

Bilaga: Handlingsplan

Uppdrag för att stärka och
påskynda förenklingsarbetet

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

Innehåll

1	Handlingsplanens syfte	4
1.1	Konstaterade behov	4
2	Generell åtgärd service och bemötande	5
2.1	Kompetenshöjande åtgärder.....	5
3	Förbättringsområde information och kommunikation	5
3.1	Via utskick.....	5
3.2	Via webbplatsen www.arbetsformedlingen.se/arbetsgivare	6
4	Förbättringsområde tillgänglighet.....	6
4.1	Via webbplatsen www.arbetsformedlingen.se/arbetsgivare	6
4.2	Via bemannad kontakt (telefon, chatt, e-post eller lokalt)	7
5	Förbättringsområde tjänster	8
5.1	Via webbplatsen www.arbetsformedlingen.se/arbetsgivare	8
5.2	Via bemannad kontakt (telefon, chatt, e-post eller lokalt)	8
6	Felaktiga utbetalningar och brottslighet.....	9

1 Handlingsplanens syfte

Handlingsplanen är en bilaga till återrapporten avseende regleringsbrevsuppdrag ”Uppdrag för att stärka och påskynda förenklingsarbetet”.¹ Den beskriver arbetsgivarnas identifierade behov och Arbetsförmedlingens framåtsyftande arbete. Det senare avseende att förenkla arbetsgivares kontakter med myndigheten utifrån behov, förutsättningar och myndighetens arbetsmarknadspolitiska uppdrag. Den beskriver även hur myndigheten framgent avser förbättra sitt bemötande och sin service i kontakten med arbetsgivare inom ramen för samtliga kontaktytor, samtidigt som felaktiga utbetalningar och organiserad välfärdsbrottslighet ska motverkas.

Syftet med handlingsplanen är att stärka myndighetens förmåga att bidra till förenklingspolitikens förväntningar² i stort och i harmonisering med övriga uppdrag, mål och förväntningar som finns på myndigheten. Myndigheten avser följa upp handlingsplanens innehåll i samband med slutredovisning av uppdraget, som kommer uppdragsgivaren tillhanda i mars 2026.

1.1 Konstaterade behov

I samband med myndighetens omhändertagande av uppdraget att stärka och påskynda förenklingsarbetet, har ett antal behov kunnat identifieras från flera olika källor angivna i återrapportens kapitel 7. Dessa kan kort sammanfattas enligt följande:

- Myndigheten behöver vara förutsägbar, så att arbetsgivarna kan veta vad de har att vänta sig i kontakten med myndigheten oavsett kontaktväg.
- Arbetsgivare vill kunna driva en rekryteringsprocess helt digitalt, genom kvalitet i Platsbankens funktioner samt kandidatbanken. Det behöver vara lättare att driva den egna processen framåt.
- Det behöver vara lättare att orientera sig på hemsidan. Endast 9 procent av arbetsgivarna hittade information via frågor och svar på www.arbetsformedlingen.se.³
- Förmåga att se och följa sitt ärende genom ökad transparens. Arbetsgivare vill ha ökad insyn i ett ärendes status löpande. De vill så långt som möjligt kunna se samma information som myndigheten ser i systemen. Innehållet på Mina Sidor ska vara personligt, funktionellt och nyttigt.
- Digital signering för att kunna skicka underlag via Mina Sidor för arbetsgivare. Förmåga att flöda beslutsunderlag digitalt och inte via traditionell posthantering behövs.

¹ Diarienummer: Af-2024/0009 6971

² <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/forenkla-for-foretagen>

³ Arbetsgivarbarometern 2024.

