är lätta att förstå och ta ansvar för, vilket kan bidra till minskade felaktiga utbetalningar och brottslighet.

- **Tydliga gränsdragningar om vem som gör vad**

Idag upplever arbetsgivare otydlighet kring vilka handlingsutrymmen och uppdrag som ligger på de olika aktörerna på arbetsmarknaden. Det är otydligt för arbetsgivaren om det är med myndigheten och/eller tillsammans med en leverantör eller annan aktör man ska driva sin process. De upplever också att det kan vara otydligt vad som ligger inom det egna ansvaret för processen att driva och säkerställa, vilket kan leda till felaktigheter.

4 Vidtagna och initierade förenklingsåtgärder inom matchning och rekrytering

4.1 Utveckla Platsbanken

Platsbanken är Sveriges största annonssajt för lediga tjänster och en viktig plattform där arbetsgivare och arbetssökande hittar varandra. Arbetsförmedlingen har under

2024 utvecklat Platsbanken på flera sätt för att göra den mer attraktiv för arbetsgivare, som vill lägga upp annonser för lediga tjänster.

Det är viktigt att annonskvaliteten på Platsbanken är hög. Bristande kvalitet påverkar förtroendet för Platsbanken och Arbetsförmedlingen samt försvårar arbetsgivares möjligheter till en bra matchning. Myndigheten har förbättrat processen för kvalitetsgranskning och vidareutvecklat granskningsverktyg för att enklare kunna identifiera och ta bort annonser som bryter mot annonseringsvillkoren. Detta inkluderar även att spärra annonsörer som vid upprepade tillfällen bryter mot villkoren.

För arbetsgivare som använder digitala rekryteringssystem finns möjlighet att göra en direktöverföring från rekryteringssystemet till Platsbanken. Ungefär 75 procent av arbetsgivarna som lägger upp annonser på Platsbanken gör det via direktöverföring. Myndigheten har utvecklat tjänsten under 2024 för att ytterligare underlätta arbetsgivares annonsering och målsättningen är att genomföra en pilot under början av 2025 för att sedan lansera tjänsten.

Under 2024 lanserade myndigheten möjligheten att annonsera om nystartsjobb. Myndigheten ser även ett behov av att arbetsgivare ska kunna annonsera om till exempel praktikplatser för att underlätta breddad rekrytering för arbetsgivare.

4.1.1 Förbättringar i tjänsten Sök kandidater

Arbetsgivare som vill hitta kandidater till lediga platser kan på Arbetsförmedlingens webbplats söka bland arbetssökande och arbetstagare som har lagt upp sin profil i en kandidatbank. Myndigheten har identifierat att den nuvarande sök-applikationen behöver ersättas och har beslutat att påbörja arbetet för utveckling av en ny applikation under 2025. Den nya applikationen kommer att förbättra för arbetsgivarna genom en mer användarvänlig och effektiv sökfunktion. Applikationen kan även förbättra myndighetens förutsättningar att utveckla och underhålla tjänsten, bidra till en förbättrad och mer fördomsfri matchningslogik, samt möjliggöra uppföljning av antal besök, matchningar i tjänsten och användarnöjdhet.

Bland annat vill myndigheten utreda möjligheten att utveckla en spegling av den funktionalitet som utvecklats för arbetssökande när de söker jobb via Platsbanken, kallad "breddad matchning", som föreslår arbetssökande att även söka jobb inom yrken som har närliggande relevanta kompetenskrav. Arbetsgivare som nyttjar självservicetjänsten "Sök kandidater" skulle då kunna få kandidatförslag på personer som har närliggande kompetenser och erfarenhet utifrån de kriterier deras sökning har. Detta för att synliggöra kandidater som arbetsgivaren kanske annars skulle missa. När en arbetsgivare har en bemannad kontakt med Arbetsförmedlingen är detta ett stöd som myndigheten kan erbjuda, om det efterfrågas, när myndigheten till exempel tar fram ett urval av potentiella arbetssökande till en arbetsgivare.

