

Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet

Slutrapport enligt regeringsuppdrag 2022 och
regleringsbrev 2023

Arbetsförmedlingen
Författare: Arbetsförmedlingen
Datum: 2023-10-13
Diarienummer: Af-2023/0095 4346

Innehåll

1	Inledning	6
2	Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och individuella handlingsplaner	7
2.1	Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen.....	8
2.2	Förbättrat statistiskt bedömningsstöd	8
2.3	Nya digitala inskrivningen.....	10
2.3.1	Förbättrat självserviceflöde.....	10
2.4	Kompletterande bedömning i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning.....	11
2.4.1	Uppföljning av den kompletterande bedömningen	12
2.5	Kunskapsbaserad urvalsmodell	13
2.6	Utveckling av arbetet med individuella handlingsplaner	14
2.6.1	Förbättringar för att handlingsplanerna ska hållas aktuella, följas upp och utgöra ett relevant stöd för den arbetssökande	15
2.7	Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen – sammanfattande konklusioner samt arbetet framåt	16
3	Samverkan med kommuner för att nå ett sammanhållet stöd till arbetssökande	17
3.1	Inledning.....	17
3.2	Tydliggörande av roller och samordning.....	19
3.3	Anskaffningens utformning för att möjliggöra insatser från andra aktörer.....	20
4	Arbetslivsinriktad rehabilitering och insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga	22
4.1	Inledning.....	22
4.2	Effektiva arbetssätt för identifiering och bedömning av funktionsnedsättning inför och under inskrivning.....	23
4.3	Samverkan rörande unga med funktionsnedsättning	23
4.4	Arbetsförmedlingens arbete i egen regi i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning.....	24
4.4.1	Kundnära arbete och processer	24
4.4.2	SIUS-programmet har utvecklats	24
4.4.3	Samspelet mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer i tjänsten steg till arbete.....	25
5	Utbyte av information mellan Arbetsförmedlingen och leverantör	25
5.1	Inledning.....	25
5.2	Nuläge och utveckling.....	26
5.3	Användarupplevelse	27
6	Kontroll och uppföljning samt krav på leverantörer och tjänster	28

6.1	Inledning.....	28
6.2	Kontroller inför inträde och i samband med uppstart.....	28
6.3	Löpande kontroller under avtalstiden	30
6.4	Klagomål och vidtagna åtgärder i den tidigare tjänsten rusta och matcha 1.....	31
6.5	Tillförlitliga och relevanta data över verksamhet hos leverantörer	33
7	Anskaffning av vidareutvecklade matchningstjänster med grund i förmedlingsinsatser	35
7.1	Ny förordning och matchningstjänst	35
7.1.1	Övergång till ny tjänst	35
7.1.2	Förordning om förmedlingsinsatser	37
7.2	Ett ändamålsenligt stöd till alla deltagare	38
7.2.1	Krav på innehållet i tjänsten	39
7.2.2	Förändringar i ersättningsmodellen kring snabbhetspremie	40
7.2.3	Statistiskt bedömningsstöd – en del av underlaget för handläggarens samlade bedömning	40
7.2.4	Stöd på lika villkor för kvinnor och män.....	41
7.2.5	Löpande uppföljning av stöd och resultat för deltagarna	41
7.3	Den enskildes möjlighet att välja mellan olika leverantörer	42
7.4	Incitament för varaktiga resultat för alla deltagare genom ersättningar till leverantörer	43
8	Likvärdig service och stöd i hela landet	44
8.1	Grundläggande service	44
8.2	Platsförmedling och vägledning till reguljär utbildning i egen regi	47
8.2.1	Platsförmedling.....	47
8.2.2	Vägledning till reguljär utbildning.....	49
8.3	Utformning av och tillgång till matchningstjänster.....	50
9	Källförteckning.....	53
9.1	Publikationer och beslut	53
9.2	Författningar.....	55
9.3	Webbsidor.....	55

Förord

Denna rapport har tagits fram med anledning av regeringens uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet (A2022/00859 samt A2023/00137). Den första lägesbeskrivningen lämnades 3 oktober 2022 och den andra lämnades 24 maj 2023. Uppdraget ska slutligt redovisas till regeringen (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 13 oktober 2023.

Beslut i ärendet har fattats av vikarierande generaldirektör Lars Lööv. Föredragande har varit Håkan Martinsson, kvalificerad handläggare. Övriga som deltagit i den slutliga handläggningen är Johan Tegnhed, enhetschef samt Johan Granath, kvalificerad handläggare.

Ärendet har behandlats på GD-föredragning den 3 oktober 2023. Beslutet är fastställt digitalt i diariet och saknar därför namnunderskrifter.

Lars Lööv, vikarierande generaldirektör

Håkan Martinsson, kvalificerad handläggare

1 Inledning

I den reformerade arbetsmarknadspolitiska verksamheten ska Arbetsförmedlingen bidra till att arbetsmarknadens funktionssätt fungerar effektivt. I det uppdraget har myndigheten en roll att se och skapa möjligheter för arbetssökande, arbetsgivare och samhället i stort.

Långtidsarbetslösheten är en stor utmaning på arbetsmarknaden och Arbetsförmedlingens uppdrag är att prioritera och rusta de som befinner sig långt ifrån arbetsmarknaden. Många arbetssökande har behov av stöd från flera aktörer för att etablera sig på arbetsmarknaden. Utbildning är då en nyckel till en hållbar förankring på arbetsmarknaden. Myndigheten har även ett särskilt ansvar att ge stöd till personer med funktionsnedsättning för att de ska få eller behålla ett arbete.

För att effektivt stödja kompetensförsörjningen på arbetsmarknaden krävs samarbete mellan flera aktörer. Arbetsförmedlingen initierar och medverkar i sådana samarbeten på lokal, regional och nationell nivå.

Arbetsförmedlingen ska säkerställa att arbetssökande har en likvärdig tillgång till väl fungerande matchningstjänster. Upphandlade tjänster och leverantörers arbetsgivararbete nyttjas för att nå resultat och möjliggöra mer arbetsnära insatser. I myndighetsutövningen ingår att bedöma förutsättningar, planera insatser, besluta och följa upp.

Myndigheten främjar samordning mellan kommuner och leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av myndigheten. Tillsammans med kommunerna har Arbetsförmedlingen gemensamma överenskommelser om samverkan. Dessa tydliggör riktningen och är ramen för den operativa samverkan, där vi samarbetar för att arbetssökande ska närma sig arbetsmarknaden, få och behålla ett arbete.

Att göra rätt från början är en förutsättning för att skapa effektivitet, säkerställa rättssäkerhet och att skattemedel används för rätt syften. Utveckling av myndighetens kontrollarbete är centralt för detta. För att få mer tid till stöd för arbetssökande som står långt från arbetsmarknaden använder myndigheten ny teknik och utveckling som möjliggör mer effektiva arbetssätt.

Regeringen har i ett särskilt beslut uppdragit åt Arbetsförmedlingen att fortsätta arbetet med att utveckla och effektivisera den arbetsmarknadspolitiska verksamheten i syfte att förbättra stödet till arbetssökande och arbetsgivare med varierande behov. Regeringen har vidare uppdragit åt Arbetsförmedlingen att införa vidareutvecklade matchningstjänster med grund i det nya arbetsmarknadspolitiska programmet

förmedlingsinsatser och beakta vissa förhållanden vid anskaffning och förvaltning av dessa tjänster.¹

I en första återrapport i oktober 2022² redogjorde myndigheten för åtgärder som vidtagits respektive planerades att vidtas med anledning av uppdraget. I en andra återrapport i maj 2023³ redogjorde Arbetsförmedlingen för hur införandet av förordningen om förmedlingsinsatser och den vidareutvecklade matchningstjänsten och övriga åtgärder fortlöpt. I denna slutredovisning redovisas analyser och bedömningar om hur genomförda åtgärder, inkl. införandet av vidareutvecklade matchningstjänster, har fungerat hittills, samt vilka ytterligare åtgärder som myndigheten avser att vidta för att komma till rätta med eventuella identifierade brister.

Regeringen har vidare i regleringsbrev för budgetåret 2023 avseende Arbetsförmedlingen⁴ att, i enlighet med uppdraget Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet (A2022/00859), säkerställa att den arbetsmarknadspolitiska bedömningen är träffsäker och enhetlig samt att arbetssökande prövas mot den bredd av insatser som finns hos Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen ska utveckla bedömningen av vilka insatser, kedjor eller andra kombinationer av insatser eller stöd i övrigt som är arbetsmarknadspolitiskt motiverat för den enskilde. Detta i syfte att bedömningen så långt som möjligt har sin grund i befintlig kunskap i form av forskning, utvärdering eller beprövad erfarenhet och att stödet till enskilda på ett kostnadseffektivt sätt kan leda till arbete eller reguljär utbildning, bland annat inför planeringen av insatser och aktiviteter i den individuella handlingsplanen. Detta uppdrag slutredovisas nedan i avsnitt 2.

2 Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och individuella handlingsplaner

I detta avsnitt redogörs för Arbetsförmedlingens arbete med den arbetsmarknadspolitiska bedömningen samt med de individuella handlingsplanerna. Som anges ovan utgör detta avsnitt även slutrapportering av regleringsbrevsuppdrag 3.2 Arbetsmarknadspolitisk bedömning.⁵

¹ Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. Regeringsbeslut den 7 juni 2002. A2022/00859 m.fl.

² Arbetsförmedlingen. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning den 3 oktober 2022*. Af-2022/0052 9355.

³ Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023*. Af-2023/0052 1009.

⁴ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2023 avseende Arbetsförmedlingen*. Regeringsbeslut den 22 december 2022. A2022/01638 m.fl. Punkt 3.2.

⁵ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2023 avseende Arbetsförmedlingen*. Regeringsbeslut den 22 december 2022. A2022/01638 m.fl. Punkt 3.2.

I tidigare åiterrapporter⁶ har en strategisk inriktning och långsiktig målbild för myndighetens ambition kring utvecklingen av den arbetsmarknadspolitiska bedömningen presenterats, syftet med strategin är att bedömningen ska bli mer träffsäker, enhetlig och rättssäker. Målbilden beskrev även de förutsättningsskapande delar som behövs för att realisera ambitionen. I åiterrapporterna redogjordes för ett antal pågående utvecklingsområden i syfte att utveckla och förbättra den arbetsmarknadspolitiska bedömningen samt de individuella handlingsplanerna.

Arbetsförmedlingen har således en långsiktig plan gällande arbetet kring utvecklingen av den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och de individuella handlingsplanerna. Denna slutredovisning beskriver hur arbetet med de planerade aktiviteterna och leveranserna fortlöper. Fokus ligger på aktiviteter som är under utveckling eller implementering.⁷

2.1 Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen

Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen är en central del i Arbetsförmedlingens arbete med att se till att arbetssökande får möjlighet att ta del av stöd baserat på individens och arbetsmarknadens behov.

Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen är en bedömning som utgår från den arbetssökandes behov. Det är utifrån den arbetssökandes avstånd till arbetsmarknaden samt behov av stöd som denna bedömning genomförs. Den samlade bedömningen ska omfatta den arbetssökandes förutsättningar och arbetsmarknadens läge och mynna ut i vad som är en lämplig och motiverad fortsatt planering. Detta så att den arbetssökande får rätt insatser och med hjälp av dessa insatser når målet arbete eller reguljära studier. För att det ska vara motiverat att besluta om ett program eller en insats ska det följaktligen vara lämpligt för såväl individen som ur ett övergripande arbetsmarknadspolitiskt perspektiv.

2.2 Förbättrat statistiskt bedömningsstöd

Arbetsförmedlingen använder sedan 2020 ett statistiskt bedömningsverktyg som stöd för bedömningen av vilka arbetssökande som ska anvisas till tjänsten rusta och matcha. Verktyget består dels av en prediktionsmodell som bedömer framtida jobbchans, dels en spårindelning med anvisningsgränser som ska ge stöd till

⁶Arbetsförmedlingen . *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning den 3 oktober 2022*. Af-2022/0052 9355. samt Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023*. Af-2023/0052 1009.

⁷ I Arbetsförmedlingens förändringsplan för 2023 (*Arbetsförmedlingens verksamhetsplanering 2023. Bilaga 2 Förändringsplan 2023–2026*. Af-2022/0029 2963.) finns också angivet att myndigheten ska öka precisionen i bedömningar och urval till insatser genom att vidareutveckla funktionalitet och arbetssätt kopplat till bedömningsstödet, samt möjliggöra ökad datainsamling för att stödja detta. Vidare ska Arbetsförmedlingen vidareutveckla arbetssätten med fördjupad bedömning och handlingsplaner så att fler arbetssökande får ta del av rätt insatser utifrån sina förutsättningar och behov. För perioden 2024–2026 är avsikten att myndigheten ska möjliggöra datadrivna modeller för att rekommendera insatser till arbetssökande utifrån vad som ger bäst effekt.

handläggaren att avgöra stödbehov och därmed välja spår. Bedömningsstödet delar in arbetssökande i tre grupper: Arbetssökande som står nära arbetsmarknaden och bedöms klara sig själv med mindre stödinsatser exempelvis via Arbetsförmedlingens digitala självservice-tjänster; Arbetssökande som är aktuell för tjänsten rusta och matcha 2, de delas in i tre olika nivåer (A, B och C) som styr ersättningen till leverantören; Arbetssökande som bedöms stå långt ifrån arbetsmarknaden och som behöver vidare utredning eller fördjupat stöd.

Olika granskningar pekade på att den första versionen av det statistiska bedömningsstödet kunde förbättras.⁸ Som en följd av detta har myndigheten tagit fram en ny bedömningsmodell som implementerades i april 2023. Den nya modellen inkluderar inskrivningstid och hanterar arbetsmarknadspolitiska insatser.⁹ Den nya modellen rangordnar således arbetssökande efter deras jobbchanser och mäter jobbchanser på ett sätt som reflekterar individens förutsättningar opåverkade av arbetsmarknadspolitiska insatser. Tid som inskriven ingår som en variabel i modellen.

Modeller med liknande syften används på flera andra arbetsförmedlingar runt om i världen.¹⁰ En egenskap som är ovanlig i Arbetsförmedlingens modell är att den är utvecklad för att även bedöma avstånd till arbetsmarknaden för de med längre pågående inskrivningstider. Rent tekniskt kan dessa modeller fungera på något olika sätt men de flesta delar egenskapen att de är inriktade på att bedöma risken för långtidsarbetslöshet bland nyinskrivna arbetssökande.

Den nya bedömningsmodellen presterar väl

Den nya modellens prestation har undersökts på ett antal olika sätt för att belysa hur väl modellen rangordnar arbetssökande och i vilken mån de skattade sannolikheterna överensstämmer med resultaten, både för populationen som helhet och för ett antal grupper. Den gruppvisa analysen är gjord för att studera likabehandling och icke-diskriminering. Resultaten från de undersökningar som gjorts visar att modellen presterar väl både jämfört med den tidigare modellen och andra liknande modeller från Sverige och andra länder.

Resultaten visar även att modellens bedömningar är väl kalibrerade mot verkliga genomsnittliga jobbutfall på totalen och för olika delgrupper var för sig, dock med några mindre avvikelser. Att modellens jobbchansbedömningar är väl kalibrerade mot verkliga genomsnittliga jobbutfall för olika delgrupper var för sig innebär att bedömningarna betyder samma sak i genomsnitt för olika grupper. Detta har också

⁸ Arbetsförmedlingen. *Internrevisionsrapport 2021:07 Arbetsmarknadspolitisk bedömning*. Af-2021/0077 2672. Arbetsförmedlingen. *Träffsäkerhet och likabehandling vid automatiserade anvisningar inom Rusta och matcha – En kvalitetsgranskning*. Af-2020/0046 7913. samt IFAU. *Rusta och Matcha – erfarenheter från en ny matchningstjänst med fristående leverantörer inom arbetsmarknadspolitiken*. Rapport 2021:7.

⁹ Att ta hänsyn till insatser som arbetssökanden med längre inskrivningstider ofta får ta del av är viktigt för en modell som ska bedöma jobbchanserna även för arbetssökande med längre inskrivningstider och inte enbart nyinskrivna se till exempel Benmarker, H., Carling, K., & Forslund, A. *Vem blir arbetslös?* IFAU Rapport 2007:20.

¹⁰ Modellen är en så kallad överlevnadsmodell. För en sammanställning se Desière, S., Langenbucher, K., & Struyven, L. . *Statistical profiling in public employment services. An international comparison*. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No 224.

gjorts för ett antal grupper baserade på de diskrimineringsgrunder som kan urskiljas i tillgängliga data. Att bedömningarna har samma informationsvärde för olika grupper kan vara viktig för att undvika diskriminerande utfall i handläggningen och/eller i den behandling de arbetssökande får då de blivit anvisad till insats hos en fristående aktör. En utförlig beskrivning och motivering av den nya bedömningsmodellen, datahantering och utvärdering finns i en rapport som myndigheten publicerade 2023.¹¹

2.3 Nya digitala inskrivningen

Under våren 2023 lanserade Arbetsförmedlingen en ny version av den digitala inskrivningen Skriv in dig. I den nya versionen är frågorna till de arbetssökande omredigerade och tjänsten har fått en ny design som är mer tillgänglighetsbaserad vilket skapar bättre förutsättningar för förbättrade arbetsmarknadspolitiska bedömningar. Ett analysarbete har också initierats dels för att säkerställa nya yrkesbenämningar, dels för att kunder med skyddade personuppgifter ska kunna skriva in sig digitalt och få ett planeringssamtal via telefon. Ett arbete ska även påbörjas för att införa kompletterande frågor gällande förekomst av funktionsnedsättning och/eller upplevd ohälsa vid inskrivningen.

Den genomsnittliga självservicegraden, det vill säga andelen kunder som använder den digitala tjänsten i förhållande till totalt antal inskrivna på myndigheten, är hög, under perioden januari – juli 2023 låg den på 88 procent. Självservicegraden bland myndighetens kunder har ökat över tid. De höga siffrorna under 2021/2022 berodde på en ökad digital användning under pandemin men även efter pandemin har självservicegraden således legat på en fortsatt hög nivå. En löpande enkätundersökning visar också att av de som använt tjänsten ansåg 78 procent att det var mycket eller ganska lätt att skriva in sig medan 8 procent angav att det var ganska eller mycket svårt. Majoriteten av användarna, 82 procent, ansåg även att informationen kring frågorna som ställs i samband med inskrivningen var mycket eller ganska tydlig.