- Arbetsförmedlingen måste vara tydlig med vilken service och vilka tjänster man kan erbjuda och vilka tjänster arbetsgivare kan få via upphandlade leverantörer.
- Myndigheten måste vara tillgänglig och erbjuda effektiva svar med korrekt innehåll. Att få direktkontakt med ett lokalt kontor upplevs som svårt, då den enda tydliga kontaktvägen in till myndigheten är via 0771-508 508. Om möjligt är en utpekad väg in, genom person eller funktion, önskvärt.
- Service behöver levereras sammanhållet och kunnigt genom snabba och relevanta dialoger, anpassade till behov, nyttjande av data och kunskap om arbetsgivare som har återkommande kontakt med myndigheten. Önskvärt är att arbetsgivare inte ska behöva upprepa information som lämnats till myndigheten vid tidigare kontakter.
- Effektivare handläggning av ärenden genom ökad digitalisering eller ökad funktionalitet till arbetsgivarna (exempelvis digital förfrågan om yttrande till arbetsgivarorganisationer, digital signering, digitalt flöde av meddelanden, med mera).
- Arbetsförmedlingen behöver ha kunskap om och agera enligt upprättade överenskommelser. Hålla det man lovar och vara enhetliga och tydliga i information och ärendehantering (regelverk, krav, nästa steg, etcetera).

2 Generell åtgärd service och bemötande

2.1 Kompetenshöjande åtgärder

Myndigheten arbetar med att säkerställa kompetenshöjande åtgärder för befintlig och nyrekryterad personal avseende hur Arbetsförmedlingen bemöter arbetsgivare och vilken service som kan erbjudas. Arbetsförmedlingen tar fram en utbildning för arbetsförmedlare för att öka förståelsen för arbetsgivararbetet samt för att stärka förmågan att möta arbetsgivare som har ett rekryteringsbehov och är öppna för breddad rekrytering. Flera utbildningsstarter är planerade för verksamhetsåret 2025.

3 Förbättringsområde information och kommunikation

3.1 Via utskick

Enkäter och undersökningar

Myndigheten arbetar löpande med att digitalisera efterfrågan av information och återkoppling till arbetsgivare och att samarbeta med andra instanser, såsom

samordningen med SCB, som redovisas i åiterrapporten under avsnitt 6.6. Den utveckling som skett går i linje med det som förenklingspolitikens fem huvudsakliga mål⁴ vill uppnå. Myndigheten kommer fortsatt följa upp arbetsgivarnas återkoppling avseende metod för enkäter och undersökningar och genomföra ändringar då det bedöms skäligt.

Brev

När Arbetsförmedlingen fattar beslut (bifall eller avslag) som omfattar en arbetsgivare genererar systemet automatiska utskick av brev som innehåller viktig information till arbetsgivare avseende nästa steg, hantering, ansvarsområden, krav och regelverk. Baserat på arbetsgivares kommunicerade behov har myndigheten identifierat behovet av att göra en översyn av innehållet i de brev som har arbetsgivare som mottagare.

3.2 Via webbplatsen www.arbetsformedlingen.se/arbetsgivare

Lätt att hitta rätt

Arbetsförmedlingen avser strukturera om innehållet på de sidor som riktar sig till arbetsgivare, så att det bättre möter deras behov. Myndigheten avser att genom förtydligad struktur och innehåll underlätta för arbetsgivare att identifiera vilka insatser som är mest lämpliga för deras specifika behov, samt för att ställa förväntningarna rätt på kontakterna som potentiellt följer. Till exempel ska säkerställas att krav och regler lyfts fram och förenklas för arbetsgivare har beslut om en subventionerad anställning eller anordnar en arbetspraktik, så att oavsiktliga fel minskar.

Arbetsmarknadens olika aktörer

Myndigheten avser att via webbplatsen förtydliga informationen till arbetsgivare om vilken aktör som ansvarar för vad på arbetsmarknaden och om hur långt en aktör, som inte är Arbetsförmedlingen, får driva ett ärende mot beslut om insats som arbetspraktik eller anställning med stöd.

Förbättrad information avseende val av kontaktväg

På webbplatsen avser myndigheten förtydliga för arbetsgivare vilka bemannade kontaktvägar som finns tillgängliga för dem, när information och tjänster som finns via webbplatsen behöver kompletteras med en bemannad kontakt.

4 Förbättringsområde tillgänglighet

4.1 Via webbplatsen www.arbetsformedlingen.se/arbetsgivare

Målet för myndigheten inom ramen för självservicefunktionerna som är tillgängliga via webbplatsen är att öka egenmakten inom arbetsgivarnas processer, från start till slut. Till exempel genom att i större utsträckning ge arbetsgivare åtkomst till den

⁴ <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/skrivelse/2021/09/skr.-2021223>

data/information myndigheten har om dem och deras ärenden, samt förmågan att följa sina processer. Läs mer om åtgärder för detta i återrapportens avsnitt 5.1, 5.2 och 6.1.