Under 2024 har ett förberedande arbete påbörjats som underlättar för arbetsgivare som använder tjänsten "Sök kandidater". Inaktuella profiler har rensats bort och en

meddelandetjänst har skapats, där arbetsgivarna kan nå de arbetssökande som valt att publicera sin profil anonymt.

4.2 Ökat fokus på geografisk och yrkesmässig rörlighet

Arbetsförmedlingen har fått i uppdrag att öka den geografiska och yrkesmässiga rörligheten hos arbetssökande vilket underlättar för arbetsgivares kompetensförsörjning genom att tillgången till potentiella kandidater kan öka. I återrapporten, *Geografisk och yrkesmässig rörlighet*¹² beskrivs myndighetens arbete för nyligen genomförda, pågående och planerade åtgärder inom området.

Arbetsförmedlingen har bland annat tagit fram en ny metod för att bedöma den arbetssökandes geografiska och yrkesmässiga sökområde som beräknas vara implementerad i verksamheten under första halvåret 2025. Obalansen på arbetsmarknaden innebär att arbetssökande i högre utsträckning behöver rikta sitt arbetssökande till orter och branscher som har behov av arbetskraft för att snabbare komma ut i arbete och korta vakanstiderna hos arbetsgivare.

Sedan 1 juni 2024 har Arbetsförmedlingen även skärpt kontrollen av arbetssökande och börjat göra en mer kvalitativ granskning av aktivitetsrapporterna för att se om en arbetssökande har sökt arbeten som är lämpliga utifrån hens kvalifikationer och vad som krävs för yrket. Arbetsförmedlingen kontrollerar också om arbetssökande som inte får begränsa sitt geografiska och yrkesmässiga sökområde ändå har gjort det.

Ett sätt att öka den geografiska och yrkesmässiga rörligheten är att öka antalet platsanvisningar och platsförslag som myndigheten skickar till arbetssökande. Det pågår pilotverksamhet kring platsanvisningar och platsförslag, se ovan nämnda rapport. För att platsanvisningar och platsförslag ska ge bästa möjliga utfall för arbetsgivare, det vill säga att de snabbare hittar den kompetens de eftersöker under en rekrytering, har myndigheten bland annat identifierat att dialogen och samarbetet med arbetsgivare är viktigt.

4.3 Arbetsförmedlingens stöd vid stora företagsetableringar och företagsexpansioner

Stora företagsetableringar och -expansioner kan leda till mycket stora rekryteringsbehov hos arbetsgivare, inte bara hos direkt berörda företag utan även bredare på den lokala arbetsmarknaden. Arbetsförmedlingen kan behöva genomföra särskilda insatser för att möta arbetsgivarnas behov och de behov som följer när ett samhälle växer. Arbetsförmedlingen har skapat en modell för att avgöra vilka etableringar och expansioner som ska kunna berättiga till särskilt stöd från myndigheten.

¹² Arbetsförmedlingen. *Geografisk och yrkesmässig rörlighet*. Återrapport 1 oktober 2024. Diarienummer: Af-2024/0013 8623

Redan nu stödjer myndigheten etableringarna och samhällsomvandlingen i Norrbotten och Västerbotten. Myndigheten arbetar med att ta fram arbetssätt för att också kunna möta rekryteringsbehov kopplade till etableringar på andra platser i landet, bland annat inom ramen för arbetet med att främja geografisk och yrkesmässig rörlighet, se avsnitt 4.2. Myndighetens arbete med stora företagsetableringar och -expansioner och hur myndigheten hjälper arbetsgivare i Norrbotten och Västerbotten att hitta arbetskraft beskrivs i återrapporten *Geografisk och yrkesmässig rörlighet*.¹³

4.4 Segmentering av arbetsgivare

Myndigheten har påbörjat ett arbete med att förbättra sin förmåga att identifiera arbetsgivare som potentiellt vill anställa arbetssökande som står långt från arbetsmarknaden. Syftet med en förbättrad förmåga att segmentera arbetsgivare är att effektivisera och förbättra kvalitativa, uppsökande kontakter med arbetsgivare.