Det är främst de som är nya i Sverige som inte använder tjänsten Skriv in dig på grund av avsaknad av e-legitimation och/eller bristande kunskaper i det svenska språket

2.3.1 Förbättrat självserviceflöde

Arbetsförmedlingen har de senaste åren breddat sitt utbud av möjligheter att ta del av digitala tjänster. Via självservice erbjuds arbetssökande digitalt stöd och vägledning samt matchning mot arbetsgivares behov. Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete som syftar till att öka myndighetens förmåga att bedöma behovet

¹¹ Arbetsförmedlingen. *Arbetsförmedlingens nya modell för bedömning av arbetssökandes stödbehov – Funktionssätt och prestation. Af-2023/0068 0370.*

av och leverera rätt nivå av service till rätt kundsegment inom ramen för självserviceflödet fortlöper enligt den planerade utveckling som beslutats.

Under 2023 har Arbetsförmedlingen initierat ett utforskande arbete som gällande segmentering av fler arbetssökande till självserviceflöden.¹² Segmentering av fler arbetssökande till självserviceflödet skulle bidra till att skapa kundnytta för flera grupper av arbetssökande genom segmenteringens stöd i att bedöma behov vilket förväntas korta tid i arbetslöshet på lång sikt. Tid skulle exempelvis frigöras för de som har större behov av stöd bland annat genom en personlig kontakt samtidigt som de arbetssökande som inte har behov av personlig kontakt får möjlighet att sköta sina ärenden hos Arbetsförmedlingen på egen hand.

2.4 Kompletterande bedömning i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning

Under våren 2022 implementerades arbetssättet med en kompletterande arbetsmarknadspolitisk bedömning för personer som utifrån identifierade förutsättningar kan ha ohälsa eller en funktionsnedsättning. Bedömningen utförs genom ett enhetligt arbetssätt. Syftet är att möjliggöra tidig identifiering av funktionsnedsättning samt att få enhetliga bedömningar av individens behov och därmed kortare ledtider till relevanta insatser. Bedömningen omfattar identifiering av eventuell ohälsa eller funktionsnedsättning som påverkar arbetsförmågan, kompetenser och förmågor, förutsättningar till matchning på såväl kort som lång sikt, stöd- och anpassningsbehov samt vilken insats som bedöms lämplig för den arbetssökande. Initialt prioriterades långtidsarbetslösa för en kompletterande bedömning. I nuläget är de prioriterade grupperna nyinskrivna arbetssökande samt arbetssökande inom jobb- och utvecklingsgarantin som befinner sig i kartläggningsfasen. Omprioriteringen syftade till att ge fler arbetssökande rätt förutsättningar från start för att därigenom både kunna förhindra samt motverka långtidsarbetslöshet.

Ett utvecklingsarbete gällande systemstöd för förenkling av handläggning och dokumentation av den kompletterande bedömningen i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning initierades i april 2023. Syftet med systemstödet är att effektivisera arbetet, upprätthålla kvalitet och rättssäkerhet i handläggningen samt möjliggöra att arbetssökande med dokumenterad ohälsa och/eller funktionsnedsättning som påverkar arbetsförmågan kan fångas upp tidigare i processen hos Arbetsförmedlingen. Arbetssättet förväntas även bidra till förbättrade uppföljningar av den kompletterande bedömningen.

Arbetsförmedlingen avser även att implementera kriterierna för anvisningar till Samhall till stöd för de regionala teamen inom den kompletterande bedömningen. Detta kommer innebära att teamen kan bedöma vilka arbetssökande som uppfyller

¹² I dagsläget är det arbetssökande som inom 90 dagar ska påbörja jobb eller studier i önskad omfattning som har möjlighet att sköta sina ärenden hos Arbetsförmedlingen helt på egen hand. I självserviceflödet kan målgruppen genomföra alla sina ärenden digitalt – från inskrivning till handlingsplan och utskrivning.

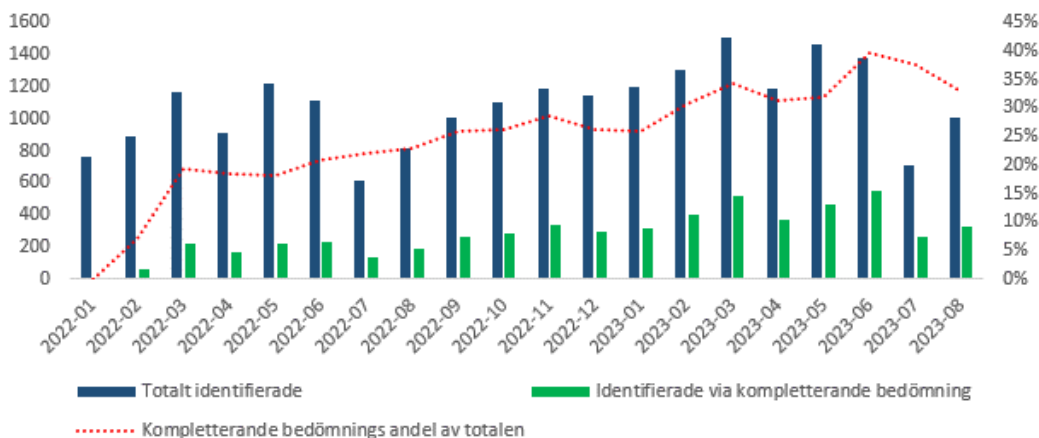
grundvillkoren för Samhall och skulle kunna bli aktuella för anvisning till skyddat arbete och lönebidrag för utveckling i anställning hos Samhall.¹³ Myndigheten bedömer att detta, tillsammans med en markering i Arbetsförmedlingens systemstöd som ska tillämpas i samband med att arbetssökandes behov av skyddat arbete fastställs, kommer korta handläggningstiden, möjliggöra bättre uppföljning för kunskapsinhämtning samt på sikt även bidra till ökad transparens för kund.

2.4.1 Uppföljning av den kompletterande bedömningen

Från starten under våren 2022 fram till slutet av augusti 2023 har 13 339 ärenden inkommit till den kompletterande bedömningen varav 8 504 ärenden avslutats. Av de ärenden som hittills avslutats under 2023 har 1 770 fått beslut om någon form av insats efter bedömningen.¹⁴ Att fler inte har fått någon insats efter bedömningen kan ha att göra med den ändrade prioriteringen vad gäller vilka grupper som får ta del av en kompletterande bedömning. Den ändrade prioriteringen från långtidsarbetslösa till nyinskrivna arbetssökande kan innebära att lämplig insats saknas, vilket bland annat kan bero på att ytterligare kartläggning behövs för att utröna lämplig insats. Det kan också bero på att den arbetssökande inte har behov av fördjupade insatser.

Arbetsförmedlingen bedömer att den kompletterande bedömningen har bidragit till en ökning avseende nya identifieringar av funktionshinderkategori. Kompletterande bedömnings andel av totalen av identifiering av funktionshinderkategori var i augusti 2023 33 procent, detta jämfört med augusti 2022 då den siffran var 23 procent, se diagram 1 nedan. Även om merparten av identifieringarna fortfarande sker bland inskrivna som inte deltagit i kompletterande bedömning bedömer myndigheten att den kompletterande bedömningen bidragit till ökningen.

Diagram 1. Kompletterande bedömnings bidrag till identifierade funktionsnedsättningar.



Källa: Arbetsförmedlingens datalager.

¹³ Arbetsförmedlingen. *Kvalitet i beslut om skyddat arbete hos Samhall samt utveckling av uppdraget*. Af-2022/0082 5659.

¹⁴ Källa: Arbetsförmedlingens datalager.

Den kompletterande bedömningen har även sannolikt bidragit till ökningen av antalet nya registreringar av funktionshinderkategori bland utrikesfödda. Andelen utrikesfödda deltagare i kompletterande bedömning är väsentligt högre än gruppens andel av registrerade funktionshinder historiskt. För 2022 var andelen utrikesfödda 45 procent och för 2023 har den fram tills i mars varit 40 procent. Mångfalds- och jämställdhetsperspektivet har varit en central del vid införandet av arbetssättet kompletterande bedömning.¹⁵ Arbetsförmedlingens införande av bedömningsteam påverkar och underlättar också att fler individer kan komma att ta del av SIUS-programmet.

Vid uppföljningen av den kompletterande bedömningen framgår även att könsfördelningen är relativt jämnt fördelad. Av de totalt ca 6800 ärenden som inkom till den kompletterande bedömningen under 2022 var könsfördelningen 50 procent kvinnor och 50 procent män. Under perioden januari - augusti 2023 hade knappt 6 600 ärenden inkommit till den kompletterande bedömningen med en fortsatt jämn könsfördelning.

En fördjupad uppföljning av den kompletterande bedömningen planeras att genomföras. Under hösten 2023 kommer en mindre utvärdering utföras bland annat kring huruvida den kompletterande bedömningen fångar den tänkta målgruppen, vilka målen och intentionerna med den kompletterande bedömningen är och hur de kan utvärderas samt en utvärdering av hur arbetssättet fungerar.

2.5 Kunskapsbaserad urvalsmodell

I dagsläget prövas arbetssökande mot en bredd av insatser som beslutas av handläggare. Till stöd för bedömningen av beslut om matchningstjänst används det statistiska bedömningsstödet som bedömer avståndet till arbetsmarknaden. Arbetsförmedlingen ansvarar för att en bredd av arbetsmarknadspolitiska insatser finns tillgängliga genom anskaffning, samverkan, överenskommelser eller genom att de utförs i egen regi. Myndigheten har dock inget digitalt verktyg för att systematiskt följa upp bredd av insatser. För att säkerställa att arbetssökande prövas mot den bredd av insatser som finns hos Arbetsförmedlingen ska myndigheten skapa en systematisk beskrivning över helheten i utbudet av insatser och hur de ska användas för att nå bäst effekt. På sikt, från 2024 till 2026, förväntas denna modell möjliggöra kommande utveckling av datadrivna modeller som kan ge rekommendationer om lämpliga insatser utifrån vad som ger bäst effekt samt möjliggöra digital uppföljning av detta.

Uppdraget ska resultera i en nationell, schematisk kartläggning som beskriver rekommenderade urval till prioriterade insatser. Kartläggningen baseras på effekt och beprövad erfarenhet om vilka insatser som tenderar att fungera väl för arbetssökande. Tillsammans med en beskrivning av hur olika insatser sammantaget kan användas för att nå bäst effekt, utgör en modell som skapar förutsättningar för

¹⁵ Arbetsförmedlingen. *Fördjupad uppföljningsrapport. Januari-mars. Af-2023/0002 0013.*

myndigheten att agera och anvisa arbetssökande till insatser på ett datadrivet sätt med förstärkning av ett statistiskt stöd. Detta möjliggör i sin tur en mer strategisk produktionsplanering, som på sikt kan bidra till förbättrade resultat genom att på ett bättre sätt planera rätt insats i rätt tid för rätt individ. Därutöver bedöms en produkt av denna karaktär även kunna underlätta produktionsplanering ur ett längre perspektiv. En nationell modell av denna art säkerställer också enhetliga och rättssäkra bedömningar genom hela organisationen. Uppdraget kommer även att utveckla en process för regelbunden effektskattning av de insatser Arbetsförmedlingen har att tillgå, i syfte att med tiden öka precisionen samt säkerställa aktualitet i urvalsrekommendationerna.

Den systematiska beskrivningen beräknas vara färdig vid årsskiftet 2023/2024. Därefter kommer myndigheten undersöka möjligheterna att utveckla datadrivna modeller som kan baseras på denna beskrivning vilket förväntas bidra till ett mer effektivt system för såväl de arbetssökande som för verksamheten.

2.6 Utveckling av arbetet med individuella handlingsplaner

Handlingsplanen är central för den samlade arbetsmarknadspolitiska bedömningen eftersom det är i handlingsplanen som bedömningen dokumenteras och följs upp kontinuerligt för val av insatser och stöd.

Arbetsförmedlingen har en målbild med de individuella handlingsplanerna och myndighetens strategi för att utveckla detta arbete beskrevs utförligt genom återrapporterna för regleringsbrevsuppdraget 2022.¹⁶ För att realisera målbilden och genomföra de åtgärder som har identifierats har myndigheten initierat ett omfattande utvecklingsarbete vars syfte är att bidra till att den arbetssökande snabbt får ett arbete eller påbörjar studier. Arbetet inriktas mot att stärka arbetet med handlingsplanens funktion och betydelse för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten samt den arbetssökande väg mot arbete eller studier. Utvecklingsarbetet beräknas pågå under 2023 och 2024.¹⁷

Arbetsförmedlingen har beslutat att det planerade långsiktiga arbetet med handlingsplanerna kommer att fortgå som ett av myndighetens utvecklingsobjekt¹⁸: *Ökad kvalitet i handlingsplan*. Införandet syftar till att på ett bättre sätt stötta arbetssökande på väg mot jobb eller studier och långsiktigt nå en hög kvalitet och god regellefterlevnad kring handlingsplanen. Införandet sker stegvis där Arbetsförmedlingen successivt för in nya delar som ökar kvaliteten och lyfter handlingsplanen som centralt dokument. Det inledande steget som har genomförts har bland annat inneburit kompetensutvecklingsinsatser samt dialoger om

¹⁶ Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. Återrapport maj 2022. Af-2022/0028 7358 samt Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. Återrapport oktober 2022. Af-2022/0053 2073.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Särskilda strategiska utvecklingsåtgärder med IT-innehåll samlas i ett begränsat antal utvecklingsobjekt

förordningsförändringar bland annat kring hur de styr innehållet i handlingsplanen samt dess påverkan på arbetet med handlingsplanerna.

2.6.1 Förbättringar för att handlingsplanerna ska hållas aktuella, följas upp och utgöra ett relevant stöd för den arbetssökande

Under 2023 pågår flera arbeten och införanden inom utvecklingsobjektet för att utveckla handlingsplanen, vilket skapar förutsättningar för ökad kvalitet och träffsäkerhet. Då många medarbetare är involverade i arbetet med att upprätta och dokumentera individuella handlingsplaner innebär det att förståelsen för och förflyttningen till nya, enhetliga arbetssätt för en långsiktig ökad kvalitet både tar tid, sker stegvis och kräver mycket resurser.

För att uppnå ökad kvalitet av de individuella handlingsplanerna behöver också flera delar av Arbetsförmedlingens systemstöd utvecklas för att underlätta hanteringen av handlingsplaner. Utvecklingen som även den beräknas pågå under 2023 och 2024 syftar både till att förbättra upprättande samt uppföljningen av handlingsplanerna.

Delad handlingsplan

Arbetet med den så kallade delade handlingsplanen, som ingår i det långsiktiga utvecklingsarbetet, fortlöper enligt plan. Delad handlingsplan innebär att leverantörer får möjlighet att ta del av arbetssökandes behov av stöd, inriktningen på arbetssökandet samt de aktiviteter som myndigheten beslutat om vilket bidrar till att effektivisera samspelet mellan arbetssökande, leverantörer och Arbetsförmedlingen. Det första steget, som innebar möjlighet för leverantörer att ta del av den arbetssökandes handlingsplan samt de två senaste periodernas aktivitetsrapporter via Mina sidor för leverantörer, implementerades i september 2023. Initialt gäller den delade handlingsplanen enbart leverantörer av vissa tjänster¹⁹ men handlingsplanen och aktivitetsrapporterna kommer kunna delas för fler tjänster framöver.

Automatiserad förnyelse av handlingsplan för vissa grupper

Uppföljning av handlingsplanerna är, som nämnts ovan, en central del vad gäller den samlade arbetsmarknadspolitiska bedömningen då det är i handlingsplanen som den arbetssökandes stödbehov dokumenteras och följs upp för val av insats. Detta är dock en mycket tidskrävande uppgift inom myndigheten inte minst på grund av att det normalt föregås av ett uppföljningssamtal. Alla arbetssökande, även de som är anställda på hela sitt utbud med lönestöd, ska ha en handlingsplan vilket medför att antalet handlingsplaner är lika stort som antalet inskrivna. I slutet av februari 2023 hade exempelvis 92 procent av de inskrivna hos Arbetsförmedlingen en upprättad handlingsplan.

Mot bakgrund av detta kommer myndigheten under 2023 implementera en automatisk förnyelse av handlingsplanen för vissa grupper. Det innefattar i nuläget personer med lönebidrag, nystartsjobb samt ombytessökande om de är anställda på

¹⁹ Delad handlingsplan gäller för närvarande för tjänsterna som förmedlas via Mina sidor fristående aktörer, det vill säga: tjänsterna rusta och matcha 1 och 2 karriärvägledning (KVL) samt tjänsten steg till arbete.

hela sitt utbud. För dessa grupper förnyas handlingsplanen med en automatgenererad text, möjlighet finns till uppföljningssamtal om behov uppstår.²⁰ Genom att automatisera förnyelse av handlingsplanerna för dessa grupper kan fokus i stället läggas på uppföljningssamtal samt manuell uppdatering av handlingsplaner för de kunder där stödet gör som mest nytta.

Påminnefunktion om förnyande av handlingsplan

I slutet av maj 2023 implementerade Arbetsförmedlingen också en ny funktion i ett av myndighetens systemstöd som genererar en påminnefunktion till handläggarna efter fem månader om förnyande av handlingsplan.²¹ Funktionen syftar till att säkerställa att samtliga arbetssökande har en aktuell handlingsplan som ger bra förutsättningar för rätt insatser och stöd på väg mot arbete eller studier. Påminnefunktionen underlättar även arbetet med att säkra att handlingsplanen är aktuell och inte äldre än sex månader vilket ger bättre möjlighet att följa upp handlingsplanen i tid.

Inledningsvis är det handlingsplanerna för vissa sökandekategorier som prioriteras för att genereras som arbetsuppgift till handläggarna.²² Påminnefunktionen kommer utvärderas efter sommaren 2023 med plan på att byggas ut under hösten för att bland annat omfatta fler sökandekategorier av arbetssökande.

En uppföljning av kvaliteten i handlingsplanen planeras att genomföras i början av 2024.

2.7 Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen – sammanfattande konklusioner samt arbetet framåt

En träffsäker och effektiv arbetsmarknadspolitisk bedömning som leder till beslut om insats, skapar förutsättningar för att individens tid i arbetslöshet blir så kort som möjligt. Utgångspunkten är att använda datadriven teknik och förbättrade arbetsätt för att fortlöpande förbättra den arbetsmarknadspolitiska bedömningen så att individen får ett relevant stöd på ett kostnadseffektivt sätt, som leder till arbete eller reguljär utbildning. I takt med att den arbetsmarknadspolitiska bedömningen blir mer träffsäker, enhetlig och effektiv förbättras förutsättningarna för en väl fungerande arbetsmarknad samt ökar myndighetens förmåga att förebygga långtidsarbetslöshet.

Myndigheten har genomfört de åtgärder som planerats för 2023. Ett nytt förbättrat statistiskt bedömningsstöd har utvecklats och implementerats i april 2023. Parallellt

²⁰ Handlingsplanen uppdateras även på den arbetssökandes "Mina sidor" på Arbetsförmedlingen och den arbetssökande informeras om uppdateringen via myndighetspost enligt ordinarie rutin.