Myndighetens avsikt är att genom utveckling av tjänster tillgängliga för självservice stärka arbetsgivares förmåga att driva sina processer självständigt från behov till tillsättning, med målet att korta vakanstider för arbetsgivare med rekryteringsbehov. För de arbetsgivarare öppna för breddad rekrytering är myndighetens avsikt att effektivt guida dem rätt inom myndigheten för förstärkt stöd i sin tillsättning.

4.2 Via bemannad kontakt (telefon, chatt, e-post eller lokalt)

Arbetsförmedlingen avser säkerställa en smidig och sammanhållen ärendehantering för arbetsgivare oavsett kontaktväg, på olika ändamålsenliga sätt.

Talsvar – vägen in till 0771-508508

Arbetsförmedlingen har som målsättning att styra de samtal som inkommer till myndigheten så korrekt och effektivt som möjligt. Myndigheten planerar att omhänderta upplevda problem med talsvaret genom att förenkla och förbättra funktionaliteten bland annat genom att säkerställa en mer tillgänglig taxonomi. Läs mer i återrapportens avsnitt 4.6.

Stabil teknik och systemstöd

Arbetsförmedlingen är ytterst medveten om att myndighetens förmåga att vara tillgänglig är avhängigt fungerande system och teknik. Myndigheten arbetar därför löpande med att säkerställa dess funktionalitet och stabilitet. Ansatsen är att myndighetens teknikberoende tillgänglighet och förmåga till service ska påverka arbetsgivares kontakt och processer i så liten utsträckning som möjligt. Därför säkerställer myndigheten löpande att fler manuella reservrutiner finns på plats, så att arbetsgivares ärenden ska kunna hanteras oavsett system och systemstöd, vilket också bidrar till färre felaktigheter i handläggningen.

Kompetensbaserad styrning av ärenden

Myndigheten ser potentialen i att genom ärendestyrning säkerställa att en arbetsgivare, som till exempel har ett öppet/pågående ärende, styrs till en arbetsförmedlare med både kunskap om och handlingsutrymme att agera i ärendet. Därför planerar myndigheten att genomföra ytterligare analys av hur samtal som inkommer till myndigheten i större utsträckning direkt ska kunna styras till rätt kompetens, antingen via talsvar och/eller knappval för att se till att arbetsgivarnas ärenden kan omhändertas direkt och sammanhållet, utan att flyttas vidare inom myndigheten.

Insatt kontakt

Det är viktigt för arbetsgivarna att myndighetens medarbetare har god kunskap om hela arbetsmarknaden samt insikt i arbetsgivarens tidigare och eventuella pågående ärenden hos myndigheten. Myndigheten avser förbättra förmågan att möta

arbetsgivarnas förväntningar i större utsträckning. Bland annat genom att säkerställa tydlig dokumentation och att viktig information som bidrar till att driva arbetsgivares ärende framåt finns nedtecknad och tillgänglig, oavsett vem arbetsgivaren har kontakt med i myndigheten.

Tillgängligheten till Arbetsförmedlingen lokalt

Tillgängligheten till den lokala verksamheten uppfattas som svårorienterad och låg, i de fall arbetsgivaren inte har en upprättad direktkontakt med det lokala kontoret, via telefon eller e-post. Myndighetens primära bemannade kontaktväg är via telefon, där medarbetare vid behov för över arbetsgivarens ärende till en lokal kontakt. När en kontakt sedan är upprättad med det lokala kontoret och ett ärende påbörjats, har arbetsgivarna ofta en tydligare väg in till den lokala verksamheten.

Under 2025 avser Arbetsförmedlingen analysera och utforska utvecklingshypoteser för att snabbare och mer effektivt kunna upprätta en kontakt mellan en arbetsgivare och den lokala verksamheten. Det är viktigt att detta sker på ett ändamålsenligt sätt utifrån förutsättningar och behov.