Under 2024 har arbetet omfattat kartläggning av möjligheter till segmentering utifrån befintliga arbetssätt, verktyg och datatillgänglighet samt påbörjat utveckling av metoder och arbetssätt för att identifiera arbetsgivare där det finns potential till fler anställningar med stöd. Myndigheten kommer att fortsätta arbetet med identifierade utvecklingsbehov och arbetssätt under 2025.

4.5 Arbetspraktik initierad av arbetsgivare

Myndigheten har identifierat ett behov av att utveckla en lösning för arbetsgivare som vill erbjuda en praktikplats utan att ha en kandidat i åtanke. Avsaknaden av en arbetsgivarinitierad process för arbetspraktik, försvårar för Arbetsförmedlingen att effektivt omhänderta praktikplatser som inkommer från arbetsgivare. Arbetsförmedlingen har vid redovisningens sammanställande inte fattat formellt beslut om huruvida denna utveckling kan avsättas resurser i närtid.

4.6 Förenklad matchning genom gemensam taxonomi

Arbetsförmedlingen har arbetat med att klassificera arbetsmarknadsrelaterade begrepp och relatera dem till externa standarder och strukturer. Arbetet har till stor del skett i samband med förvaltningen och utvecklingen av myndighetens taxonomi för arbetsmarknaden. Denna taxonomi hanterar begrepp för arbetsmarknadens funktionssätt och inte enkom myndighetens. Syftet är att förvalta, utveckla och tillgängliggöra ett gemensamt språk för att bland annat förbättra matchningen mellan arbetsgivare och arbetssökande. Taxonomiinförandet har visat sig mer komplext och tidskrävande än vad man förutsett. Myndigheten ser över hur arbetet ska prioriteras framåt.

¹³ Arbetsförmedlingen. *Geografisk och yrkesmässig rörlighet*. Återrapport 1 oktober 2024. Diarienummer: Af-2024/0013 8623

5 Vidtagna och initierade förenklingsåtgärder inom anställningsstöd

5.1 Mina Sidor för Arbetsgivare

De inloggade tjänsterna under Mina sidor för arbetsgivare har i slutet av 2024 tillförts möjligheten att logga in med e-legitimation. Med e-legitimation som inloggningsmetod kan en säker identitet på den som loggar in fastställas. Detta öppnar upp möjligheten för fler tjänster på Mina sidor vilket effektiviserar kontakten och informationsutbytet mellan arbetsgivare och Arbetsförmedlingen. Med e-legitimation minskar även risken för missbruk av tjänsterna, då konton med lägre säkerhetsnivå kan undantas för vissa typer av tjänster.

Myndigheten kommer löpande se över vilken ytterligare funktionalitet och utveckling som säkert inloggat läge ger förutsättningar för. Möjligheten att utveckla säkra meddelandeflöden och digital signering av underlag bedöms vara av särskild betydelse. Utvecklingen därav har ännu inte kunnat tidsättas.

5.2 Mina anställningsstöd

Arbetsgivare som anställer med anställningsstöd behöver kunna se status och beslut via Mina sidor i stället för att behöva kontakta Arbetsförmedlingen per telefon för att få en statusrapport. En sådan lösning skulle även kunna minska efterfrågan på arbetsförmedlarna och bidra till en ökad intern effektivitet. Under 2024 har myndigheten arbetat med att utveckla en teknisk lösning för att lösa ut behovet. En pilot av lösningen genomfördes specifikt för processen för nystartsjobb, för att kunna inhämta arbetsgivares synpunkter på funktionaliteten och innehåll. I slutet av 2024 lanserades sedan en första version av tjänsten specifikt beslutsprocessen för nystartsjobb på Mina sidor för arbetsgivare. Arbetsförmedlingen kommer att fortsätta utveckla tjänsten under 2025 där även fler ärendeflöden kan komma att omfattas.