²¹ De handlingsplaner som fångas upp är de som har förnyats efter den 1 december 2022 och därefter uppnår fem månaders ålder och där nästa kontakt inte är bokad inom 30 dagar.

²² De sökandekategorier som prioriteras högst är: jobb- och utvecklingsgarantin, jobbgarantin för ungdomar, etableringsprogrammet samt öppet arbetslös. Utifrån denna prioritering kommer de äldsta handlingsplanerna att styras fram först. De handlingsplaner som senast uppdaterades innan 1 december 2022 kommer inte att generera en arbetsuppgift i Ace, utan tas om hand via annan planering hos regioner och PDM.

pågår flera utvecklingsinsatser som vart och ett är väsentliga för att den arbetsmarknadspolitiska bedömningen ska bli mer träffsäker, enhetlig och effektiv.

Genom att använda det statistiska bedömningsstödet för att stödja handläggarna i bedömningen av vilka arbetssökande som ska anvisas till tjänsten rusta och matcha, har ett viktigt steg tagits mot såväl uppdrag som den interna målbilden för att utveckla den arbetsmarknadspolitiska bedömningen med stöd av AI-baserade bedömningsstöd. Myndigheten fortsätter nu arbetet med att utveckla bedömningsstöd för fler tillämpningsområden.

Utöver fortsatt utveckling av datadrivna stöd finns behov av att utveckla handläggarnas metoder och arbetssätt så att de samspelar med de datadrivna lösningarna som införs, med målet att vid varje tidpunkt uppnå ett helhetsperspektiv i de bedömningar som görs.

Den samlade bedömningen är att myndigheten har kommit en bit på vägen och att det finns behov av att fortsatt utveckla arbetet med den arbetsmarknadspolitiska bedömningen. För att lyckas med utvecklingen spelar ett fortsatt nyttjande av digitaliseringens möjligheter en central roll. Genom att fortsätta utveckla digitala tjänster och verktyg skapas förutsättningar för att arbeta mer datadrivet och insiktsbaserat.

3 Samverkan med kommuner för att nå ett sammanhållet stöd till arbetssökande

3.1 Inledning

Sedan 2021 har Arbetsförmedlingen strävat mot mer generella och enhetliga samverkansprocesser, i syfte att uppnå likvärdig service för kund i hela landet. I samarbete med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Delegationen för unga och nyanlända till arbete (Dua) vidareutvecklade myndigheten under 2022 arbetet med överenskommelser, som Dua tidigare tagit fram. Tillsammans tog man fram en ny mall och handledning för överenskommelser mellan Arbetsförmedlingen och kommuner i syfte att stärka samverkan, även kallad *samverkansmodellen*.

Fram till och med augusti 2023 hade Arbetsförmedlingen ingått överenskommelser med 279 kommuner utifrån den nya modellen, och genom intervjuer med anställda på Arbetsförmedlingen framkommer tydliga skillnader mellan tiden innan den nya modellen och efter.²³ Bland annat har samverkansmodellen underlättat för att ta

²³ Arbetsförmedlingen. *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete. Slutredovisning. Af-2022/0036 1681.*

fram och stärka rutiner och arbetsformer för samverkan mellan myndigheten och kommuner. Modellen har även underlättat för att fokus numera ligger på funktion snarare än person. Det vill säga, det har blivit tydligare vilken roll hos respektive part som ansvarar för vad, och därmed har det blivit tydligare för samtliga vart man ska vända sig med vilka typer av frågor och information. För mer information om hur den nya samverkansmodellen bidragit till att stärka samverkan mellan kommun och Arbetsförmedlingen, se myndighetens slutredovisning²⁴ av regleringsbrevsuppdraget att samverka med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete²⁵. I slutrapporten redovisas bland annat resultat och analys av en enkätundersökning gällande kommuners uppfattning om hur samverkan med Arbetsförmedlingen fungerar. Där framkommer bland annat att när samverkan mellan Arbetsförmedlingen och kommuner sker, bidrar detta oftast till ökad samsyn i olika frågor om gemensamma målgrupper.

Efter slutredovisning av nämnda regleringsbrevsuppdrag, har en nationell granskning av tecknade överenskommelser²⁶ fortsatt utifrån ett antal parametrar, i syfte att analysera innehåll samt identifiera eventuella utvecklingsbehov. Genom granskningen framkommer om kriterierna för en överenskommelse uppnås, det vill säga om:

- Det finns tydliga målsättningar beskrivna avseende vad samverkan ska uppnå
- Det beskrivs målgrupper för samverkan
- Det beskrivs hur samverkan ska organiseras på strategisk och operativ nivå
- Det beskrivs processer för uppföljning av samverkan
- Ansvariga undertecknare av överenskommelsen är på minst enhetschefs- eller förvaltningschefs nivå

Av de hittills granskade överenskommelser (198) visar resultatet att det är en klar majoritet av överenskommelserna som uppfyller satta kriterier i enlighet med samverkansmodellen. Till exempel har 95 procent av de granskade överenskommelserna tydligt beskrivit gemensamma målsättningar för samverkan, vilka kan innehålla formuleringar som:

- ”Arbetslösheten för unga 18–24 år boende kommunen ska närma sig genomsnittet för regionen och vid årsskiftet 2024/2025 vara i samma nivå.”
- ”Att vidareutveckla jobbspåren och arbeta tillsammans med kompetensförsörjningen utifrån lokala arbetsgivares behov.
 - o 80 % av deltagarna som påbörjar ett jobbspår ska fullfölja.”

²⁴ Ibid.

²⁵ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen*. Regeringsbeslut den 22 december 2021. A2021/02394 m.fl. Punkt 5.2.

²⁶ Arbetsförmedlingen. *Intern granskning av överenskommelser om samverkan med kommuner 2023*. Af-2023/0095 1753.

- ”Andelen utrikesfödda – och då särskilt utrikesfödda kvinnor – som går till arbete eller studier ska öka.”

Genom granskningen har det även framkommit att för vissa områden kan det finnas utvecklingsbehov. När det gäller arbetsgivarperspektivet visar granskningen att arbetsgivarnas roll i samverkan kan behöva stärkas. Arbetsgivarnas roll kan både handla om att i samverkan föra dialog med lokala arbetsgivare, och att göra mer grundliga kartläggningar av arbetsmarknaden, i syfte att bättre matcha insatser med arbetsmarknadens behov på kompetens. I samverkansmodellen förordas en kartläggning och analys av vilken arbetskraft och kompetens som efterfrågas lokalt inom den aktuella arbetsmarknadsregionen. Detta är en förutsättning för att i insatser sedan kunna matcha behov och förutsättningar hos arbetssökande med kompetens- och rekryteringsbehov hos lokala arbetsgivare. Utifrån granskningens resultat kommer Arbetsförmedlingen därför under hösten 2023 föra interna dialoger, bland annat för att bedöma om och hur arbetsgivarperspektivet kan stärkas i och med kommande nytecknade och reviderade överenskommelser.

Även om arbetet i enlighet med regleringsbrevsuppdraget att samverka med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete²⁷ är avslutat, kommer myndigheten fortsatt följa upp framtagna samverkansprocesser och vid behov ytterligare stärka upp. En viktig del som myndigheten avser att följa är om, och hur, framtagna processer har bidragit till att stärka den operativa samverkan kring enskild individ, något som delvis kommer följas upp tillsammans med de kommuner som Arbetsförmedlingen tecknat överenskommelser med. Att följa upp det operativa arbetet är framför allt viktigt för att få en bild av vad insatser genom samverkan har för betydelse för den enskilda individens resultat, om det finns delar som behöver förbättras och hur mycket det skiljer sig mellan olika geografiska områden och för olika grupper av arbetssökande. I den operativa uppföljningen kommer bland annat nyttjande av lämpliga insatser ses över, och på nationell nivå kommer myndigheten kunna följa i vilken utsträckning man lokalt når de gemensamma målsättningar som satts upp. Detta sker i syfte att vid behov tillsammans med kommun revidera tecknade överenskommelser eller på annat sätt stärka den lokala samverkan, för att bättre möta gemensamma målgruppers behov av stöd.

3.2 Tydliggörande av roller och samordning

Som redovisats i tidigare lägesbeskrivningar²⁸ i nu aktuellt uppdrag²⁹, har Arbetsförmedlingen tydliggjort rollerna som myndigheten respektive leverantörer har i förhållande till kommunen när det gäller arbetssökande som är i behov av både

²⁷ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen*. Regeringsbeslut den 22 december 2021. A2021/02394 m.fl. Punkt 5.2.

²⁸ Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023*. Af-2023/0052 1009. samt Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023*. Af-2023/0052 1009.

²⁹ Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. Regeringsbeslut den 7 juni 2002. A2022/00859 m.fl.

kommunala insatser och insatser från leverantör. Detta sker främst genom att utveckla en sammanhängande struktur för samverkan baserat på överenskommelser. I tecknade överenskommelser beskrivs bland annat målsättningar, målgrupper, arbetsfördelning och ansvar mellan kommun och lokala arbetsförmedlingsenheter. Detta bidrar till att tydliggöra rollerna, då till exempel tydliggörande av ansvar och arbetsfördelning förutsätter dialog om när och för vilka arbetssökande som leverantörer är aktuella.

Förutom ovan arbetssätt för att förtydliga roller, har myndigheten i tidigare lägesbeskrivningar beskrivit uppdrag avseende samordning mellan Arbetsförmedlingen, kommun och leverantör. Där nämns bland annat att för att få till konkreta processer för samordning mellan kommun, leverantör och Arbetsförmedlingen pågår löpande utvecklingsarbeten. Sedan senaste lägesbeskrivningen i maj 2023³⁰ har Arbetsförmedlingen nationellt arbetat vidare med att ta fram koncept för mötesforum som inkluderar leverantörer, som ska syfta till att möjliggöra en dialog om samverkan och utbyta information. Detta inriktat på den långsiktiga planeringen av samarbetet. Sedan dess har koncepten gjorts tillgängliga för hela myndigheten, och beskrivs som vägledande för hur dessa forum lokalt kan struktureras och nyttjas. Det handlar till exempel om mötesforum för arbetsförmedlingens lokala enheter, kommuner och leverantörer som syftar till att informera varandra om aktuella kontaktvägar och information om vuxenutbildning eller tillsammans planera för praktikplatser. Informationsutbytet syftar bland annat till att bättre möta både individers och den lokala arbetsmarknadens behov genom exempelvis att forma utbildningar efter identifierade behov, men även till att öka kunskapen hos respektive part om vilka olika förutsättningar och möjligheter som finns för kund att närma sig utbildning eller arbete.

I granskningen av tecknade överenskommelser³¹ framkommer att i knappt två tredjedelar omnämns samverkansforum som ett sätt att organisera samverkan. Hur detaljerade dessa forum beskrivs varierar dock. Att mötesforum inte nämns skriftligen i en tecknad överenskommelse är inte att likställa med att det saknas mötesforum i praktiken, men efter granskningen kommer detta lyftas som ett eventuellt utvecklingsbehov, något som i första hand sker genom interna dialoger inom Arbetsförmedlingen.

3.3 Anskaffningens utformning för att möjliggöra insatser från andra aktörer

I föregående lägesbeskrivning beskrevs hur Arbetsförmedlingen tolkat delar av innehållet i förordning (2022:812) om förmedlingsinsatser, vad förordningen i praktiken betyder i myndighetens verksamhet gällande exempelvis tjänsten rusta och matcha 2 samt möjligheter för sökande att ta del av insatser från andra aktörer. En

³⁰ Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023*. Af-2023/0052 1009.

³¹ Arbetsförmedlingen. *Intern granskning av överenskommelser om samverkan med kommuner 2023*. Af-2023/0095 1753.

viktig del i detta är insatser som ges genom projekt. För att till exempel i högre grad lyckas med att bryta långtidsarbetslösheten behöver Arbetsförmedlingen vara proaktiva i utformning och genomförande av olika projektinitiativ som bidrar till stärkt stöd till de arbetssökande. Till exempel har många av de arbetssökande kvinnor och män som står långt ifrån arbetsmarknaden behov av parallella insatser från olika aktörer för att komma i arbete. För denna grupp behöver myndigheten öka användningen av olika typer av insatser i samverkan, genom exempelvis projekt, som komplement till upphandlade tjänster.

Förutsättningar för projektsamverkan sker med utgångspunkt i de upphandlade tjänsternas konstruktion. Om det identifierade behovet är av en sådan art att det inte löses ut av upphandlade tjänster utan kräver samordnat stöd och myndighetsutövning från två eller flera myndigheter finns också möjlighet att utforma projekt med ett tydligt syfte och målgrupp/-er. Genom projekt och/eller andra former av regional eller lokal samverkan, möjliggörs samarbeten som kan bidra till att gemensamt ta fram nya arbetssätt och vidareutveckla samt i viss mån individanpassa arbetsmarknadspolitiken för de grupper av människor som har ett behov av stöd inom flera områden. Den målgrupp som Arbetsförmedlingen har i fokus för projekt är långtidsarbetslösa. I samverkan med andra parter kan dock målgruppen breddas. Även bland dem som riskerar långtidsarbetslöshet återfinns grupper som skulle vara betjänta av projekt.

Ett centralt verktyg för lyckas individanpassa stödet genom samverkan är våra överenskommelser om samverkan med kommunerna. Under 2023 har Arbetsförmedlingen i dialog med Sveriges Kommuner och Regioner utrett hur behoven och förutsättningarna ser ut för att nyttja så kallade finansiella överenskommelser. Detta med anledning av att riksdagen genom ett förtydligande i lagen (2009:47) om vissa kommunala befogenheter tydliggjort att kommuner har rätt att anordna aktiviteter för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program samt att detta genom överenskommelse med Arbetsförmedlingen får innefatta ersättning för utförandet. I oktober 2023 fastställde myndigheten ett ställningstagande³² om att det saknas förutsättningar att i nuläget ingå sådana överenskommelser. Detta då det saknas rättsutrymme med hänsyn till regler för upphandling (Lagen om offentlig upphandling 2016:1145) och statsstöd.

Myndigheten ser emellertid fortsatt vikten av samverkan inom området och avser fortsatt analysera förutsättningar, bland annat genom att beakta samverkan i beslutsprocesser inför kommande upphandlingar.

Den vanligaste projektformen som Arbetsförmedlingen bedriver och medverkar i som samverkansaktör är socialfondsprojekt, utifrån myndighetens uppdrag i årliga regleringsbrev genom förordningen (2014:1383) om förvaltning av EU:s strukturfonder. Hösten 2022 godkände EU-kommissionen programmet ”Nationellt program för Europeiska Socialfonden+ 2021–2027” (ESF+). Inriktningen för ESF+

³² 2023/0099 2005

är kostnadseffektiva insatser där behoven är som störst. Insatser genom ESF+ ska förbättra tillgången till sysselsättning och aktiveringsåtgärder för alla arbetssökande, särskilt unga och långtidsarbetslösa. De flesta av ESF-projekten Arbetsförmedlingen sedan 2020 medverkat eller medverkar i och driver bidrar till nyanländas etablering på arbetsmarknaden med särskilt fokus på nyanlända kvinnor, insatser till unga som står långt från arbetsmarknaden och insatser till långtidsarbetslösa. Till stor del handlar det om att utveckla gemensamma strategier, arbetssätt, rutiner och samordning för individer i behov av parallella insatser hos olika aktörer.

Under 2023 har Arbetsförmedlingen tagit fram ett kunskapsmaterial för hur myndigheten bättre ska nyttja medel genom ESF+. I materialet beskrivs bland annat ramarna för projektansökningar, dels utifrån prioriteringar i det nationella programmet, dels utifrån rättsliga förutsättningar. Kunskapsmaterialet ska vara ett stöd för att planera verksamheten och stödja i framtagande av projektidéer och på så sätt bidra till ökat nyttjande av projektmedel. I kunskapsmaterialet nämns bland annat projekt genom samverkan som ett prioriterat område, då myndigheten identifierat behov hos vissa arbetssökande som enbart löses ut i samverkan med andra aktörer, såsom kommuner. Detta betyder dock inte att projekten i sig konkurrerar ut insatser som ges genom leverantörer, då det är individens behov av stöd som styr vilken insats som ges. För en arbetssökande som deltar i projekt genom samverkan med till exempel kommun finns det dessutom inget hinder att ta del av insats som ges genom leverantör, om sådant behov hos arbetssökande finns.

Projekt är ett bra sätt att i samverkan arbeta fram nya metoder och arbetssätt. Projekt är dock inte lösningen på de strukturella problem som finns mellan olika aktörer som möter individer med komplexa behov. Projekt leder ofta till nya insikter och förbättrad samverkan, mer sällan till ett långsiktigt förändrat arbetssätt. När projektet är slut saknas många gånger de förutsättningar som krävs för att implementera de nya lösningarna i ordinarie verksamhet.

4 Arbetslivsinriktad rehabilitering och insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga

4.1 Inledning

I den första lägesbeskrivningen i oktober 2022³³ aviserades ett flertal utvecklingsområden inom arbetslivsinriktad rehabilitering vilka återfinns i Arbetsförmedlingens verksamhetsplan för 2023, status för dessa och dess progress presenterades i återrapporten den 24 maj. Denna slutredovisning kommer att

³³ Arbetsförmedlingen. Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning den 3 oktober 2022. Af-2022/0052 9355.

fokusera på analyser om bedömda effekter och fortsatta behov av åtgärder inom området arbetslivsinriktad rehabilitering.

4.2 Effektiva arbetssätt för identifiering och bedömning av funktionsnedsättning inför och under inskrivning

Arbetsförmedlingen har genomfört en kartläggning³⁴ av personer med funktionsnedsättnings upplevelser om det första tiden på Arbetsförmedlingen, bland annat genom intervjuer med personer med funktionsnedsättning som är inskrivna på Arbetsförmedlingen samt med personal som möter målgruppen. Resultatet av detta arbete används som underlag för att hitta nya lösningar och effektivisera tidig identifiering och bedömning av behov inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen, bland annat genom utveckling av nya digitala tjänster. Ett sådant initiativ är utveckling av frågor kring ohälsa och funktionsnedsättning som kommer att användas vid inskrivningsskedet och som bedöms kunna skapa en effektivare och tidigare identifiering och därigenom möjliggöra individanpassade insatser som snabbare leder till arbete.

En mindre satsning i sociala medier riktad till personer med funktionsnedsättning samt deras anhöriga genomfördes under 2023. Syftet med detta var bland annat att öka kännedomen om vilket stöd Arbetsförmedlingen kan ge personer med ohälsa eller funktionsnedsättning som påverkar deras arbetsförmåga, samt att uppmana arbetssökande att redan i första planeringssamtalet berätta om detta. Vidare var målet att leda målgruppen till den nya webbsidan för arbetslivsinriktad rehabilitering (AR) på myndighetens webbplats, och efter kampanjen så har det skett en ökning av antalet sidvisningar. Ytterligare resultat av denna kampanj syns också i olika besök på riktade informationssidor på Arbetsförmedlingens webbplats, nyhetsbrev etcetera.