5 Förbättringsområde tjänster

5.1 Via webbplatsen www.arbetsformedlingen.se/arbetsgivare

Matchning och rekrytering

Inom ramen för självservicekanalen och arbetsgivares förmåga att driva sina ärenden så långt som möjligt på egen hand avser Arbetsförmedlingen fortsätta analysera och utreda vilka metoder och tjänster som löpande kan utvecklas, för att utöka och förenkla myndighetens digitala tjänster under 2025 och framåt. Till exempel via Platsbanken, både avseende annonsering av tjänst och kvalitén i kandidatbanken, för att stötta arbetsgivarna i att förstärka sin förmåga att rekrytera utan att behöva en bemannad kontakt med myndigheten.

Myndigheten har för avsikt att fortsätta arbetet med att granska annonser så att dess innehåll inte bryter mot regelverk, har felaktigt eller olämpligt innehåll. Till exempel att seriösa annonser inte ska bli svårfunna bland så kallade spökannonser⁵ eller spam-annonsering.

5.2 Via bemannad kontakt (telefon, chatt, e-post eller lokalt)

Sammanhållen ärendehantering

Arbetsgivares ärenden kan inom ramen för kontakten med Arbetsförmedlingen behöva flyttas mellan olika funktioner i verksamheten, beroende på ärendets karaktär. Det har skapat ett behov hos arbetsgivarna, där man vill att myndigheten i

⁵ Falska annonser med annan avsikt än att tillsätta en vakans.

större utsträckning håller samman ett ärende inom en och samma funktion, från start till slut.

Myndigheten avser se över handlingsutrymmen och flöden av ärenden, där första steget är en analys av möjligheter och förutsättningar hos samtliga av verksamhetens berörda funktioner. Arbetsförmedlingen ser även att dessa steg har potential att motverka felaktiga utbetalningar och utsatthet för organiserad brottslighet.

Digitalisering av förfrågan till arbetstagarorganisation

Arbetsförmedlingen avser påbörja utvecklingen av en digital process för förfrågan om yttrande från arbetstagarorganisationer med målsättningen att effektivisera handläggningsprocessen för de arbetsmarknadspolitiska program och insatser som är förlagda till en arbetsplats.

Uppföljning efter fattat beslut

Arbetsgivare önskar att myndigheten i större utsträckning tar kontakt och följer upp hur det går för den subventionerade anställningen och eventuellt ger tips och råd om det behövs. Myndigheten har för avsikt att se över uppföljningsprocesserna för arbetsgivare som beviljats ett lönestöd.

Lokal närvaro

Myndigheten har under 2024 påbörjat ett arbete med att se över hur man kan öka den faktiska, fysiska närvaron lokalt för arbetsgivarna, med särskild fokus på dem som är öppna för breddad rekrytering och/eller att agera anordnare av arbetspraktik eller arbetsträning.

6 Felaktiga utbetalningar och brottslighet

Myndigheten ser att förbättrad, förtydligad och förenklad information om regelverk och krav inom insatser, tjänster och program, där arbetsgivare är en part eller anordnare, är en viktig komponent för att minska de oavsiktliga fel som förekommer och leder till felaktiga utbetalningar. Det är viktigt för myndigheten att kunna motverka att oavsiktliga fel begås. Detta genom att vara tydligare och lättare att förstå. Det kan säkerställas genom både information på webbplatsen och i bemannad kontakt med myndigheten.

Vad gäller handläggningen av ärenden ser myndigheten också att allt som effektiviserar och synliggör information i ärenden för de arbetsförmedlare som hanterar beslut och kontakter, kommer att förstärka förmågan att upptäcka avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter redan i processerna inför beslut. Arbetet stärks av de förstärkta kontroller som införts under 2024. Myndigheten ser även att de förenklingar som gjorts i de ekonomiska processerna genom rekviseringar och dylikt, som redogörs för i återrapporten under avsnitt 5.6, kommer att bidra till minskade fel.

Uppdraget och målet att motverka felaktiga utbetalningar och välfärdsbrott är väl känt i myndigheten och kommer inom ramen för utveckling och förändring för arbetsgivare agera rådgivande framåt, så att myndigheten alltid applicerar perspektivet när nya arbetsätt eller lösningar tas fram.