5.3 Lönebidrag för att öka arbetsgivares möjlighet till breddad rekrytering

Lönebidrag är ett ekonomiskt bidrag till arbetsgivarens lönekostnader när arbetsgivare anställer någon med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Lönebidraget avser kompensera för den nedsättning av arbetsförmågan som en funktionsnedsättning medför hos individen i relation till arbetsuppgifter och arbetssituation i aktuell tjänst. Arbetsgivare är kritiska till att taknivån för hur lönebidrag beräknas inte har höjts sedan 2020 samtidigt som deras kostnader ökar. Nuvarande takbelopp, och utvecklingen av lönenivåerna i kollektivavtalen, medför att många arbetsgivare anser att de inte får kompensation som motsvarar det produktionsbortfall som graden av arbetstagarens nedsatta

arbetsförmåga medför, vilket försvårar för dem att anställa personer med rätt till lönebidrag.

Myndigheten delar arbetsgivarnas bild av rådande situation när det gäller nivån på takbeloppet för lönebidrag. Arbetsförmedlingen har i budgetunderlag för 2026-2028 framfört förslag om en höjning av takbeloppet för lönebidrag.¹⁴ Arbetsförmedlingens bedömning är att en höjning av takbeloppet agerar förutsättningsskapande så att fler arbetsgivare blir intresserade av att anställa med lönebidrag, om kompensationen bättre motsvarade det produktionsbortfall som den nedsatta arbetsförmågan innebär i det aktuella arbetet.

För att förenkla och tidseffektivisera handläggningsprocessen inför ett beslut om lönebidrag har Arbetsförmedlingen ändrat vissa interna regler.¹⁵ Det är nu till exempel möjligt att göra undantag från att genomföra ett fysiskt arbetsplatsbesök inom utredningen av behovet som sker inför beslut om lönebidrag. Det förutsatt att arbetsgivaren, arbetsplatsen, arbetsuppgifterna samt arbetsmiljön är känd av myndigheten genom tidigare besök och kontakter.

5.4 Nystartsjobb för att öka arbetsgivares möjlighet till breddad rekrytering

5.4.1 Ökad kännedom om nystartsjobb

Under 2024 har myndigheten genom riktade kommunikationsinsatser försökt öka arbetsgivares kännedom om nystartsjobb. Syftet med informationen har varit att sänka eventuella trösklar genom tillgänglig och tydlig kommunikation om det ekonomiska stödet och dess fördelar utifrån ett renodlat arbetsgivarperspektiv.

5.4.2 Förstärkt stöd

Arbetsförmedlingen har under 2024 påbörjat utveckling av landningssidan¹⁶ för nystartsjobb för arbetsgivare, genom att uppdatera, förenkla och förbättra informationen. Uppdateringarna har lanserats löpande och slutversionen av den uppdaterade sidan beräknas vara publicerad i början av 2025.

Under 2024 har möjligheten för arbetsgivare att signalera att man tar emot sökande med rätt till nystartsjobb via annons på Platsbanken tillgängliggjorts. Möjligheten har tillkommit som en följd av att myndigheten uppdaterat sina annonseringsvillkor, baserat på behov som arbetsgivare kommunicerat. Denna funktionalitet kompletteras med att arbetssökande via myndighetens webbplats kan genomföra ett självtest som kan indikera om rätten till anställning med nystartsjobb finns vilket underlättar vidare kommunikation mellan arbetssökande och arbetsgivare.

¹⁴Arbetsförmedlingens budgetunderlag 2026-2028

<https://arbetsformedlingen.se/download/18.4ca044e6195173c3777217e/1740753983147/Arbetsf%C3%B6rmedlingens%20budgetunderlag%202026-2028.pdf>

¹⁵ Diarienummer: Af-2023/00590961

¹⁶ <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetsgivare/anstallningsstod/stod-nar-en-person-varit-arbetslos-lange-eller-ar-nyanland/nystartsjobb#/nystartsjobb>

En avtalsenlig lön är ett kriterium för att ett beslut om nystartsjobb ska kunna godkännas. Om arbetsgivare inte är anslutna till kollektivavtal eller själva inte kan komma fram till vad en avtalsenlig lön för en anställning med stöd är, har Arbetsförmedlingen utvecklat en intern lösning som stärker arbetsförmedlarnas förmåga att stötta arbetsgivare i dialogen. Detta bidrar till minskade felaktigheter. Här ser myndigheten potential till vidareutveckling, för att ytterligare stärka arbetsgivarna att sätta en lämplig lön utan att behöva ta kontakt med en arbetsförmedlare.