4.3 Samverkan rörande unga med funktionsnedsättning

I de tidigare rapporterna beskrevs multikompetenta team där skolan identifierar elever i behov av stöd och där Arbetsförmedlingen tillsammans med kommunerna förbereder inför övergången mellan skola och arbetsliv genom det verksamhetsutvecklande ESF-projektet "Samstart". Fram till januari 2023 hade sammanlagt 1 416 unika deltagare varit inskrivna i Samstart. Av dessa var 44 procent kvinnor och 56 procent män. För 2022 var omsättningen till arbete för deltagarna 18–24 år i Samstart 10 procent (9,4 för kvinnor och 10,6 för män). Dessa omsättningsresultat kan sättas i relation till omsättningen till arbete för alla ungdomar med funktionsnedsättning 18–24 år inskrivna på Arbetsförmedlingen vilket var 6,8 procent (5,6 för kvinnor och 6,9 för män) år 2022. En struktur för den lokala samverkan som ska stödja arbetet med att skapa större likvärdighet i landet har tagits fram, vilken också ger utrymme för att anpassas utifrån lokala förutsättningar.

³⁴ Arbetsförmedlingen. *Digitalisera Arbetslivsinriktad rehabilitering - "Den första tiden"*. Af-2023/0096 9706.

Utöver samverkan lokalt pågår olika processer för att utveckla arbetet på nationell nivå. I syfte att tillsammans identifiera utvecklingsområden har rundabordsamtal med flera andra myndigheter och funktionsrättsorganisationer startats upp tillsammans med Nationellt organ för dialog och samråd mellan regeringen och det civila samhället (NOD).

4.4 Arbetsförmedlingens arbete i egen regi i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning

4.4.1 Kundnära arbete och processer

Gällande de åtgärder som beskrivits i föregående lägesbeskrivningar så pågår fortsatt ett utvecklingsarbete kring att skapa mer enhetliga arbetssätt och processer för bedömning och beslut rörande vissa av stöden som omfattas av förordningen (2017:462) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga.

I detta arbete har Arbetsförmedlingen ambitionen att sista kvartalet 2023 lansera ett digitalt ansökningsförfarande för att underlätta för de anställda och deras arbetsgivare som har behov av bidraget inom insatsen Bidrag till litteratur³⁵ och tolk. Arbetet med att identifiera och realisera ytterligare digitala lösningar i syfte att underlätta för arbetssökande, anställda och arbetsgivare att ta del av insatserna såväl Bidrag till litteratur och tolk samt Bidrag till Hjälpmedel på arbetsplatsen pågår fortsatt.

4.4.2 SIUS-programmet har utvecklats

I lägesbeskrivningen i maj 2023 beskrevs utvecklingen av SIUS- programmet. Arbetsförmedlingen har särskilt jobbat för att ta fram enhetliga arbetssätt för att tidigare identifiera personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga i syfte att ge fler arbetssökande rätt stöd och antal pågående SIUS- ärenden har fortsatt öka under maj 2023 och uppgår till 13 377, att jämföra med 12 463 för samma månad 2022. Myndigheten har förtydligat kriterier för SIUS- programmet och infört ett tillitsbaserat arbetssätt där handläggarna arbetar utifrån gjorda bedömningar med kundens behov i fokus. Myndigheten planerar för en kraftig förstärkning av SIUS. För att få effekt av denna ökning är det dock viktigt att resursplanera för hela kedjan av insatser, från identifiering av funktionsnedsättning till beslut om eventuella stöd i anställning. Arbetsförmedlingens bedömning är att införandet av kompletterande bedömning av ohälsa och/eller funktionsnedsättning kan bidra till att fler individer tar del av SIUS-programmet.

³⁵ 7–8 §§ förordningen (2017:462) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga

4.4.3 Samspelet mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer i tjänsten steg till arbete

Den nya tjänsten steg till arbete, vilken beskrivs närmare i tidigare lägesbeskrivningar, är i drift sedan den 18 september 2023. Tjänsten är inte möjlig att utvärdera då den varit i gång under så kort tid, Arbetsförmedlingen kommer att löpande följa upp tjänsten.

Eftersom tjänsten successivt ersätter de befintliga tjänsterna introduktion till arbete och aktivitetsbaserade utredningsplatser är fokus att växla över från de tidigare tjänsterna till den nya tjänsten. I september 2023 implementerades steg till arbete i 83 leveransområden med en spridning i landet som helhet vilket utgör den första växlingen. En andra växling kommer ske i ett senare skede och kommer att omfatta övriga leveransområden. Upphandling pågår inför växling två. Till dess tjänsten är på plats i hela landet fortsätter myndigheten att anvisa till de två befintliga tjänsterna introduktion till arbete och aktivitetsbaserade utredningsplatser.

Inför tjänstens start genomförde myndigheten en serie möten med leverantörerna av steg till arbete. Syftet med mötena var att skapa förutsättningar för såväl leverantörer som den kundnära verksamheten att på ett likvärdigt sätt förbereda sig inför uppstart av tjänsten.

5 Utbyte av information mellan Arbetsförmedlingen och leverantör

5.1 Inledning

Den digitala infrastrukturen för informationsutbyte mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer har kontinuerligt utvecklats sedan arbetet med reformeringen av Arbetsförmedlingen inleddes. Arbetet har drivits framåt både av de förändringar som själva reformeringsarbetet medfört, men också av myndighetens arbete för att vara ett nav i ett system med många aktörer. Den grundläggande infrastruktur för informationsutbyte som krävs för den reformerade myndigheten finns nu på plats. Resonemang kring infrastrukturen återfinns i tidigare lägesbeskrivningar.³⁶ Arbetet kommer att vidareutvecklas i takt med att behov av förbättringar identifieras, nya tjänster tas fram eller befintliga tjänster flyttas eller då rättsliga regelverk förändras som möjliggör utökat informationsutbyte.

³⁶ Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023. Af-2023/0052 1009.* samt Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023. Af-2023/0052 1009.*

5.2 Nuläge och utveckling

OECD har analyserat reformeringen ur ett internationellt perspektiv samt levererat internationella jämförelser på densamma. I OECD rapporten³⁷ redovisas resultaten av en genomgång av rättsliga förutsättningar och utmaningar inom IT-området för ett effektivt informationsutbyte mellan Arbetsförmedlingen, leverantören och den arbetssökande. På övergripande nivå anser Arbetsförmedlingen att rapporten ger en god och heltäckande bild av de möjligheter och utmaningar som finns inom beskrivet område, som väl stämmer överens med myndighetens egen uppfattning. I sammanfattningen konstateras att Arbetsförmedlingen har en modern IT-arkitektur, ett bra samarbete med DIGG och har investerat i modern teknologi och ett agilt arbetssätt, men att vissa rättsliga förutsättningar för ett effektivt informationsutbyte saknas. Detta gäller inte bara informationsutbytet mellan Arbetsförmedlingen, leverantören och den arbetssökande, utan rör i hög grad möjligheten för svenska myndigheter att utbyta information med varandra. Idag pågår flera utredningar på området, som exempel *Förbättrat informationsutbyte och en mer ändamålsenlig lagreglering för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten*³⁸, vilken myndigheten bedömer kommer skapa bättre förutsättningar för Arbetsförmedlingen och andra berörda aktörer att kunna utbyta mer information framöver. Detta i sin tur kommer dock kräva utvecklingsarbete hos alla parter. Målsättningen är att myndigheten ska kunna erbjuda kunden bättre service samtidigt som den egna effektiviteten ökar.

I tidigare lägesbeskrivningar har Arbetsförmedlingens engagemang i myndighetsgemensamma projekt övergripande beskrivits. Ett aktuellt exempel är att Arbetsförmedlingen tillsammans med DIGG, inom ramen för ENA, har lanserat ett verktyg som underlättar för utvecklare hos offentliga aktörer att beskriva sin organisations API: er vid publicering på Sveriges dataportal, vilket i sin tur skapar förutsättningar för ett förenklat informationsutbyte mellan myndigheter. Säker digital kommunikation (SDK) är ett nationellt samverkansprojekt för en säker och enhetlig hantering av känslig information inom offentliga sektor. Arbetsförmedlingens Kundsupport använder sig av SDK och kan därigenom digitalt lämna ut information om arbetssökande till andra myndigheter och kommuner som är anslutna till SDK. Här arbetar vi aktivt med att stötta kommuner och andra myndigheter som vill ansluta sig till SDK. Ett proaktivt arbete pågår också tillsammans med SKR och kommuner för att förbereda för utökat informationsutbyte inom skolans område.

Nödvändig informationsöverföring för myndighetens reformerade uppdrag byggs upp av grundläggande digitala kommunikationsförmågor i Arbetsförmedlingens gemensamma plattformar och en generisk grund för leverantörer. Informationsutbytet mellan Arbetsförmedlingen och leverantörerna är idag fokuserat till, Mina Sidor Fristående Aktörer (MSFA). En styrande del när det gäller

³⁷ OECD 2023 Output 2: Addressing the legal and IT challenges of data exchange to support contracted-out employment services in Sweden

³⁸ Arbetsmarknadsdepartementet. *Kommittédirektiv – Förbättrat informationsutbyte och en mer ändamålsenlig lagreglering för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten*. Dir. 2023:65. Regeringsbeslut den 13 maj 2023.

informationsöverföring är de föreskrifter om leverantörernas uppgiftsskyldighet³⁹ som beslutades under våren 2023. Här framgår vilken information som en leverantör är skyldig att delge Arbetsförmedlingen och det är denna som nu leverantörerna kan dokumentera på MSFA.

Målsättningen att alla leverantörer om de så önskar ska kunna arbeta i sina egna systemstöd med den information som de nu hanterar på MSFA diskuterades i lägesbeskrivningen i maj 2023. För att möjliggöra detta krävs utveckling av API: er, Application Program Interface, som hanterar överföringen av information mellan Arbetsförmedlingens och leverantörernas systemstöd. API-utvecklingen beräknas komma igång under senare delen av 2024.

Utöver ett utbyte av information med leverantörerna i specifika ärenden finns det ett behov av att löpande kommunicera generell information. Arbetsförmedlingens webbplats, www.arbetsformedlingen.se, fungerar här som ingång för leverantörerna. Förbättringsförslag, där leverantörer lyfts fram som en tydligare del av Arbetsförmedlingens helhet, har tagits fram tillsammans med leverantörerna. Start av utvecklingen i linje med dessa har skjutits fram till 2024.

5.3 Användarupplevelse

Det finns flera sätt att följa upp hur bra ett IT-stöd är. Arbetsförmedlingen använder i första hand en allmänt vedertagen metod som kallas SUS, System Usability Scale. Det är en metod som utvecklades som ett kostnadseffektivt och snabbt sätt att följa upp användares upplevelse av användbarheten hos en produkt eller tjänst. Mätningen genomförs genom att användaren svara på en enkät med tio påståenden. Tanken är att mätningen ska täcka systemets effektivitet (hur väl en användare kan utföra en uppgift), måluppfyllnad (hur ändamålsenlig produkten eller tjänsten är) och tillfredsställelse (hur användaren känner sig när den utförde uppgiften).

Arbetsförmedlingen har genomfört två SUS-mätningar av MSFA. Mätningarna har genomförts genom att leverantörerna fått en digital uppmaning att svara på en SUS-enkät. Mätningarna har skett i juni 2022, då arbetet med den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 var slutfört, och i juni 2023, då tjänsten rusta och matcha 2 varit lanserad i två månader. Stort fokus lades på användarupplevelsen vid utvecklingen inför tjänsten rusta och matcha 1, medan utvecklingen inför tjänsten rusta och matcha 2 var mer fokuserad på ny funktionalitet, dvs. ny information som skulle överföras mellan parterna.

Utfallen från de två SUS-mätningarna blev relativt likartade, med en svag positiv trend, vilket låg i linje med förväntningarna. Den vidareutveckling som nu sker av MSFA handlar till stor del om användarupplevelsen och förbättringar kommer att släppas under hösten 2023 både i samband med uppdateringar av tjänsten rusta och matcha 2 och i samband med lanseringen av tjänsten steg till arbete. I och med att

³⁹ Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2023:1) uppgiftsskyldighet för leverantörer.

alla nya tjänster bygger på samma generiska grund för leverantörer så kommer förbättringarna alla tjänster till godo.

6 Kontroll och uppföljning samt krav på leverantörer och tjänster

6.1 Inledning

I detta kapitel redogörs för det arbete med kontroll och uppföljning av leverantörer som sker i syfte att bland annat minska risken för att oseriösa aktörer blir leverantörer, att avtal med oseriösa leverantörer ska kunna avslutas, att undvika felaktiga utbetalningar och för att främja en hög kvalitet i tjänsternas utförande. En väl fungerande kontroll och uppföljning förutsätter att det finns väl avvägda inträdeskrav samt tydliga utförandekrav på leverantörerna. Det förutsätter också att det finns effektiva interna arbetssätt, processer och verktyg för att såväl förebygga fel som att kunna agera när felaktigheter har uppstått.

I tidigare lägesbeskrivningar⁴⁰ beskrevs bland annat olika åtgärder som vidtagits för att inträdeskrav och utförandekrav skulle bli mer ändamålsenligt utformade samt för att på olika sätt förbättra interna arbetssätt, processer och verktyg för det löpande kontroll- och uppföljningsarbetet. Vid tidpunkten för denna rapport bedöms det vara för tidigt att kunna dra säkra slutsatser om effekten av dessa åtgärder. Ett antal av de åtgärder som beskrevs bör därutöver ses som ständigt pågående, inkrementella förbättringsåtgärder snarare än som punktinsatser med ett tydligt avslut. I detta avsnitt görs därför, baserat på den tidigare tjänsten rusta och matcha 1, en mer deskriptiv analys avseende bland annat hur många leverantörer som nekats inträde i valfrihetssystemet och på vilka grunder samt hur det löpande kontroll- och uppföljningsarbetet bedrivits.

6.2 Kontroller inför inträde och i samband med uppstart

Som beskrivits i tidigare lägesbeskrivningar är det inte möjligt eller meningsfullt att kontrollera alla de krav som ställs på leverantörerna redan i samband med att de ansöker om inträde i valfrihetssystemet. Ett krav på att upprätthålla ett maximalt antal simultana deltagare per handledare kan till exempel inte kontrolleras innan leverans faktiskt sker. Leverantörerna behöver däremot i ansökan intyga att de förstått och avser att upprätthålla samtliga krav under hela avtalstiden.

⁴⁰ Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023. Af-2023/0052 1009.* samt Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023. Af-2023/0052 1009.*

Av de olika kontroller som gjordes i samband med inträdet till den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 kan det vara värt att särskilt framhålla tre:

- 1) Kontroll av om det finns skäl att utesluta leverantören mot de så kallat obligatoriska eller frivilliga uteslutningsgrunderna enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem, till exempel för att den är dömd för brott som avser yrkesutövningen, har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller inte har fullgjort sina skyldigheter i fråga om socialförsäkringsavgifter eller skatt.
- 2) Kontroll av att leverantören kan förväntas vara ekonomiskt bärkraftig nog att genomföra uppdraget i enlighet med förfrågningsunderlaget under hela avtalstiden. Kontrollen avser därför bland annat leverantörens soliditet, likviditet, förekomst av betalningsanmärkningar med mera. och baseras på uppgifter som inhämtas från kreditupplysningsföretag. Vid behov begärs kompletterande uppgifter in från leverantören.
- 3) Kontroll av att leverantören hade relevant och tillräcklig erfarenhet av liknande uppdrag. Detta skedde genom att leverantören i ansökan kunde presentera två olika referensuppdrag, ett av huvudsakligen matchande karaktär och ett av huvudsakligen rustande karaktär, båda med tillräcklig omfattning och varaktighet.

Under den tid det var möjligt att ansöka om inträde i valfrihetssystemet för den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 har totalt 368 olika leverantörer ansökt om och 182 blivit godkända för inträde. Det var med andra ord drygt hälften (186) av de leverantörer som ansökte som inte bedömdes uppfylla ett eller flera av ovanstående krav. Merparten som nekats inträde har inte kunnat uppvisa tidigare referensuppdrag av rätt karaktär, omfattning och antal. En mindre andel har inte kunnat styrka tillräcklig ekonomisk förmåga för uppdraget. I enstaka fall har det också förekommit att leverantörer uteslutits mot de obligatoriska eller frivilliga uteslutningsgrunderna.

Det har varit vanligt förekommande att en och samma leverantör ansöker på nytt efter att ha blivit underkänd vilket medför att det totala antalet ansökningar (534 stycken) är betydligt högre än det totala antalet leverantörer. Det förekommer också att leverantörer som inte bedömts uppfylla kraven på referensuppdrag agerar underleverantörer åt andra godkända leverantörer. Detta bör inte i sig ses som något problematiskt utan kan vara ett naturligt och nödvändigt sätt för en huvudleverantör att till exempel säkra tillgång till särskild kompetens eller skapa beredskap att hantera personalfrånvaro. Arbetsförmedlingen vidtar också ett antal kontrollåtgärder när underleverantörer används. En huvudleverantör som avser att använda sig av underleverantörer ska bland annat redovisa detta för Arbetsförmedlingen och då redogöra för på vilket sätt underleverantören kommer att involveras i utförandet av tjänsten. Huvudleverantören svarar alltid för det arbete underleverantören utför så

som det vore den själv och underleverantörer får inte ges behörighet att använda systemstöd för avvikelserapportering, planering med mera.

Samtidigt kan en alltför omfattande användning av underleverantörer riskera att göra arbetet med kontroll och uppföljning mer komplicerat. Det har förekommit att arbetssökande som valt en godkänd huvudleverantör, i allt väsentligt endast fått stöd av underleverantörer som inte själva skulle uppfylla samtliga inträdeskrav. Det förekommer också att underleverantörer används i mer än ett led, vilket försvårar myndighetens möjligheter till insyn. Myndigheten bedömer också att brister avseende exempelvis personalens kompetens är vanligare förekommande i de fall underleverantörer används. Samtidigt får det rättsliga utrymmet för myndigheten att uttryckligen begränsa om, på vilket sätt och i hur många led underleverantörer får användas som utgångspunkt ses som begränsat, men inte obefintligt.⁴¹ Myndigheten arbetar aktivt med både förebyggande och reaktiva kontroller och åtgärder. I den modell för kontinuerlig riskbedömning som myndigheten bland annat använder som stöd för att prioritera uppföljningsresurser, är förekomsten av underleverantörer en viktig riskfaktor. Myndigheten avser att fortsätta följa utvecklingen över tid och vid behov vidta ytterligare åtgärder.