Det förekommer att arbetsgivare (som bedöms uppfylla krav och kriterier) tar kontakt med Arbetsförmedlingen med en tilltänkt kandidat som inte uppfyller kraven för nystartsjobb. För att säkerställa att arbetsgivaren kan tillsätta sin vakans har myndigheten utvecklat sitt arbetssätt för att stötta arbetsgivaren genom att föreslå andra passande kandidater med rätt till stöd, i kontakt med arbetsgivaren.

5.5 Digitalisering av förfrågan om yttrande till arbetstagarorganisationer

Inför beslut om ett arbetsmarknadspolitiskt program eller insats som är förlagt till en arbetsplats skickar Arbetsförmedlingen förfrågan om yttrande till arbetstagarorganisationer. Förfrågningarna skickas vanligtvis via e-post vilket är en tidskrävande process för arbetstagarorganisationer. Det har lett till att en del organisationer har slutat att svara på dessa förfrågningar. Arbetsförmedlingen har i dialog med parterna identifierat att denna process skulle kunna effektiviseras genom ökad digitalisering.

En digitaliserad förfrågan bedöms förkorta handläggningstiden samt öka rättssäkerheten och i högre grad motverka risken för felaktiga utbetalningar. Det har inte identifierats några rättsliga hinder för digitalisering av processen för yttrandeförfrågan. Arbetsförmedlingen har ännu inte påbörjat någon IT-utveckling för att effektivisera processen. Myndigheten ser att IT-utvecklingen framgent kommer att behöva ske i partnerskap med arbetstagarorganisationer, vilket förstärks av 2025 års regleringsbrevsuppdrag, 1.2. *Stärka handläggningsprocessen för subventionerade anställningar*.¹⁷

5.6 Förenklningar vid ekonomiska transaktioner av anställningsstöd

5.6.1 Arbetsgivare får korrekt ersättning vid ändringar av månad i löneutbetalningar

När arbetsgivare tidigare meddelade att de bytt månad för löneutbetalning under en beslutsperiod var det ibland inte möjligt att beräkna korrekt ersättning och justera ersättningen förrän beslutet om anställningsstöd löpt ut. Efter en förändring går det att justera ersättningen från den månad som bytet sker och arbetsgivaren behöver

¹⁷ <https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/Index?rbId=24941>

inte längre kontakta Arbetsförmedlingen när beslutet löpt ut. Nu behöver arbetsgivaren endast kontakta myndigheten när byte av lönemodell sker.

5.6.2 Ökade möjligheter att överblicka utbetalningar

Arbetsgivare har haft önskemål om att kunna överblicka utbetalningarna de får för olika anställningsstöd. För att tillgodose olika arbetsgivares önskemål så långt som möjligt kan nu arbetsgivaren själv anpassa underlaget efter sina behov för att lättare upptäcka eventuella felaktigheter som de kan meddela till Arbetsförmedlingen.

Det är numera möjligt att redan ett par dagar innan utbetalningsdatum se alla kommande utbetalningar samlat, samt utbetalningsdatum. Samtliga anställningsstöd betalas nu ut via kreditering på skattekontot. Det kommer inom kort även bli möjligt att se att avräkning (tidigare kallat "kvittningar") har skett mellan betalningsströmmar mellan olika beslut om program och insatser samt olika kontonummer.

5.7 Regeländringar vid misstanke om felaktiga utbetalningar

Arbetsförmedlingen ser behov av förordningsändringar som gör det möjligt att pausa pågående utbetalningar till stödmottagare vid misstanke om felaktiga utbetalningar. Detta får till följd att efterföljande beslut om återkrav begränsas. Det ger arbetsgivaren en möjlighet att återbetala felaktigt utbetalt stöd och därmed minskar risken för att hamna i obestånd med återbetalning vilket även minskar risken att hamna i konkurs. Myndigheten arbetar med frågan.