6.3 Löpande kontroller under avtalstiden

Som beskrivits ovan och i tidigare lägesbeskrivningar sker merparten av kontrollen och uppföljningen av leverantörer efter att leverantören trätt in i valfritetssystemet, alltså löpande under avtalstiden. Myndigheten behöver kunna vidta åtgärder för kontroll och uppföljning såväl reaktivt (åtgärder som vidtas efter att ett fel uppstår eller att indikationer på fel upptäcks) som proaktivt (åtgärder som på olika sätt försöker förebygga fel innan de uppstår).

Såväl proaktiva som reaktiva åtgärder kan vara mer eller mindre ingripande för leverantören. Exempelvis kan de olika utbildningsinsatser eller supportfunktioner som Arbetsförmedlingen erbjuder leverantörerna ses som ett sätt att förebygga fel utan att det för den delen är ingripande. Det kan handla om att myndigheten tar fram stödmaterial och utbildar leverantörer i hur resultatersättning ska begäras för att förebygga felaktiga utbetalningar eller motsvarande stöd för hur avvikelserapportering ska hanteras. Som exempel på mer ingripande förebyggande åtgärder kan bland annat nämnas att godkända leverantörer inte görs valbara för de arbetssökande i ett visst leveransområde innan de kunnat redovisa för myndigheten till exempel vilka lokaler som ska användas. Även de fysiska kontrollbesök⁴² som Arbetsförmedlingen påbörjat och avser att genomföra på samtliga leverantörers leveransadresser i landet inom tjänsten rusta och matcha 2, eller stickprov avseende

⁴¹ Jämför till exempel EU-domstolens avgöranden i [C-402/18 Tedeschi och Consorzio Stabile Istant Service](#) och [mål C-642/20, Caruter](#)

⁴² [Fysiska kontrollbesök - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](#)

leverantörernas avvikelserapportering⁴³ skulle kunna ses som en förebyggande åtgärd av mer ingripande karaktär.

När det kommer till reaktiva åtgärder kan exempel på mindre ingripande sådana vara att myndigheten påpekar fel för leverantören och för en dialog om hur felet kan avhjälpas. Mer ingripande reaktiva åtgärder kan vara när myndigheten formellt kräver att leverantören rättar fel, att möjligheten att anvisa nya deltagare stoppas, beslut om vite eller ytterst hävning av leverantörens avtal. I praktiken är det vanligt att reaktiva åtgärder är eskalerande, det vill säga att myndigheten inledningsvis för en dialog med leverantören och först om detta inte leder till att felet rättas vidtar mer och mer ingripande åtgärder. Merparten av de fel som myndigheten upptäcker rättas tidigt i dialog med leverantören och det är relativt ovanligt att mer ingripande åtgärder behöver vidtas.

6.4 Klagomål och vidtagna åtgärder i den tidigare tjänsten rusta och matcha 1

I detta avsnitt görs en analys av antalet och arten av klagomål på leverantörer i den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 samt de åtgärder som myndigheten hittills vidtagit mot leverantörer av tjänsten. Inledningsvis bör dock ett antal påpekanden göras. När detta skrivs pågår fortfarande leverans av tjänsten rusta och matcha 1 vilket innebär att det framöver kan tillkomma såväl klagomål som ytterligare åtgärder mot leverantörerna. Det urval som analysen bygger på omfattar alltså inte tjänsten som helhet. Analysen bör vidare ses som rent deskriptiv och myndigheten anser inte att det baserat på denna analys går att dra slutsatser avseende exempelvis förekomsten av oseriösa leverantörer eller ändamålsenligheten av myndighetens kontroll- och uppföljningsarbete.

Antal inkomna klagomål är en osäker indikator eftersom den inte enbart beror på hur väl leverantörerna utför sitt arbete utan också påverkas av omständigheter så som deltagarnas förväntningar på tjänsten, hur lätt eller svårt det är att lämna klagomål, myndighetens kapacitet att registrera och hantera klagomål och så vidare. På liknande sätt bör inte det faktum att en liten andel klagomål lett till åtgärd mot leverantören ses som en indikation på varken att klagomål i stor utsträckning varit grundlösa eller att myndigheten skulle sakna tillräcklig kapacitet att hantera desamma. Det är till exempel inte så att varje åtgärd som myndigheten vidtar mot en leverantör behöver utgå från eller vara avgränsad till ett specifikt klagomål. I praktiken är det snarare så att myndighetens åtgärder svarar mot flera klagomål (av samma eller olika slag) efter en samlad utredning eller att myndigheten mot bakgrund mot bakgrund av återkommande, men individuellt sett mindre allvarliga klagomål beslutar att genomföra djupare kontroller och utredningar.

⁴³ [Förstärkt och systematiserad kontroll av avvikelserapporteringen - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](https://arbetsformedlingen.se)

Urvalet för denna analys omfattar leverantörer som under perioden februari 2022 till maj 2023 haft minst 30 deltagare totalt. För dessa 173 leverantörer har under tidsperioden totalt ca 2 000 klagomål registrerats. Ungefär tre fjärdedelar av dessa leverantörer har under perioden haft minst ett eller flera registrerade klagomål och för den resterande fjärdedelen fanns inga registrerade klagomål. Det finns en tydlig korrelation mellan antalet deltagare som en leverantör haft under perioden och förekomsten av klagomål. Bland annat är genomsnittliga antalet deltagare nära 10 gånger högre i den grupp leverantörer som haft ett eller flera registrerade klagomål jämfört med gruppen utan klagomål. Drygt hälften av alla klagomål i urvalet har också registrerats på de 15 leverantörer som tillsammans tagit emot knappt hälften av det totala deltagarantalet.

Samtidigt går det att se tydliga skillnader mellan leverantörer. I leverantörsgruppen utan klagomål finns bland annat några leverantörer med ett relativt stort antal totala deltagare och i leverantörsgruppen med klagomål går det att se tydliga skillnader i hur frekvent enskilda leverantörer fått klagomål. Med frekvens avses här hur många klagomål som registrerats i förhållande till det totala antalet deltagare under perioden. Sett till hela gruppen av leverantörer som fått klagomål har det registrerats i genomsnitt ett klagomål per 116:e deltagare. För enskilda leverantörer är däremot den högsta frekvensen ett klagomål per 13:e deltagare och den lägsta ett klagomål per 500:e deltagare. Bland de 15 leverantörer som stått för ca 50 procent av klagomålen och 50 procent av det totala deltagarantalet är den högsta frekvensen ett klagomål per 35:e deltagare och den lägsta frekvensen ett klagomål per 144:e deltagare.

Som beskrivits ovan kan merparten av de felaktigheter som upptäcks korrigeras i dialog med leverantören. Det förekommer också att leverantörer inte korrigerar fel inom rimlig tid eller helt inte medverkar till att korrigera fel. Myndigheten kan då behöva ta till mer ingripande åtgärder mot leverantören så som att besluta om att stoppa nya anvisningar av deltagare, besluta om vite, göra återkrav eller häva avtal. Det kan, beroende på förutsättningarna i ett enskilt fall, även vara motiverat att omedelbart vidta mer ingripande åtgärder. Vid halvårsskiftet 2023 hade totalt 40 olika leverantörer av den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 varit föremål för denna typ av åtgärder vid sammanlagt 114 tillfällen. I merparten av dessa tillfällen har myndigheten beslutat om vite eller vite i kombination med återkrav och vid 14 tillfällen har myndigheten hävt avtal med leverantörer. Därutöver pågår drygt 100 utredningar som potentiellt kan resultera i att myndigheten beslutar om ytterligare åtgärder.

Nya klagomål och utredningar kan också tillkomma givet att de sista deltagarna i tjänsten beräknas avsluta sitt deltagande under hösten 2023. Vilka brister hos leverantören som föranlett myndighetens åtgärd varierar, men som exempel kan nämnas bristande kompetens hos leverantörens personal, ej kravenliga lokaler eller utrustning eller brister i dokumentation och rapportering. Det är även vanligt förekommande att en leverantör brister i tillhandahållande av tjänst i mer än ett avseende.

I sammanhanget bör noteras att brister i många fall kan vara lokala. En och samma leverantör kan som exempel bedriva välfungerande verksamheter i Stockholm och Göteborg samtidigt som verksamheten i Malmö brister. De åtgärder som myndigheten vidtar mot leverantörer måste vara proportionerliga i förhållande till den brist det handlar om vilket bland annat innebär att myndigheten måste göra en avvägning mellan hur allvarligt felet är och hur ingripande åtgärden är för leverantören. I ovanstående exempel skulle det till exempel kunna vara en proportionerlig åtgärd att häva avtalet i Malmö, men oproportionerligt att på grundval av bristerna i Malmö också häva leverantörens avtal i Stockholm och Göteborg. Om felen i Malmö däremot skulle vara av så allvarlig karaktär att leverantörens lämplighet som sådan kan ifrågasättas, kan det vara en proportionerlig åtgärd att häva samtliga avtal.

6.5 Tillförlitliga och relevanta data över verksamhet hos leverantörer

Arbetsförmedlingen har god tillgång till data över den verksamhet som bedrivs hos leverantörer genom bland annat den rapportering som leverantörerna är ålagda att göra, men det finns även ett flertal identifierade utmaningar. Det bör noteras att följande avsnittet fokuserar på erfarenheter av den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 och inte ska förstås som att tillgången till tillförlitliga och relevanta data över verksamhet hos leverantörerna generellt har brister.

Ur ett flertal andra avseenden är tillgången god till relevanta och tillförlitliga data. Informationen från leverantören rapporteras genom särskilda systemstöd varigenom leverantörerna skickar in ett antal olika rapporter beroende på syfte, bland annat avvikelserapport, periodisk rapport och informativ rapport.⁴⁴ Hur information anges, till exempel om leverantören väljer mellan ett antal fördefinierade uppgifter eller om den anges i fritext, varierar också. Rapporteringen ger myndigheten en överblick över bland annat vilket stöd, aktiviteter eller moduler som leverantörer tillhandahåller till deltagare inom upphandlade tjänster. Leverantörernas rapportering kompletteras genom regelbundna deltagarenkäter som skickas till såväl pågående deltagare som deltagare som avslutat insatsen. Även om myndigheten på detta sätt har tillgång till både omfattande och detaljerade data, finns vissa utmaningar såväl avseende vilken data myndigheten får in som avseende dess tillförlitlighet. Detta försvårar också myndighetens arbete med uppföljning och analys. Några sådana utmaningar beskrivs i det följande.

En utmaning är att leverantörernas rapportering endast avser aktiviteter och stöd som ges direkt till deltagaren. Detta innebär vissa begränsningar i insamling av

⁴⁴ *Avvikelse*rapport syftar till att kontrollera om arbetssökande uppfyller villkoren för rätt till ersättning och om de fortsatt ska vara anvisade insatsen. Leverantörer är skyldiga att utan dröjsmål rapportera alla avvikelser gällande deltagare till Arbetsförmedlingen. *Periodisk rapport* är en rapport som leverantören skickar in månadsvis under hela tjänsten, och är en förutsättning för leverantörerna ska få ersättning för den period som avses. *Informativ rapport* ska leverantören använda om de behöver informera Arbetsförmedlingen om en deltagares behov eller behöver lämna annan relevant information, till exempel att de uppmärksammat att en deltagare behöver annat stöd och ta del av annan arbetsmarknadspolitisk insats.

information i förhållande till leverantörernas arbetsgivararbete. Detta kan ofta ha karaktären av mer långsiktigt kontaktskapande och nätverksbyggande och sker inte enbart kopplat till en viss deltagare. Flera effektstudier indikerar också att det kan vara framgångsrikt att lägga mindre tid på stöd till deltagaren och mer tid på arbetsgivararbete.⁴⁵ Bristande data om leverantörernas arbetsgivararbete skulle till exempel kunna försvåra analyser av leverantörer som uppvisar goda resultat i kombination med lite stöd till deltagare.

Vidare var den minsta tidsenheten för leverantörernas rapportering i den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 en timme. Det innebar dels att stödet i antal timmar sannolikt överskattades, dels att det inte gått att särskilja om en rapporterad timme i praktiken utgjordes av ett kortare telefonsamtal eller längre, mer kvalitativt möte. Detta har i sin tur även påverkat träffsäkerheten i att följa upp om grupper av deltagare inom tjänsten rusta och matcha 1 fått olika stöd genom att studera antalet rapporterade timmar. Ytterligare en utmaning kopplat till rapporteringssystemet är svårigheten att kontrollera om deltagarna får det antalet möten med leverantören som är obligatoriskt i tjänsten. I rapporteringssystemet ska aktiviteterna och omfattningen av dessa som tillhandahållits av leverantören rapporteras in, men det går inte att rapportera in vid hur många tillfällen under månaden som aktiviteterna tillhandahållits. Det går därmed inte att kontrollera i den periodiska rapporten om deltagaren exempelvis fått ta del av ett individuellt möte varannan vecka, vilket förfrågningsunderlaget stipulerar.

Myndighetens arbete med att centralisera och utveckla tjänste- och leverantörsuppföljning bedöms ha bidragit till att ovanstående brister har kunnat identifieras och inför lansering av förmedlingsinsatsen rusta och matcha 2 har åtgärder vidtagits. I tjänsten rusta och matcha 2 kan leverantörer nu rapportera in vilka aktiviteter som de stöttat deltagare med i 15-minutersintervall. Det ger förutsättningar för en mer träffsäker analys av stödet. De godkända aktiviteter som leverantörer kan ge som stöd har också förtydligats vad gäller innehåll och syfte i förfrågningsunderlaget.

Ett flertal arbeten som pågår på Arbetsförmedlingen kan bidra till att höja tillförlitligheten på informationen avseende den verksamhet som leverantörerna bedriver.

Bland annat vill myndighet underlätta för leverantörerna att redovisa den information som Arbetsförmedlingen begär och på så sätt öka tillförlitligheten i informationen om leverantörernas verksamhet. Systemstödet Mina Sidor för Fristående Aktörer ses över för att leverantören på ett tydligare sätt kan rapportera in deltagarnas aktiviteter. En annan del är att förtydliga instruktionerna till leverantörer om hur information ska lämnas. Ett arbete pågår med att införa en

⁴⁵ Fyra studier stödjer liknande slutsatser: Arbetsförmedlingen. *Effektutvärdering av insatser för unga med aktivitetsersättning*. Working paper 2017:2. Arbetsförmedlingen. *Arbetsmarknadsetablering av nyanlända lågutbildade flyktingar*. Af-2020/0066 6516. Arbetsförmedlingen. *Matchningsinsatser för personer som nyligen fått uppehållstillstånd - Slutrapport från socialfondsprojektet Jämställd etablering*. Af-2021/0080 5267. IFAU. *Effekter av förstärkta förmedlingsinsatser*. Rapport 2019:27.

rådgivningsfunktion för leverantörer för att öka leverantörernas möjlighet till stöd vid oklarheter, exempelvis rörande redovisningskrav om den verksamhet som de bedriver.

Det pågående proaktiva kontroll- och uppföljningsarbetet inom leverantörsuppföljningen, bland annat systematiserad kontroll av avvikelserapporteringen, är också en viktig hörnsten i att höja tillförlitligheten på informationen avseende den verksamhet som leverantörerna bedriver. Att höja Arbetsförmedlingens förmåga att effektivt kunna identifiera och sanktionera leverantörer som agerar oseriöst torde på sikt bidra till att minska risken att leverantörerna inkommer med felaktig information.

7 Anskaffning av vidareutvecklade matchningstjänster med grund i förmedlingsinsatser

7.1 Ny förordning och matchningstjänst

Den 1 december 2022 infördes ett nytt arbetsmarknadspolitiskt program, förmedlingsinsatser, som regleras i förordningen (2022:812) om förmedlingsinsatser. Denna förordning har gett Arbetsförmedlingen en tydligare rättslig reglering för myndighetens anskaffande av matchningstjänster. Arbetsförmedlingen fick därtill i uppdrag att vidareutveckla befintliga matchningstjänster med grund i det arbetsmarknadspolitiska programmet förmedlingsinsatser. Förordningen styr innehåll, målgrupper och hur Arbetsförmedlingen upphandlar matchningstjänster. Myndigheten anvisar arbetssökande till matchningstjänster inom ramen för programmet förmedlingsinsatser. Tjänsten rusta och matcha 2 är den matchningstjänst som tillhandahålls inom programmet förmedlingsinsatser.

7.1.1 Övergång till ny tjänst

Beslut om tjänsten rusta och matcha 2 kunde fattas från och med den 17 april 2023. Övergången till den nya tjänsten bedöms ha i alla väsentliga delar fungerat väl. Volymerna för nya deltagare i tjänsten rusta och matcha 2 var vid övergången på motsvarande nivåer som den tidigare tjänsten rusta och matcha 1. I mars månad var antal nya deltagare i tjänsten 12 500 i tjänsten rusta och matcha 1, och efter växlingen i maj månad var nya deltagare 12 100 i tjänsten rusta och matcha 2 med proportionerligt jämn fördelning över regionerna. Samtliga leverantörer, som ansökt innan det kommunicerade brytdatumet, fick sina ansökningar handlagda innan övergång till ny tjänst den 17 april 2023.

Första beslut om förmedlingsinsatsen rusta och matcha 2 kunde fattas från och med den 17 april 2023. Övergången till den nya tjänsten bedöms ha i alla väsentliga delar fungerat väl. Ett nytt valfrihetssystem etablerades för den nya tjänsten rusta och

matcha 2 (myndighetens överväganden kring detta redogjordes för i föregående lägesrapport) vilket innebar att samtliga leverantörer behövde ansöka om inträde på nytt. Ansökningar har dock med hjälp av bland annat personalförstärkningar och effektiviserade rutiner kunnat granskas förhållandevis snabbt. När tjänsten rusta och matcha 2 startade i april fanns det 168 valbara leverantörer i landet. Ytterligare ett tiotal leverantörer var godkända men hade vid tillfället för övergången till den nya tjänsten ännu inte gjorts valbara för deltagare. Antalet leverantörer vid starten av tjänsten rusta och matcha 2 kan alltså i stort sägas motsvara det antal leverantörer som fanns i tjänsten rusta och matcha 1. Även volymerna för nya deltagare i tjänsten rusta matcha 2 var vid övergången på motsvarande nivåer som tidigare tjänst rusta och matcha 1. I mars månad var antal nya deltagare i tjänsten 12 500 i rusta och matcha 1, och efter växlingen i maj månad var nya deltagare 12 100 i förmedlingsinsatsen rusta och matcha 2 med proportionerligt jämn fördelning över regionerna. Detta indikerar att förutsättningar för att använda insatsen var och är på plats.

Myndigheten har dock haft en viss utmaning att efter övergången till ny tjänst upprätthålla förväntade nivåer av kvarstående arbetssökande totalt sett i tjänsten rusta och matcha. Detta beror i huvudsak på en kombination av två saker; för det första att arbetssökande som varit sex månader i den tidigare tjänsten rusta och matcha 1, till en början, inte längre fick förlängningar baserat på bedömningen vid starten av tjänsten, utan profilerades om för att avgöra lämpligheten för den nya tjänsten. Under tiden däremellan har de arbetssökande fått längre inskrivningstid, och även andra förutsättningar har kunnat ändras. För det andra gjordes denna profilering med ett nytt bedömningsstöd, som inte ger samma resultat som tidigare; det hanterar bland annat inskrivningstid direkt i modellen. Det innebär i praktiken att en stor andel av de personer som varit sex månader i den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 inte har bedömts kunna tillgodogöra sig insatsen via den nuvarande tjänsten rusta och matcha 2 fortsättningsvis. Myndigheten utvecklade det statistiska bedömningsstödet i samband med den nya tjänsten i syfte att öka träffsäkerheten och i enlighet med uppdragsgivarens intentioner i genomförandeuppdraget. Andra faktorer som bidragit är resursåtgång för själva införandet av tjänsten i sig, kombinerat med samtidig avveckling av rollen beslutshandläggare och sommarmånader med minskad beslutskapacitet. Andra bidragande faktorer till att antal arbetssökande som anvisades blev mindre än förväntat är vissa konsekvenser av förordningen om förmedlingsinsatser som reglerar målgruppen för matchningstjänster. Detta utvecklas nedan i avsnittet om förordning om förmedlingsinsatser, men anses ha marginell påverkan.

Myndigheten har dragit lärdom från erfarenheter från införandet av den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 vilket har gett möjligheter till en bättre övergång. Åtgärder som vidtogs för att säkerställa en bra övergång mellan tjänsterna beror på en utforskande och tvärfunktionell arbetsprocess internt och ett nära samarbete med externa aktörer. En framgång i införandet av tjänsten rusta och matcha 2 är att den operativa verksamheten hade goda förutsättningar att anvisa insatsen redan från

start. Detta genom tydliga nationella övergångsrutiner och stödmaterial i form av handläggarstöd, processkartor, användarstöd och teknisk funktionalitet.

Arbete med att följa upp resultat av tjänsten sker inom ramen för löpande uppföljning, se kapitel 7.2.2 Myndigheten bedriver ett fortsatt arbete med att förbättra och effektivisera tjänsten.

7.1.2 Förordning om förmedlingsinsatser

Att Arbetsförmedlingen anvisar till matchningstjänster inom ramen för programmet förmedlingsinsatser innebär bland annat att målgruppen förändras i förhållande till den tidigare tjänsten rusta och matcha 1. Det finns nu krav på att vara arbetslös på heltid eller delta i ett ramprogram för att få delta i tjänsten rusta och matcha 2. För att anses vara arbetslös på heltid ska den arbetssökande inte ha någon pågående anställning eller pågående studier, oavsett form (timanställning/vid behovsanställning). Detta är en förändring mot tidigare tjänst då begränsningen genom deltids-/behovsanställning inte fanns och bedöms ha bidragit till att något färre arbetssökande anvisas till matchningstjänsterna.

Ytterligare en förändring är att förordningen ger Arbetsförmedlingen en rättslig reglering om hur andra arbetsmarknadspolitiska insatser kan användas parallellt med upphandlade matchningstjänster. I den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 kunde arbetssökande ha kvar tjänsten på hela sitt arbetsutbud samtidigt som denne (under max tre månader) även deltog i en annan arbetsmarknadspolitisk insats. Arbetssökande hade därmed kvar sitt beslut i tjänsten, och att kombinera andra insatser inom ramen för tjänsten under en begränsad tid var möjligt. Sammantaget bedömdes detta tillsammans utgöra individens hela arbetskraftsutbud. Förordningen reglerar nu att omfattningen på programmet förmedlingsinsatser enskilt ska utgöra hela den arbetssökandes arbetsutbud. En parallell insats ges därför alltid utanför den nuvarande tjänsten rusta och matcha 2 och kräver således ytterligare ett beslut om anvisning. Det är fortsatt möjligt att kombinera förmedlingsinsatser med andra arbetsmarknadspolitiska insatser parallellt om det är arbetsmarknadspolitiskt motiverat. Handläggarna behöver vid bedömningen avgöra om det är arbetsmarknadspolitiskt motiverat att anvisa den arbetssökande till en parallell insats och huruvida syfte och mål uppnås genom att kombinera bägge insatser. Konkret innebär detta en mer komplex handläggning, där två beslut ska hanteras separat och i vissa fall i olika systemstöd.

Om bedömningen blir att en kombination inte går att motivera och en annan arbetsmarknadspolitisk insats bedöms som mer lämplig kommer anvisningen till programmet förmedlingsinsats och tjänsten rusta och matcha 2 att avbrytas. I tjänsten rusta och matcha 2 kan det därför, genom den mer komplexa hanteringen som nu krävs, komma att öka behovet av handläggningskapacitet.

Arbetsförmedlingen har även i uppdrag⁴⁶ att sänka ersättningen när en arbetsökande tar del av andra insatser samtidigt som de tar del av matchningstjänster.

Myndigheten har därför fattat beslut om att sänka grundersättningen vid parallella insatser med 20 procent, oavsett omfattning av den parallella insatsen. Under denna tid tas kravet på att leverantörerna ska tillhandahålla minst en av de olika aktiviteterna en timme per vecka bort, men genomförs om leverantörerna bedömer det som lämpligt. De individuella mötena ska genomföra så som avtalet föreskriver. En sänkt ersättning vid parallella insatser infördes dock inte i samband med lanseringen av tjänsten rusta och matcha 2 i april 2023, utan kommer att integreras vid ett senare tillfälle när lämpliga IT-stöd är utvecklade för ändamålet.⁴⁷

Andra arbetsmarknadspolitiska insatser i kombination med den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 har använts i liten utsträckning. Vad den rättsliga regleringen kring andra arbetsmarknadspolitiska insatser får för konsekvenser i tjänsten rusta och matcha 2, utöver en mer komplex handläggning, går inte att bedöma i nuläget. Myndigheten behöver därför följa användningen av och innehåll i tjänsten samt vidta eventuella åtgärder vid behov.

7.2 Ett ändamålsenligt stöd till alla deltagare

Arbetsförmedlingen har fått i uppdrag att utforma ändamålsenliga krav på matchningstjänsterna så att inriktningen och stödet svarar mot varierande behov hos deltagare, bland annat arbetsökande som befinner sig längre bort från arbetsmarknaden eller särskilda målgrupper, exempelvis personer med funktionsnedsättning⁴⁸. Analyser från den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 indikerar att vissa deltagare som bedömts ha liknande förutsättningar inte nått samma resultat i tjänsten och därmed inte fullt ut fått stöd efter behov. Detta har föranlett att åtgärder vidtagits i tjänsten rusta och matcha 2, bland annat ett arbete med att öka träffsäkerheten och kvaliteten i det statistiska bedömningsstödet, utökade krav på innehållet i tjänsten samt justering av den differentierade ersättningsmodellen. Arbetsförmedlingen bedömer att myndigheten i och med införandet av tjänsten rusta matcha 2 har ett ramverk som möjliggör ett ändamålsenligt stöd till alla deltagare. Eftersom tjänsten nyligen införts finns ännu inte möjlighet att se hur förändringarna slagit igenom.

En slutsats från den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 var att vissa grupper av deltagare som bedömdes ha liknande förutsättningar inte nådde samma resultat av tjänsten, vilket redovisas närmare i återrapporten för regleringsbrevsuppdraget

⁴⁶ Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. A2022/00859 m.fl.

⁴⁷ Arbetsförmedlingen. *Beslut om senareläggning av ersättning vid parallell insats*. Beslutsdatum den 16 januari 2023. Af-2023/0005 0587.

⁴⁸ Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. Regeringsbeslut den 7 juni 2002. A2022/00859.

Matchningstjänster⁴⁹ som lämnas den 13 oktober 2023. Resultaten från återrapporten visar sämre utfall för äldre jämfört med yngre arbetssökande, för utrikesfödda kvinnor jämfört med utrikesfödda män, för de som saknar gymnasieutbildning jämfört med de som har en avklarad gymnasieutbildning, för de med längre jämfört med kortare inskrivningstid samt för de som har jämfört med inte har funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Detta kan ha flertalet tänkbara förklaringar. En orsak skulle kunna röra det statistiska bedömningsstödet, som om det missbedömer jobbchanser för olika grupper, leder till felaktig nivåindelning. Det kan också påverkas av att kriterierna för att kunna delta i tjänsten justerats, för att exempelvis kunna hantera snabba förändringar i konjunkturen till följd av pandemin, vilket fått till följd att fler deltagare med lägre bedömda jobbchanser påbörjat tjänsten.⁵⁰ En annan faktor som har nämnts i återrapporten för utvecklade matchningstjänster från april⁵¹ är att leverantörerna skulle kunna vara bättre på att arbeta med vissa grupper av arbetssökande men mindre bra på att stötta andra. Det kan bero på leverantörens arbetssätt, men även på leverantörens förutsättningar, exempelvis deras möjlighet att ta del av information om de arbetssökande. En tredje faktor skulle kunna vara att ersättningsmodellens differentiering inte är tillräckligt stark för att förmå leverantörer att differentiera stödet till deltagarna. Slutligen kan en förklaring vara att olika arbetssökande har svårt att tillgodogöra sig stödet och hade behövt en annan typ av insats.

7.2.1 Krav på innehållet i tjänsten

I tjänsten rusta och matcha 2 utökades kraven i tjänsten bland annat omfattningen på individuella möten för arbetssökande med lägre bedömda jobbchanser, krav på fysiska möten samt en ökning av kravet på aktiviteter under en andra anvisningsperiod. Kravet på de individuella mötena, som förut var ett möte på 30 minuter varannan vecka för alla deltagare, har utökats till ett möte på 45 minuter varannan vecka i nivå B och 60 minuter varannan vecka i nivå C. Att Arbetsförmedlingen förändrade kraven genom en utökning av tiden baseras på erfarenhet som stödjer att det är kvaliteten i samtalet som leder till ett bättre utfall, snarare än fler möten. Eftersom myndigheten inte kan styra kvaliteten i samtalen är kravet på längre möten en viktig signal till leverantörer om att arbetssökande med ett större stödbehov också bör få mer stöd, vilket även avspeglas i ersättningsmodellen genom att leverantörerna får mer betalt för de arbetssökande som har större stödbehov. Genom att förlänga tiden för det obligatoriska individuella utvecklingsmötet beroende på nivåindelning ökar myndigheten chansen för arbetssökande att undvika nedprioritering i leverantörernas verksamhet eftersom arbetssökande med större stödbehov också ställer högre personalkrav på leverantörerna. Aktiviteter och möten i den nya tjänsten ska vara minst 50 procent i fysisk form och håller på så sätt öppet för en individuell anpassning efter behov. För att ytterligare stärka stödet kravställdes även en ökning av antal aktiviteter under en

⁴⁹ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2023 avseende Arbetsförmedlingen*. Regeringsbeslut den 22 december 2022. A2022/01638 m.fl. Punkt 3.4.

⁵⁰ *ibid*

⁵¹ Arbetsförmedlingen. Utvecklade matchningstjänster - Återrapport. Af-2023/0017 1363.

andra anvisningsperiod. Efter sex månader ska leverantören planera och tillhandahålla minst två aktiviteter per vecka i stället för en aktivitet som är kravet under de första sex månaderna. Vad förändringarna i krav på det obligatoriska stödet har gett för effekter är ännu för tidigt att fastställa.

7.2.2 Förändringar i ersättningsmodellen kring snabbhetspremie

I den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 fanns en snabbhetspremie i ersättningsmodellen, där leverantör fick ersättning motsvarande grundersättningen för beslutsperioden ut vid avbrott på grund av arbete eller studier. Snabbhetspremien riskerade att motverka leverantörens incitament att ge arbetssökande stöd utifrån behov. I tjänsten rusta och matcha 2 har snabbhetspremien halverats, vilket kan minska incitamenten att fokusera främst på resultat för deltagare som står närmre arbetsmarknaden och i stället fokusera på deltagare vars resultat kan förväntas ta längre tid att uppnå.

7.2.3 Statistiskt bedömningsstöd – en del av underlaget för handläggarens samlade bedömning

Det statistiska bedömningsstödet s funktionalitet är tätt sammankopplat till huruvida matchningstjänster har möjlighet att bli effektiva eller inte. Den nuvarande tjänsten rusta och matcha 2 ska huvudsakligen bestå av resultatbaserad ersättning, vilket ställer krav på att de arbetssökande som anvisas tjänsten har viss sannolikhet att uppnå ett resultat. Kravet bottnar i att ersättningsmodellen är utformad på ett sådant sätt att leverantörer ska kunna balansera kostnader för arbetssökande som behöver mer tid och insatser för att nå progression, med intäkter för faktiskt uppnådda resultat genom de arbetssökande som har större sannolikhet att nå ett arbete eller gå till studier. För att upprätthålla ett effektivt utbud av leverantörer som stöttar arbetssökande till arbete eller studier krävs därför noggrann uppföljning och utveckling av det statistiska bedömningsstödet sett till vilka som anvisas tjänsten.

Myndigheten har vidareutvecklat det statistiska bedömningsstödet med syfte att bland annat minska risken att arbetssökande placeras i fel nivå i tjänsten. Det redogörs för närmre i kap 2.4. Det har också genomförts ett utvecklingsarbete kopplat till handläggarens arbetssätt, process och metod för att i högre grad säkerställa att rätt arbetssökande anvisas till förmedlingsinsats med innehållet tjänsten rusta och matcha 2. Mer konkret innebär det arbetet att myndigheten bland annat har förtydligat och uppdaterat delprocessen "Bedöma och planera" som omfattar vilka steg handläggaren ska utföra inför ett beslut om förmedlingsinsatsen och avrop av tjänsten rusta och matcha 2. I processkartan tillsammans med handläggarestödet framgår det att utfallet av det statistiska bedömningsstödet ska användas som en del av underlaget i den samlade bedömningen för om det är motiverat att anvisa till förmedlingsinsats med innehåll tjänsten rusta och matcha 2. Oavsett om utfallet blir ett *ja* eller *nej* är det handläggarens samlade bedömning och den arbetsmarknadspolitiska motiveringen som utgör om insatsen ska anvisas eller inte.

7.2.4 Stöd på lika villkor för kvinnor och män

I lägesrapporten i maj 2023⁵² beskrevs olika åtgärder för att bland annat medvetandegöra både leverantörer och deltagare om de lagliga rättigheter som gäller diskriminering, att tydliggöra Arbetsförmedlingens mål med jämställdhetsarbetet och att involvera leverantörer i att nå dessa. De åtgärder som beskrevs var exempelvis olika utbildningsinsatser riktade till både leverantörer och deltagare samt en tydligare integrering av jämställdhetsperspektiv i bland annat leverantörsdialoger. Vid tidpunkten för nu aktuell rapport bedöms det vara för tidigt att kunna dra säkra slutsatser om effekten av dessa åtgärder. Flera av de åtgärder som beskrevs bör också ses som ständigt pågående förbättringsåtgärder snarare än som punktinsatser med ett tydligt avslut. Myndigheten avser däremot att fortsatt följa utvecklingen och vid behov vidta åtgärder.

7.2.5 Löpande uppföljning av stöd och resultat för deltagarna

Matchningstjänsterna är i grunden och avsiktligt utformade för att kunna erbjuda flexibilitet i det stöd som Arbetsförmedlingen erbjuder genom leverantörer, vilket medges av den valda upphandlingsformen lagen om valfrihet. Konjunkturella skiftningar samt förändrad sammansättning av arbetssökande kräver en tjänst som har möjlighet att justeras vid behov eftersom vissa, av uppdragsgivaren fastställda, centrala principer måste säkerställas. Dessa principer inkluderar bland annat kravet på att ersättning till leverantörer ska vara huvudsakligen resultatbaserad, att Arbetsförmedlingen arbetar för att säkerställa ett ändamålsenligt stöd till alla deltagare samt att motverka parkering av deltagare. Därför är löpande uppföljning och därtill efterföljande utveckling avgörande för att uppnå syftet med matchningstjänsterna.

Ett utvecklingsarbete kring ett processororienterat arbetssätt kring uppföljning av tjänst påbörjades och slutfördes under 2022, för att under 2023 successivt införas i verksamhetens tjänsteuppföljning. Tjänsteuppföljningen skapar förutsättningar att följa upp upphandlade tjänster enhetligt och systematiskt vilket underlättar styrningen och utveckling av tjänsterna på övergripande nivå. Resultatet från tjänsteuppföljningen ska ge relevant och ingående kunskap om deltagarnas sökandesammansättning, tjänstens genomsnittliga utfall, tjänstens handläggning och fördelning av stödet till deltagarna.

En central del av tjänsteuppföljningen är också att nyttja etablerade forum, bland annat tjänstedialog med leverantörer, för att främja tillvaratagande av insikter om tjänsterna från leverantörer och olika delar inom myndigheten. Detta kan skapa förutsättningar för att utifrån dessa dialoger kontinuerligt utveckla kravställningen.

⁵² Arbetsförmedlingen. Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet – Lägesbeskrivning 24 maj 2023. Af-2023/0052 1009.

7.3 Den enskildes möjlighet att välja mellan olika leverantörer

Arbetsförmedlingen fick i uppdrag att ”tillhandahålla jämförbar och lättillgänglig information om leverantörer och anpassa denna efter de enskildas förutsättningar, samt utveckla och tillhandahålla ett betygssystem för leverantörerna (så kallad rating) i syfte att bidra till att den enskilde kan göra välgrundade val och därigenom till ökad kvalitet och förbättrade resultat över tid”⁵³. Arbetsförmedlingen tillhandahåller i dagsläget information om leverantörer för att underlätta den enskildes val, men saknar leverantörsomdömen samt publicerade betyg. I samband med att tjänsten rusta och matcha 2 infördes behövde myndigheten ta fram en ny betygsmo-
dell, vilket är ett arbete som pågår.

Arbetsförmedlingen tillhandahåller information till deltagare om leverantörer genom en webbapplikation där information om leverantör är sökbar på ort, språk-, branschkunskaper samt vilka arbetsgivarkontakter leverantören har. Detta i syfte att förenkla den enskildes val. En nyligen utförd uppföljning visar att deltagarna upplever bristande verktyg för att kunna göra ett informerat val⁵⁴. Bland annat upplever deltagarna det som svårt att få en tydlig bild av leverantörerna genom deras generiska beskrivningar och att valet av leverantör blir slumpmässigt eller styrt av närhetsprincipen. Det finns heller inget stöd i att jämföra leverantörer. Arbetsförmedlingen avser att arbeta vidare under 2023-2024 med att omhänderta dessa insikter.