5.8 Överklagan av Arbetsförmedlingens beslut om återkrav

Ett återkrav till en arbetsgivare sker om stödet har betalats ut på felaktig grund eller med för högt belopp och Arbetsförmedlingen fattar beslut om att återkräva stödet. Vanliga orsaker till sådana återkrav är att arbetsgivaren inte inkommer med handlingar som visar att den har haft rätt till stöd, att den anställda inte har fått kollektivavtalsenlig lön eller försäkring alternativt att hela lönen inte har betalats elektroniskt.

Arbetsförmedlingen lämnade in en hemställan¹⁸ till regeringen i mars 2024 om behov av att ta bort förbudet att överklaga återkrav i flera förordningar. Ändringen skulle medföra en högre rättssäkerhet för den enskilde som idag inte på något enkelt sätt kan få en domstolsprövning av ett återkravsbeslut. Om återkravsbeslut skulle kunna överklagas, skulle felaktigt utbetalt stöd också kunna drivas in mer effektivt, vilket är något som har lyfts fram i Riksrevisionens rapport om subventionerade anställningar¹⁹.

¹⁸ Diarienummer: Af-2023/00193743

¹⁹ RiR 2023:17

6 Vidtagna och initierade förenklingsåtgärder inom information till arbetsgivare

6.1 Arbetsförmedlingens webbplats

Under 2024 har webbplatsen specifikt utökats med information om myndighetens samarbete med Samhall samt om uppdragsutbildningar för akademiker. Detta bedöms öka möjligheten för arbetsgivare att få information om uppdragsutbildningar för akademiker samt möjligheterna att anställa direkt från Samhall.

Arbetsförmedlingen avser med start 2025 genomföra en översyn av webbplatsens innehåll riktat till arbetsgivare, för att bättre möta deras kommunicerade behov.

6.1.1 Aktivt arbete med sökmotoroptimering

Arbetsförmedlingen jobbar systematiskt och strukturerat med sökmotoroptimering (SEO)²⁰ för att öka synligheten för webbplatsen. Det gör det enklare för användarna, däribland arbetsgivare, att snabbt hitta information när de söker efter ord som till exempel anställningsstöd via sin sökmotor. Arbetsförmedlingen är 2024 års vinnare av svenska SEO-priset i klassen offentlig sektor. Priset delas ut till webbplatser som lyckats extra bra med att synliggöra sin webbplats genom sökmotoroptimering.

6.2 Underlätta för arbetsgivare att anmäla sitt intresse för att anställa med stöd

Arbetsgivare som är intresserade av att anställa en arbetssökande och få ekonomisk ersättning via ett anställningsstöd kan anmäla detta behov via en digital ingång på myndighetens webbplats. Arbetsgivare har därmed större möjlighet att göra en anmälan oberoende av tidpunkt och är inte hänvisade till myndighetens telefontider. Den digitala ingången möjliggör för myndigheten att genomföra en arbetsgivarkontroll tidigt i processen där arbetsgivarna som inte uppfyller kraven får information om detta samt möjlighet att åtgärda brister.

När en intresseanmälan inkommer blir arbetsgivaren kontaktad av en arbetsförmedlare som kan ge allmän information kring olika anställningsstöd. Om arbetsgivaren därefter fortfarande är intresserad av att anställa med stöd slussas de vidare till en lokal resurs som hjälper till med matchning av kandidater.

Ett löpande förbättrings- och utvecklingsarbete pågår för att skapa effektivitet både internt och externt till arbetsgivare. Fokus har hittills varit på interna effektiviseringar, för att korta ledtider och även vakanstider hos arbetsgivarna.

²⁰ Search engine optimization, SEO

6.3 Ökad tillgänglighet via telefon för arbetsgivare

Arbetsförmedlingens tillgänglighet via telefon har under 2024 varit god med en genomsnittlig kötid på 2 minuter. För att stärka förmågan att ge arbetsgivare svar på frågor vid en första kontakt pågår ett löpande utvecklingsarbete. En del i detta är att säkerställa att medarbetare med rätt kompetens tar emot arbetsgivarens samtal, genom smart samtalsstyrning via knappval eller talsvar. En annan del är att minimera fallen där talsvaret och dess funktionalitet skapar felringningar och irritation för arbetsgivare, då vissa arbetsgivare kan ha problem med att gissa sig till rätt terminologi och uttryck för att komma rätt.

Arbetsgivares mål med samtalet generellt är att snabbt komma i kontakt med en kunnig arbetsförmedlare som kan besvara specifika frågor och bemöta deras behov. Arbetsgivare vill inte fastna i talsvar eller bli hänvisade till fler kontakter.

Arbetsförmedlingen har identifierat behovet av att förenkla och förbättra samtalsstyrningen för en effektivare kontakt för arbetsgivare. Myndigheten avser säkerställa tillgängliga uttryck och begrepp i talsvaret för att underlätta för arbetsgivarna och i så stor utsträckning som möjligt möta deras behov.

6.4 Möjlighet för arbetsgivare att lämna tips i syfte att minska felaktiga utbetalningar

Arbetsgivare har under lång tid haft önskemål om en enkel ingång för att lämna tips om arbetssökande, som till exempel lämnar oseriösa ansökningar eller tackar nej till erbjuden tjänst. I oktober 2024 lanserades ett digitalt formulär ²¹på Arbetsförmedlingens webbplats där arbetsgivare kan rapportera in sina tips.

Inkomna tips hanteras centralt inom myndigheten vilket ökar möjligheten till en enhetlig och rättssäker hantering så att misstankar om felaktiga utbetalningar alltid leder till utredning. Inkomna tips kommer även kunna följas upp statistiskt och kvalitetsmässigt.

6.5 Webbplats: Rekrytera med hjälp av våra leverantörer

Arbetsförmedlingen har uppmärksammat att många arbetsgivare, särskilt mindre, inte känner till att Arbetsförmedlingen tar hjälp av leverantörer vid matchning till arbete. Ett ökat samarbete mellan leverantörerna och arbetsgivare kan leda till att fler arbetsgivare hittar rätt kompetens vid rekryteringar. Sedan juni 2024 finns en ny sida, "Rekrytera med hjälp av våra leverantörer"²². Sidan innehåller information om leverantörernas uppdrag samt möjlighet för arbetsgivare att söka fram relevanta leverantörer för att kunna kontakta dem för hjälp med rekrytering. Den nya ingången

²¹ <https://arbetsformedlingen.se/kontakt/ge-oss-tips-och-synpunkter/arbetsgivare---lamna-tips-om-oseriosa-ansokningar>

²² <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetsgivare/rekrytera/rekrytera-med-hjalp-av-vara-leverantorer>

har marknadsförts i myndighetens olika kanaler till arbetsgivare där resultatet av kampanjen ledde till ett ökat antal besökare på sidan.

6.6 Samordnad undersökning med SCB

Arbetsförmedlingen har tidigare genomfört enkätundersökningar hos arbetsgivare två gånger per år som underlag till myndighetens arbetsmarknadsprognos. Även Statistiska centralbyrån genomförde undersökningar inom området. Myndigheterna såg ett behov av att utveckla och effektivisera sina undersökningar, bland annat utifrån arbetsgivares kritik om för många enkäter att besvara. SCB tog initiativ till ett samarbete och under 2024 utvecklades Lediga jobb och rekryteringsbehov (LOR). LOR är uppbyggd för att tillmötesgå båda myndigheternas behov av statistik samtidigt som den innebär en lägre sammanlagd uppgiftslämnarbelastning för arbetsgivare. Ambitionen är även att LOR ska ge en mer tydlig och samstämmig bild av arbetsmarknadens behov. De första resultaten från LOR presenterades av SCB i september 2024.

7 Källor

Nedan följer en särskild förteckning över källor och insiktsmaterial kopplat till återrapporten och bifogad handlingsplan.