För att ge deltagare i den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 möjlighet att göra ett välgrundat val av leverantörer använde Arbetsförmedlingen från och med januari 2022 till och med 14 april 2023 en betygsmo-
dell. Betygen visar vilka leverantörer som lyckats bäst med att stötta deltagare till arbete eller studier med hänsyn taget till deltagarnas avstånd till arbetsmarknaden och tiden fram till övergången.

Betygen publicerades varannan månad på Arbetsförmedlingens hemsida. Den arbetssökande kunde se betyget för leverantören i den webbapplikation där de väljer leverantör och leveransort. För att få betyg i tjänsten krävdes att leverantören har varit verksam i minst 12 månader samt att leverantörerna har haft ett visst antal deltagare under perioden som betygsättningen avser. Eftersom övergången från tjänsten stöd och matchning till tjänsten rusta och matcha 1 skedde successivt så har leverantörer i de områden som växlade över först fått betyg, medan leverantörer i de områden som växlade sist hade möjlighet att tidigast få betyg i januari 2023.

I och med att tjänsten rusta och matcha 1 den 17 april 2023 ersattes av förmedlingsinsatsen tjänsten rusta och matcha 2 kan Arbetsförmedlingen varken ta fram eller publicera gamla betyg för den tidigare tjänsten rusta och matcha 1. Betyg kommer i stället endast att tas fram för tjänsten rusta och matcha 2. Detta bland

⁵³ Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. Regeringsbeslut den 7 juni 2002. A2022/00859.

⁵⁴ Arbetsförmedlingen. *Kunddriven utveckling Rusta och matcha: lösningshypoteser (Power Point presentation)*. Underlag för möte i kundleveransforum Rusta och Matcha. Mötesdatum den 17 maj 2023. Af-2023/0010 2657.

annat eftersom tjänsten rusta och matcha 2 är en ny tjänst där förutsättningarna och kriterierna för utförandet av tjänsten skiljer sig åt från den tidigare tjänsten, bland annat utifrån en förändrad uppsättning leveransområden inom vilka betygen redovisas per leverantör. Vidare kan fortsatt publicering av betyg från tjänsten rusta och matcha 1 leda till att Arbetsförmedlingen publicerar information som inte är konkurrensneutral, det vill säga ge fördel till vissa leverantörer i tjänsten rusta och matcha 2.

Betygsmodellen har setts över så att den fungerar även för tjänsten rusta och matcha 2. Faktorer som särskilt tagits i beaktan är att säkerställa beräkningarnas tillförlitlighet samt att minska risken för att leverantörer gynnar vissa deltagare över andra. Betygen kommer att publiceras senast 20 månader efter starten av den nya tjänsten. Anledningen till att det betygen inte kan publiceras tidigare beror på att tillräckligt många deltagare ska ha kunnat gått igenom tjänsten och fått ett resultat.

Som ett led i att underlätta valet av fristående aktör för deltagare i tjänsten rusta och matcha 2 och som ett komplement till betygen i tjänsten har myndighet för avsikt att publicera ett kundomdömesmått, liknande ett "Kundnöjdhetsindex". Indexet är tänkt att reflektera hur nöjda deltagare är hos en viss leverantör och kommer att beräknas utifrån svaren på enkätfrågor som Arbetsförmedlingen skickar till deltagare i tjänsten. För att kundomdömesmått ska tas fram behöver vissa villkor vara uppfyllda när det gäller enkätens svarsfrekvens och antal svar. Måttet beräknas därför kunna publiceras tidigast runt årsskiftet 2023/2024.

7.4 Incitament för varaktiga resultat för alla deltagare genom ersättningar till leverantörer

I tidigare lägesbeskrivningar⁵⁵ beskrev Arbetsförmedlingen ett antal olika förändringar av ersättningsmodellen i tjänsten rusta och matcha 2 jämfört med den tidigare tjänsten. Det handlade bland annat om sänkning av den så kallade snabbhetspremien, samt att resultatetsättning i stället för att falla ut efter fyra månaders varaktig anställning, nu faller ut i två steg; efter tre månaders och efter sex månaders varaktig anställning. Vid tiden för framtagning av nu aktuell återrapport bedöms det vara för tidigt att kunna dra säkra slutsatser om effekten av dessa åtgärder. Arbetsförmedlingen avser däremot att återkomma till dessa frågor i framtida analyser.

⁵⁵ Arbetsförmedlingen. Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023. Af-2023/0052 1009. samt Arbetsförmedlingen. Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning 24 maj 2023. Af-2023/0052 1009.

8 Likvärdig service och stöd i hela landet

Arbetsförmedlingen ska erbjuda ett likvärdigt stöd och en likvärdig service till arbetssökande och arbetsgivare i hela landet. Det gör myndigheten genom att stödja arbetssökande och arbetsgivare utifrån deras förutsättningar via digitala tjänster, service på distans, fysiska möten, samt genom myndighetens upphandlade leverantörer och samarbeten med statens servicecenter och andra aktörer. Arbetsförmedlingen har vid ett flertal tillfällen de senaste åren redogjort för hur myndigheten arbetat för att verksamheten ska vara likvärdig i hela landet, senast den 26 maj 2023.⁵⁶ I följande kapitel redovisas myndighetens analys och bedömning av hur åtgärderna som beskrivits i tidigare lägesbeskrivningar har fungerat hittills, samt vilka ytterligare åtgärder som myndigheten avser att vidta för att komma till rätta med eventuella identifierade brister avseende uppdragets delområde likvärdig service.

8.1 Grundläggande service

I likhet med vad Arbetsförmedlingen beskrivit tidigare, avser myndighetens grundläggande service möjligheten att enkelt kunna komma i kontakt med myndigheten och erhålla likvärdig service utifrån den enskildes förutsättningar och oavsett var man bor i landet. Den grundläggande servicen ska vara tillgänglig för alla arbetsgivare och arbetssökande, till skillnad från insatser och stöd som erbjuds utifrån behov. Servicen innefattar bland annat att arbetssökande och arbetsgivare ska kunna få information om vilken service som myndigheten erbjuder och att arbetssökande enkelt ska kunna skriva in sig och få information om kraven för ersättning. För att utveckla den grundläggande servicen arbetar Arbetsförmedlingen löpande med att förbättra tillgängligheten till myndigheten, exempelvis genom att tydliggöra kontaktvägar, utveckla digitala självservice-tjänster, korta ner svars- och ledtider, samt se till att de som behöver träffa myndigheten fysiskt ges den möjligheten. I tidigare lägesbeskrivningar har Arbetsförmedlingen redogjort för ett urval av utvecklingsarbeten som syftat till att förbättra den grundläggande servicen. Nedan beskrivs hur dessa åtgärder har fungerat hittills samt vilka åtgärder myndigheten avser att vidta.

Arbetsförmedlingen har under det senaste året arbetat för att nå en mer ändamålsenlig och effektiv tillämpning av fysiska möten med arbetssökande. Myndighetens bedömning är att det hittills har varit svårt att uppnå detta med anledning av de förändrade arbets sätt som följt efter pandemin. Ett resultat av arbetet har samtidigt varit att videomöten identifierats som en mötesform som nyttjas i väldigt liten utsträckning. Eftersom videomöten sker på distans, men samtidigt erbjuder flera utav fördelarna som följer med fysiska möten, ser Arbetsförmedlingen en stor potential i att börja tillämpa mötesformen i högre

⁵⁶ Arbetsförmedlingen (2023). *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet. Af-2023/0052 1009.*

utsträckning. Arbetsförmedlingen har framöver en fortsatt ambition om att i större utsträckning möta arbetssökande genom de mötesformer som utifrån individens behov är mest lämplig, vilket i vissa fall innebär ett fysiskt möte.

För att utveckla den grundläggande servicen för arbetssökande arbetar Arbetsförmedlingen också för att fler ska kunna genomföra de grundläggande processerna, så som inskrivning och aktivitetsrapportering digitalt.⁵⁷ Under våren 2023 gjordes bland annat förbättringar i design, tillgänglighet och automatisering av den digitala inskrivningsprocessen. I de kundundersökningar som följt upp förbättringarna⁵⁸ svarade de allra flesta att upplevelsen av inskrivningen var bra, att informationen var begriplig och att det var lätt att skriva in sig.⁵⁹ Under slutet av 2022 möjliggjordes även registrering av funktionsnedsättning genom digitalt samtycke. Uppföljningen av tjänsten visade att både handläggare och arbetssökande var positiva till digitaliseringen och att ledtiderna för ärendena har upplevts minska. De allra flesta arbetssökande (95 procent) väljer numera att genomföra samtycket digitalt. Under våren 2023 utökades också språkstödet på Arbetsförmedlingens webbplats så att mer av informationen finns tillgänglig på engelska. Stödet har inte utvärderats ännu, men bedöms vara en viktig förbättring utifrån att engelska är ett vanligt andraspråk och en brygga för översättning till andra språk.

Arbetsförmedlingen bedömer att viktiga förbättringar av tillgängligheten i de digitaliserade processerna har gjorts, men att fler förbättringar behöver göras. I den senaste kundundersökningen som Statens servicecenter (SSC) genomförde under våren 2023, svarade en majoritet av Arbetsförmedlingens kunder att de hade försökt lösa sitt ärende på annat sätt innan de besökte SSC (vilket är en större andel än för de andra myndigheterna). Det vanligaste skälet till att man besökte servicekontoret (för samtliga myndigheter) var att man behöver hjälp att använda e-tjänsterna. Undersökningarna pekar likt Arbetsförmedlingens uppfattning på att de digitala självservice-tjänsterna behöver utvecklas för att bli användbara för fler personer. Detta kan till exempel göras genom förbättrad kognitiv tillgänglighet, ökat språkstöd och genom att tillgängliggöra alla digitala tjänster för personer med skyddade personuppgifter. Arbetsförmedlingen kommer därför att fortsätta förbättra och vidareutveckla de digitala tjänsterna i enlighet med myndighetens handbok för digital tillgänglighet och inkludering. Arbetsförmedlingen kommer även fortsätta arbeta för att digitalisera fler typer av ärenden⁶⁰ och för att förbättra insynen i ärenden så att arbetssökande och arbetsgivare ska kunna vara drivande i sina egna processer och bli mindre beroende av telefon- och kontorstider för att få svar på frågor om sina ärenden.

⁵⁷ Kontinuerliga förbättringar görs bland annat för att förtydliga informationen om den arbetssökandes möjligheter och skyldigheter och för att personer med svagare språkkunskaper i svenska ska kunna använda tjänster med hjälp av språkstöd.

⁵⁸ Totalt antal respondenter i undersökningen: 2494.

⁵⁹ Enkät svar: 40 procent svarade: mycket bra, 36 procent: ganska bra, 16 procent: varken bra eller dålig, 5 procent: ganska dålig och 3 procent: mycket dålig.

⁶⁰ Exempelvis ansökan om bidrag till hjälpmedel och ansökan om bidrag till litteratur och tolk.

Ett annat utvecklingsområde som bedöms viktigt för att förbättra den grundläggande servicen för arbetssökande är att skapa bättre sammanhållna processer för personer som har kontakt med flera myndigheter. För att få ut sin ersättning är det exempelvis vanligt att arbetssökande behöver rapportera olika saker till olika myndigheter på ett sätt som inte alltid upplevs som tydligt. För arbetssökande som inte lyckas rapportera på rätt sätt kan det leda till stora ekonomiska konsekvenser. Frågor om aktivitetsrapportering, ersättning och varning om sanktioner utgör dessutom en stor andel av de inkommande frågor som SSC och Arbetsförmedlingen hanterar, vilket tar tid i anspråk som annars hade kunnat läggas på att hjälpa individer med sitt arbetssökande. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har därför inlett ett samarbete för att se över möjligheterna att utveckla processerna gemensamt.

Andra centrala delar av den grundläggande servicen för arbetssökande är den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och den individuella handlingsplanen. Som redogjorts för i tidigare lägesbeskrivningar har myndigheten arbetat för att öka kvaliteten i de arbetsmarknadspolitiska bedömningarna och i handlingsplanerna. Myndighetens redovisning av detta arbete beskrivs närmare i avsnitt 2. När Arbetsförmedlingen tidigare under året följde upp beslut om insatser utifrån ett likvärdighetsperspektiv konstaterades att andelen arbetssökande som fått beslut om insatser⁶¹ i inte skiljer sig avsevärt åt mellan kommuner där myndigheten finns fysiskt närvarande i egen regi jämfört med de kommuner där myndigheten inte finns fysiskt närvarande. En motsvarande jämförelse mellan små kommuner och övriga kommuner (för kvartal ett 2023) visade att små kommuner har något lägre andel arbetssökande som tar del av vissa insatser⁶², men i stället betydligt högre andel i andra⁶³. Sammantaget har dessa uppföljningar inte gett några indikationer på att beslut om insatser, på ett systematiskt sätt, sker på ett icke likvärdigt sätt beroende på var man bor landet.

Ett viktigt komplement till den grundläggande service som erbjuds i egen regi är den som tillhandahålls av SSC. Arbetsförmedlingen ser, bland annat utifrån kundundersökningarna som visat att de allra flesta uppger att de fått den hjälp de behövde i ärenden som rör Arbetsförmedlingen, att SSC utgör ett bra stöd till arbetssökande. Arbetsförmedlingen ser samtidigt att samarbetet mellan myndigheterna behöver förbättras för att öka rättssäkerheten och effektivisera processerna genom att lösa fler ärenden vid första kontakten med arbetssökande. Detta bedöms kunna bidra till förbättrad service, samtidigt som det effektiviserar nyttjande av personella resurser hos respektive myndighet. Arbetsförmedlingen har därför tillsammans med SSC identifierat ett antal ärendetyper som kan hanteras genom förbättrad digital kommunikation mellan myndigheterna.

För att förbättra den grundläggande servicen för arbetsgivare har Arbetsförmedlingen arbetat för att tydliggöra vilken service Arbetsförmedlingen erbjuder arbetsgivare. Utvecklingen har i huvudsak skett genom att testa och

⁶¹ Matchningstjänster, anställningsstöd, nystartsjobb, lönebidrag, förberedande utbildning, SIUS och AUB.

⁶² Till exempel nystartsjobb och matchningstjänster.

⁶³ Lönebidrag, samt något högre andel i arbetsmarknadsutbildning, SIUS och anställningsstöd.

förbättra informationsspridning via informationsutskick, kampanjer och myndighetens hemsida, med ambitionen att arbetsgivare ska kunna få så mycket information som möjligt om myndighetens stöd och service utan att behöva kontakta myndigheten.⁶⁴ Utvärderingar som gjorts av kampanjerna har sammantaget visat på att myndigheten kan nå ut med information på ett effektivare sätt ju mer riktad informationen till arbetsgivarna är. Inriktning framåt blir därför att fortsätta utveckla myndighetens förmåga att anpassa och rikta information och erbjudanden till arbetsgivare utifrån enskilda arbetsgivares behov. För att skapa större transparens i ärenden för arbetsgivare kommer Arbetsförmedlingen även fortsätta utvecklingen av en tjänst där arbetsgivare ska kunna följa sina ärenden om anställningsstöd digitalt.

Sammantaget bedömer Arbetsförmedlingen att viktiga förbättringar av den grundläggande servicen har gjorts och att det framför allt har skett genom att digitalisera fler moment och genom att förbättra tillgängligheten i de redan digitaliserade processerna. Arbetsförmedlingen kommer även fortsättningsvis arbeta för att fler ska kunna genomföra de grundläggande processerna, så som inskrivning och aktivitetsrapportering eller intresseanmälan att anställa med stöd, digitalt.⁶⁵ En betydande andel av de inkommande samtal som Arbetsförmedlingen hanterar handlar samtidigt om att stötta arbetssökande och arbetsgivare i dessa processer. En stor del av den grundläggande servicen bedöms därför även fortsättningsvis behöva hanteras genom samtal med myndigheten. Arbetsförmedlingen ser också att ett av de viktigaste utvecklingsområdena för myndigheten, som har stor bäring på den grundläggande servicen, är att förbättra samspelet mellan myndighetens olika serviceingångar och funktioner. Arbetssökande och arbetsgivare kan idag söka stöd via många olika aktörer och kanaler, vilket skapat osäkerhet hos de som behöver stöd och vissa fall förlängt väntetiderna.

8.2 Platsförmedling och vägledning till reguljär utbildning i egen regi

8.2.1 Platsförmedling

Utvecklingen av platsförmedling och vägledning i egen regi sker till stor del inom ramen för myndighetens digitala tjänster, samt genom utveckling av den digitala infrastrukturen för kompetensförsörjning och livslångt lärande. Förutom att utveckla myndighetens egen platsförmedling och vägledningstjänster, arbetar myndigheten för att underlätta för andra organisationer och företag att kunna arbeta med digitala tjänster och verktyg för vägledning och kompetensutveckling. Utvecklingen på området sker i hög utsträckning tillsammans med andra aktörer.

⁶⁴ Information kan exempelvis handla om preliminära besked om huruvida en arbetsgivare kan få en anställning subventionerad och hur mycket ersättning som kan betalas ut. Se exempelvis: Räkna ut preliminär ersättning. <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetsgivare/anstillningsstod/stod-nar-en-person-varit-arbetslos-lange-eller-ar-nyanland/nystartsjobb#/nystartsjobb>.

⁶⁵ Kontinuerliga förbättringar görs bland annat för att förtydliga informationen om den arbetssökandes möjligheter och skyldigheter och för att personer med svagare språkkunskaper i svenska ska kunna använda tjänster med hjälp av språkstöd.

En central del av platsförmedlingen som sker i egen regi är myndighetens digitala platsförmedlingstjänst *Platsbanken*, där ett antal förbättringar av tjänsten som gjorts under det senaste året. Arbetsförmedlingen kan nu bland annat konstatera att antalet platsannonser i *Platsbanken* är betydligt fler (ca 30 procent) jämfört med år 2020. Annonserarna till tjänsterna har även fått mer trafik till sina webbsidor, vilket indikerar att aktiviteten i tjänsten har ökat. Myndigheten kommer även fortsättningsvis arbeta för att bredda annonstyperna i tjänsten så att de anpassas utifrån förändringar på arbetsmarknaden och för att förbättra annonskvaliteten så att arbetssökande enklare kan hitta lämpliga tjänster att söka. Under hösten 2023 kommer Arbetsförmedlingen bland annat att testa och utvärdera annonsering av nystartsjobb i tjänsten.