- Arbetsförmedlingens insiktsdatabas: Myndigheten samlar samtliga insikter inhämtade över tid i en databas som innehåller genomförda kundresor, analyser, utfall intervjuer, piloter, osv.
- Myndighetens arbete med att inhämta och sprida arbetsmarknadsinformation: I början av 2024 genomfördes undersökningen Arbetsgivarbarometern för att ta reda på hur kunskapen om myndighetens olika erbjudanden till arbetsgivarna ser ut.
- Enkät till samtliga medlemmar i det partsråd som Arbetsförmedlingen sammankallar. Svarade gjorde Svenskt Näringsliv, Byggföretagen, Teknikföretagen, Visita, Transportföretagen, Almega, SKR, Akademikerförbundet SSR, TCO och Fremia.
- Dialog och avstämning identifierade behov med samtliga deltagare vid Partsrådsmöte på Arbetsförmedlingens huvudkontor den 11 september 2024
- Enkät till ett urval på 150 arbetsgivare vilka fått beviljade beslut om nystartsjobb, lönebidrag och/eller arbetspraktik under kvartal två och tre 2024
- Fördjupade intervjuer med arbetsgivare inom kundflöde-analysarbete, frågor om förenklingsbehov och skav i processer. (Myndigheten arbetar med att kartlägga och visualisera kundflöden för att säkerställa att

verksamhetsutveckling även utgår från kundperspektivet. För att säkerställa att kundflöden för arbetsgivare stämmer överens med arbetsgivarnas faktiska behov och önskemål har myndigheten under 2024 genomfört intervjuer med arbetsgivare för att verifiera de övergripande flödena för arbetsgivare.)

- Intern enkät till samtliga utvecklande och förvaltande verksamhetsdelar för identifiering av identifierade behov samt planerad och pågående utveckling.
- Interna workshops inom samtliga kontaktkanaler för arbetsgivare för att stämma av om de behov arbetsgivare kommunicerat i arbetet med att omhänderta regleringsbrevsuppdraget, stämmer överens med den återkoppling arbetsförmedlarna får dagligen. Samtliga insikter stärktes.
- Jobbsprånget – Den ideella föreningen bistod arbetet genom att inhämta återkoppling om beslutsprocesserna från fem deltagande företag i praktikprogrammet Jobbsprånget. Merparten av myndighetens insikter stärktes.
- Myndighetens arbete med Ständiga förbättringar
Inkomna förbättringsförslag har bidragit med insikter till arbetet.
- Återrapport: Kompetensförsörjning, arbetsgivarkontakter och arbetsinriktade insatser: Af-2023/ 0025 6765
- Fördjupad uppföljningsrapport 2: Af-2024/0018 1503-8
- Rapport: Kontroller i kundens/partners flöde, nulägesbild: Af-2020/0046 1439
- Rapport, Företagarna: Ctrl Alt Delete²³ – Kompetensförsörjningen behöver en omstart
- Rapport, Svenskt näringsliv (rekryteringsenkät): Kompetens var god dröj²⁴
- Rapport, Svenskt näringsliv: Vem gör vad inom arbetsmarknadspolitiken?²⁵
- Rapport, Riksrevisionen: Subventionerade anställningar – att motverka fel i ett system med allvarliga risker RIR 2023:17²⁶
- Rapport, Ekonomistyrningsverket: Säkerställ korrekta utbetalningar från välfärdssystemen – förslag på åtgärder 2024²⁷

²³ <https://www.foretagarna.se/politik-paverkan/rapporter/2024/ctrl-alt-delete/>

²⁴ https://www.svensktnaringsliv.se/sakomraden/utbildning/kompetens-var-god-droj-rekryteringsenkaten-2023-2024_1207191.html

²⁵ https://www.svensktnaringsliv.se/sakomraden/arbetsmarknadspolitik/vem-gor-vad-inom-arbetsmarknadspolitiken_1216827.html

²⁶ https://www.riksrevisionen.se/download/18.e6fd6318fa4a7c94de952/1716897484530/RiR_2023_17_rapport.pdf

²⁷ <https://www.esv.se/contentassets/dc3534c4c4ab44f1aeaa957485a7a6f7/2024-43-sakerstall-korrekt-utbetalningar-fran-valfardssystemen-forslag-pa-atgarder-2024.pdf>