Arbetsförmedlingen har sedan en längre tid tillbaka även gjort förbättringar för att förväntningarna på (vissa) arbetssökandes sökaktivitet ska tydliggöras genom föreslagna sökstrategier. I sökstrategierna framgår vilket yrke arbetssökande bör fokusera på och hur många jobb den arbetssökande bör söka för att vara effektiv i sitt arbetssökande. Förändringarna bedöms vara en av orsakerna till att sökaktiviteten har ökat väsentligt under de senaste åren.⁶⁶ Arbetsförmedlingen har också haft för avsikt att se över möjligheten att skapa automatiserade platsförslag och utveckla användningen av platsanvisningar. Utifrån återkopplingen att vissa arbetsgivare varit missnöjda med platsanvisningarna har Arbetsförmedlingen dock bedömt att träffsäkerheten behöver förbättras för att de ska förbättra arbetsgivarnas rekrytering. En testverksamhet av platsanvisningar och platsförslag inom ett specifikt yrke planeras också att fullföljas under 2023 med fokus på att utvärdera effektiviteten i platsanvisningar och platsförslag. Ett annat fokusområde för myndigheten har varit att utveckla ett digitalt stöd för vägledning och matchning, med ambitionen att arbetssökande under hela tiden av sin arbetslöshet ska bli guidade till nästa steg i vägledningen och/eller i sitt jobbsökande. Ambitionen är att vägledningen ska anpassas till användaren och skapa förutsättningar för arbetssökande att vara självgående, bli motiverade och (med hjälp av det digitala stödet) hantera vägledningen och arbetssökandet på egen hand. Stödet har ännu inte kunnat lanseras, men kommer att fortsätta utvecklas framöver. Arbetet med att genom datadrivna metoder hitta ett sätt att hjälpa arbetssökande att se nya karriärmöjligheter inom ramen för sitt befintliga kompetensområde har nu resulterat i en tjänst som för närvarande testas.

Platsförmedling i egen regi sker också i viss utsträckning genom matchning av arbetssökande med arbetsgivare som vill anställa med stöd, med en särskild prioritering på att matcha arbetssökande som står längre ifrån arbetsmarknaden.⁶⁷ Under hösten 2022 testades bland annat ett nytt arbetssätt med syftet att få fler arbetsgivare att vilja anställa med stöd. Testverksamheten har nu följts upp och visade bland annat att riktad information (utformad utifrån information om den

⁶⁶ Från ca 4,4 sökta arbeten per månad år 2019 till ca 7,3 arbeten per månad år 2023. Arbetsförmedlingen. *Yttrande med anledning av Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens rapport 2023:2. Af-2023/0055 6533.*

⁶⁷ Matchning av kandidater för anställningar med stöd sker även av myndighetens upphandlade leverantörer.

specifika arbetsgivarens bransch och geografi) gav resultat i form av ett ökat intresse för att anställa med stöd bland arbetsgivare. De skraddarsydda utskicken kan därför fortsätta göras när behov identifieras lokalt.

Sedan förändringarna inom SIUS-programmet genomfördes (under hösten 2022) för att möjliggöra fler anställningar med anpassningar för arbetssökande med funktionsnedsättning som innebär nedsatt arbetsförmåga, har antalet arbetssökande som får ta del av insatsen ökat. Den önskade effekten att fler arbetssökande går ut i anställning bedöms dock ännu vara för tidig att utvärdera. Resultatet av förändringarna beskrivs närmare i avsnitt 4.

Arbetsförmedlingen kommer sammantaget att fortsätta nyttja de möjligheter som digitaliseringen ger inom området platsförmedling. Likaså är det utforskande arbetet kring förutsättningar och lösningar för att i högre utsträckning använda datadrivna metoder och/eller artificiell intelligens (AI) i myndighetens digitala matchningstjänster fortsatt prioriterat. I återrapporten *Kompetensförsörjning, arbetsgivarkontakter och arbetsinriktade insatser*⁶⁸ som lämnas till regeringen den 13 oktober beskrivs närmare hur myndigheten arbetar med arbetsmarknadspolitiska insatser och arbetsgivarkontakter i syfte att bidra till en förbättrad och mer effektiv kompetensförsörjning för arbetsgivare som är i behov av att rekrytera arbetskraft.

8.2.2 Vägledning till reguljär utbildning

Eftersom studier i kommunal vuxenutbildning är den utbildningsform som är aktuell för många arbetssökande med kort utbildningsbakgrund bedöms en väl fungerande samverkan mellan Arbetsförmedlingen och landets kommuner även fortsättningsvis som viktigt för att få fler arbetssökande att delta i utbildning. Arbetsförmedlingen bedömer att det utvecklingsarbete som pågår för att stärka samverkan med kommuner genom överenskommelser (som beskrivs närmare i avsnitt 3) kan skapa bättre förutsättningar att få fler arbetssökande att delta i studier⁶⁹, men att det är ett långsiktigt arbete och att det ännu är för tidigt att bedöma om arbetet har bidragit till detta. Under år 2022 infördes även en ny process som bland annat syftade till att ge ungdomar med kort utbildning ett mer fördjupat stöd för att övergå till reguljära studier tidigare i arbetslösheten. Även denna förändring behöver följas upp ytterligare för att det ska kunna vara möjligt att bedöma resultatet av den.

För att vägleda och stödja personer som behöver utbildning inom det reguljära utbildningssystemet pågår även ett löpande utvecklingsarbete av myndighetens digitala vägledningstjänster. Utvecklingen sker tillsammans med andra aktörer så som Skolverket, Myndigheten för yrkeshögskolan och landets kommuner. Under det senaste året har bland annat förbättringar gjorts för att koppla utbildningsvägar till yrken. Ett nytt digitalt stöd för vägledning till yrkesutbildning inom den kommunala

⁶⁸ Arbetsförmedlingen. *Kompetensförsörjning, arbetsgivarkontakter och arbetsinriktade insatser – Lägesbeskrivning den 15 maj 2023*. Af-2023/0025 6765.

⁶⁹ Tecknandet av överenskommelser ska bland annat föregås av en kartläggning av behov och förutsättningar bland dem inskrivna i kommunen, så som exempelvis behov av utbildning. Därtill är processen för övergångar till studier en obligatorisk del att inkludera i överenskommelserna. Under 2023 avser myndigheten att följa upp vad arbetet med att stärka samverkan i stort har gett för resultat.

vuxenutbildning (Komvux) där arbetssökande får hjälp att förstå varför utbildning är viktigt och hur man går till väga för att söka utbildning hos den egna kommunen har även testats och utvärderats. För att locka fler kortutbildade arbetssökande till dessa utbildningar kommer Arbetsförmedlingen att fortsätta utveckla vägledningstjänsterna för att de ska bli ännu bättre på att identifiera personer som är i behov av utbildning, informera om utbildningens betydelse för möjligheterna på arbetsmarknaden och vägleda personerna vidare till information om aktuella lokala utbildningar eller till vidare kontakter med studie och yrkesvägledare.

I enlighet med pågående regeringsuppdrag *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*⁷⁰ arbetar även Arbetsförmedlingen med att utveckla förutsättningarna för tillgängliggörande av data och digital information om utbildning och arbetsmarknad, samt etablera former för förvaltning av en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och ett livslångt lärande. Myndigheten kommer att slutredovisa uppdraget i januari 2024.

8.3 Utformning av och tillgång till matchningstjänster

Arbetsförmedlingen har i föregående lägesbeskrivningar redovisat hur myndigheten valt att förändra utformningen av leveransområden så att det bidrar till att nå ett tillräckligt utbud av matchningstjänster och till att den som anvisas till programmet förmedlingsinsatser kan ges möjlighet att välja mellan olika leverantörer av insatsen.

För tjänsten rusta och matcha 2 förändrades leveransområdena jämfört med den tidigare tjänsten rusta och matcha 1 och dess föregångare tjänsten stöd och matchning. De tidigare tjänsterna hade 72 leveransområden medan tjänsten rusta och matcha 2 har 81 leveransområden. Det innebär att jämförelser mellan tjänsterna vad gäller leverantörsutbudet per leveransområde behöver tolkas utifrån detta. Arbetsförmedlingen bedömer generellt att det inom de nya leveransområdena ska finnas rimliga pendlingsmöjligheter till leverantör i de fall en leverantör har etablerat verksamhet inom det aktuella leveransområdet. För de leveransområden och kommuner där det historiskt saknats leverantörer bedömer Arbetsförmedlingen pendlingsmöjligheterna som starkt begränsade till andra leveransområden.

Arbetsförmedlingen bedömer att det utifrån den arbetssökandes möjligheter att välja mellan flera leverantörer finns goda förutsättningar för detta för nästan samtliga arbetssökande. Det är 0,2 procent av arbetssökande som inte har någon leverantör i sitt leveransområde och 0,4 procent som endast har 1 leverantör i det egna leveransområdet. 99,4 procent av de arbetssökande som blir anvisade till den nya tjänsten rusta och matcha 2 har två eller fler leverantörer att välja mellan i det egna leveransområdet. Medelvärdet för antalet leverantörer per leveransområde är 16 och medianvärdet är sju. Medelvärdet för antal verksamhetsadresser per leveransområde

⁷⁰ Näringsdepartementet. *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*. Regeringsbeslut den 17 juni 2021. N2021/01915.

är 25 och medianvärdet är åtta.⁷¹ Deltagares möjligheter att delta i tjänsten rusta och matcha 2 på rimligt pendlingsavstånd samt att kunna välja leverantör bedöms vara relativt oförändrat i jämförelse ett år bakåt i tid med den tidigare tjänsten rusta och matcha 1.

I genomsnitt prognosticeras 336 000 personer vara inskrivna under 2023 som arbetssökande, samtidigt som Arbetsförmedlingen i den senaste utgiftsprognosen uppgav att 64 000 arbetssökande förväntas delta i matchningstjänst i snitt under året⁷², vilket motsvarar ca 19 procent av de inskrivna arbetssökande. Medelvärde per leveransområde för antalet arbetssökande och förväntat antal deltagare i matchningstjänst är 4000 arbetssökande respektive 770 förväntade deltagare, och medianvärdet är 1 200 arbetssökande respektive 230 förväntade deltagare. Variationen är dock stor, där det utifrån sökandeunderlaget minsta leveransområdet Sorsele har ca 35 inskrivna arbetssökande och mindre än tio förväntade deltagare, medan det största leveransområdet Stockholm Mitt har ca 35 000 inskrivna arbetssökande och ca 6 600 förväntade deltagare.

Det finns i dagsläget sju leveransområden som saknar leverantör med avtal. Dessa består i samtliga fall av enskilda kommuner. Totalt sett återfinns ca 700 arbetssökande i dessa leveransområden, i genomsnitt 100 arbetssökande per leveransområde. Förväntad deltagarvolym utifrån utgiftsprognosen är totalt ca 130 deltagare totalt och 20 deltagare per leveransområde i genomsnitt. De leveransområden som helt saknar leverantör består i sex av sju fall av landsbygdskommuner med begränsad arbetspendling mot andra kommuner. Leveransområdena präglas dels av små volymer av arbetssökande och stora geografiska avstånd vilket begränsar möjligheterna att delta på andra orter.

En av åtgärderna för att skapa mer ändamålsenliga leveransområden var att i ökad utsträckning säkerställa att de områdena med risk för att inte ha någon leverantör också har bättre möjligheter till andra typer av lösningar för motsvarande stöd. Utifrån ett antal ställningstaganden myndigheten gjorde i samband med utformningen av den nya matchningstjänsten så var det viktigt att kommuner med risk för att inte få någon leverantör och där pendlingsmöjligheterna till andra kommuner är begränsade blev egna enskilda leveransområden, istället för att ingå i större leveransområden med andra kommuner, men där pendlingsmöjligheterna i realiteten saknades. Det ökar möjligheten till andra lösningar i jämförelse med om kommunen i fråga hade ingått i ett större leveransområde. Utifrån detta så bedömer Arbetsförmedlingen att det med de nya leveransområdena finns bättre förutsättningar för en likvärdig tillgång till stöd som motsvarar matchningstjänsten.

⁷¹ En leverantör som är godkänd i valfrihetssystemet kan välja att etablera sig i ett eller flera leveransområden. För varje leveransområde kan leverantören även välja att etablera en eller flera verksamhetsadresser. Varje godkänd verksamhetsadress är synlig för den arbetssökande i gränssnittet när hen ska välja leverantör. Leverantörer har även möjlighet att ha tillfälliga lokaler som de använder vid behov, dessa är dock inte synliga för den arbetssökande när hen väljer sin leverantör.

⁷² Arbetsförmedlingen. *Prognos för utbetalningar 2023–2026*. Af-2023/0014 3395.

För att möjliggöra att arbetssökande kan delta i matchningstjänster när det saknas leverantör i ett leveransområde, fortsätter Arbetsförmedlingen att utreda förutsättningarna att tillämpa andra lösningar enligt LOV och LOU utifrån de aspekter och avvägningar som myndigheten redogjorde för den förra lägesbeskrivningen. Arbetsförmedlingen kan i nuläget konstatera att det är förhållandevis få individer som berörs i de områden där det saknas leverantörer, vilket påverkar förutsättningarna att hitta kostnadseffektiva lösningar. Fram tills att Arbetsförmedlingen har beslutat om en mer långsiktig strategi, levererar myndigheten tills vidare matchningstjänster i egen regi i de fall som det helt saknas leverantör i ett leveransområde. En utmaning är dock att tjänsten i egen regi i nuläget behöver finansieras med medel från förvaltningsanslaget.

9 Källförteckning

9.1 Publikationer och beslut

Arbetsförmedlingen. *Arbetsförmedlingens nya modell för bedömning av arbetssökandes stödbehov – Funktionsätt och prestation*. Af-2023/0068 0370.

Arbetsförmedlingen. *Arbetsförmedlingens verksamhetsplanering 2023. Bilaga 2 Förändringsplan 2023–2026*. Af-2022/0029 2963.

Arbetsförmedlingen. *Arbetsmarknadsetablering av nyanlända lågutbildade flyktingar*. Af-2020/0066 6516.

Arbetsförmedlingen. *Beslut om senareläggning av ersättning vid parallell insats. Beslutsdatum den 16 januari 2023*. Af-2023/0005 0587.

Arbetsförmedlingen. *Digitalisera Arbetslivsinriktad rehabilitering - ”Den första tiden”*. Af-2023/0096 9706.

Arbetsförmedlingen. *Effektutvärdering av insatser för unga med aktivitetsersättning*. Working paper 2017:2.

Arbetsförmedlingen. *Fördjupad uppföljningsrapport. Januari-mars*. Af-2023/0002 0013.

Arbetsförmedlingen. *Intern granskning av överenskommelser om samverkan med kommuner 2023*. Af-2023/0095 1753.

Arbetsförmedlingen. *Internrevisionsrapport 2021:07. Arbetsmarknadspolitisk bedömning*. Af-2021/0077 2672.

Arbetsförmedlingen. *Kompetensförsörjning, arbetsgivarkontakter och arbetsinriktade insatser – Lägesbeskrivning den 15 maj 2023*. Af-2023/0025 6765.

Arbetsförmedlingen. *Kunddriven utveckling Rusta och matcha: lösningshypoteser (Power Point presentation)*. Underlag för möte i kundleveransforum Rusta och matcha. Mötesdatum den 17 maj 2023. Af-2023/0010 2657.

Arbetsförmedlingen. *Kvalitet i beslut om skyddat arbete hos Samhall samt utveckling av uppdraget*. Af-2022/0082 5659.

Arbetsförmedlingen. *Matchningsinsatser för personer som nyligen fått uppehållstillstånd - Slutrapport från socialfondsprojektet Jämställd etablering*. Af-2021/0080 5267.

Arbetsförmedlingen. *Prognos för utbetalningar 2023–2026*. Af-2023/0014 3395.

- Arbetsförmedlingen. *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete*. Af-2022/0036 1681.
- Arbetsförmedlingen. *Träffsäkerhet och likabehandling vid automatiserade anvisningar inom Rusta och matcha – En kvalitetsgranskning*. Af-2020/0046 7913.
- Arbetsförmedlingen. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet – Lägesbeskrivning den 3 oktober 2022*. Af-2022/0052 9355.
- Arbetsförmedlingen. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet – Lägesbeskrivning 24 maj 2023*. Af-2023/0052 1009.
- Arbetsförmedlingen). *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner. Åtterrapport maj 2022*. Af-2022/0028 7358
- Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner. Åtterrapport oktober 2022*. Af-2022/0053 2073.
- Arbetsförmedlingen. *Yttrande med anledning av Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens rapport 2023:2*. Af-2023/0055 6533.
- Arbetsmarknadsdepartementet. *Kommittédirektiv –Förbättrat informationsutbyte och en mer ändamålsenlig lagreglering för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten*. Dir. 2023:65. Regeringsbeslut den 13 maj 2023.
- Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen*. Regeringsbeslut den 22 december 2021. A2021/02394 m.fl.
- Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2023 avseende Arbetsförmedlingen*. Regeringsbeslut den 22 december 2022. A2022/01638 m.fl.
- Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. Regeringsbeslut den 7 juni 2002. A2022/00859 m.fl.
- Benmarker, H., Carling, K., & Forslund, A. *Vem blir arbetslös?* IFAU Rapport 2007:20.
- Desière, S., Langenbucher, K., & Struyven, L. *Statistical profiling in public employment services. An international comparison*. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No 224.
- Förordningen (2017:462) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga
- IFAU. *Effekter av förstärkta förmedlingsinsatser*. Rapport 2019:27.

IFAU. *Rusta och Matcha – erfarenheter från en ny matchningstjänst med fristående leverantörer inom arbetsmarknadspolitiken*. Rapport 2021:7.

Näringsdepartementet. *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*. Regeringsbeslut den 17 juni 2021. N2021/01915.

9.2 Författningar

Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2023:1) om uppgiftsskyldighet för leverantörer

Förordningen (2017:462) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga

Lagen (2008:962) om valfrihetssystem

9.3 Webbsidor

<https://arbetsformedlingen.se/om-oss/for-leverantorer/aktuellt/nyheter-for-leverantorer/2023-06-15-fysiska-kontrollbesok#:~:text=Fysiska%20bes%C3%B6k%20en%20del%20av%20det%20pr%C3%B6va%20arbetet&text=Fysiska%20kontrollbes%C3%B6k%20%C3%A4r%20ett%20led,har%20d%C3%A4r%C3%B6r%20inte%20n%C3%A5got%20slutdatum>

<https://arbetsformedlingen.se/om-oss/for-leverantorer/aktuellt/nyheter-for-leverantorer/2023-06-14-forstarkt-och-systematiserad-kontroll-av-avvikelserapporteringen#:~:text=Nu%20f%C3%B6rst%C3%A4rker%20Arbetsf%C3%B6rmedlingen%20kvaliteten%20C%20uppfo%C3%B6rningen,av%20deltagarnas%20n%C3%A4rvaro%20och%20avvikelserapportering>

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