

Bilaga 5 Arbetsförmedlingens uppföljningspaket till VP 2018

© Arbetsförmedlingen, 2018
Författare: Håkan Martinsson
Datum: 8 januari 2018
Diarienummer: Af-2017/0016 6

Innehåll

1	Uppföljningspaket 2018	5
2	Bakgrund	5
3	Uppdrag och instruktion.....	7
3.1	Matchning.....	7
3.2	Prioritering av de som står långt från arbetsmarknaden.....	9
3.3	Arbetslöshetsförsäkringen.....	9
4	Regleringsbrev.....	10
4.1	Matchning.....	10
4.2	Ungdomsarbetslöshet.....	10
4.3	Långtidsarbetslöshet.....	11
4.4	Etablering	12
4.5	Personer med funktionsnedsättning	13
4.6	Övergångar till studier	13
5	Kund- och samhällsnytta.....	14
5.1	Samhällsnytta – effektivitet.....	14
5.2	Samhällsnytta God förvaltning.....	15
5.3	Kundnytta	17

1 Uppföljningspaket 2018

2 Bakgrund

Arbetsförmedlingens verksamhet spänner över många områden. Vi ska bidra till att arbetsgivare får den kompetens de efterfrågar, att arbetssökande får jobb och att personer som står långt ifrån arbetsmarknaden ges bättre förutsättningar att få ett jobb.

För att veta hur väl vi genomför, och har förutsättning att genomföra, vårt uppdrag behövs kunskap om de resultat och effekter som vår verksamhet leder till. Detta kan fångas på många olika nivåer, men det är avgörande att det finns en samsyn om vilka de viktigaste resultaten är. Att regering, styrelse, generaldirektör och ledningsgrupp är överens om vad som är de viktigaste resultaten i verksamheten är en nödvändig förutsättning för en effektiv verksamhet i hela organisationen.

Uppföljningspaketet introducerades och började användas 2015. Under början av 2016 inkluderades även indikatorer inom regleringsbrevsmålen.

Det konstaterades då även att det fanns ett behov av fortsatt utveckling av nya indikatorer som skulle ge oss bättre underlag/indikation på den samlade kund- och samhällsnytta vi utför. Inför 2017 utvecklades uppföljningspaketet med indikatorer inom god förvaltning, effektivitet, kundnytta m.m. Uppföljningspaketet 2018 har utvecklats jämfört med 2017 utifrån förändringar i regleringsbrevet som bl.a. inneburit färre indikatorer inom långtidsarbetslöshet och ungdomar samt förändringar kopplat till etableringsuppdraget. I övrigt har det gjort vissa mindre förändringar. I VP 2018 sätts målnivåer på indikatorer kopplade till Arbetsförmedlingens bidrag och nivåerna framgår av VP 2018. Uppföljningspaketet innehåller 31 indikatorer.

Indikatorerna delas upp i olika grupper beroende på vilka uppdrag de primärt syftar till att ge indikation på, se skiss nedan. Den första gruppen är sådana uppdrag som kan anses vara beständiga över tid. Det handlar dels om uppdrag som ges av myndighetens instruktion, dels om de mål som beslutats på längre sikt i förnyelsearbetet av myndigheten samt de effekter som framgår av perspektivet kund- och samhällsnytta.

Den andra gruppen är uppdrag av mer årlig karaktär. Det handlar om olika regleringsuppdrag/mål (regleringsbrev). I praktiken överlappar de mål som är beständiga över tid de årliga målen, men bedöms som en fortsatt ändamålsenlig struktur.

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

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

Uppdraget ska genomföras på ett enhetligt, rättssäkert och effektivt sätt. Exempel på frågor som indikatorerna ska besvara;

Hur har matchningseffektiviteten på arbetsmarknaden utvecklats?

Hur har jobbchanserna för ”personer som befinner sig långt från arbetsmarknaden” utvecklats?

Hur har regelefterlevnaden i arbetslöshetsförsäkringen utvecklats?

Den naturliga följdfrågan till dessa frågor är i vilken utsträckning Arbetsförmedlingen påverkat utvecklingen, d.v.s. Arbetsförmedlingens bidrag. Indikatorerna i uppföljningspaketet är uppdelade i utvecklings respektive bidragsindikatorer utifrån vad de huvudsakligen ger indikation/svar på och uppdelningen motsvarar den uppdelning som finns i VP 2017.

Strukturskiss över uppföljningspaketet



En princip för nya indikatorer har varit att för att tas med i VP 2018 ska de senast finnas tillgängliga resultat januari 2018 alternativt första kvartalet 2018. Övriga indikatorer som varit aktuella i beredningen och som bedömts vara av tillräcklig strategisk betydelse tas med i det fortsatta utvecklingsarbetet som går in i VP processen 2019. Till samtliga indikatorer finns definitioner och tolkningsproblematik, men dessa beskrivs inte i denna bilaga. Alla indikatorer i paketet ska åtföljas av en beskrivning av vilka frågor de syftar till att ge svar på, vilka osäkerheter som finns kring tolkningen, eventuella alternativa tolkningsmöjligheter, eventuella osäkerheter kring datakvaliteten och om denna kan/har variera/-t över tid. Utgångspunkten är också att alla indikatorer ska kunna könsuppdelas. De indikatorer som är möjliga att arbeta fram inom ramen för klusterarbetet ska kunna klusterfördelas.

3 Uppdrag och instruktion

3.1 Matchning

Utveckling

3.1.1 Matchningsindikator

Motivering: Matchningsfunktionen tillsammans med rekryteringstider och arbetslöshetstider, se nedan, utgör ett underlag för att uttala sig om matchningseffektiviteten. Matchningsfunktionen är ett sätt att undersöka huruvida eventuella skiften i Beveridgekurvan går att hänföra till flödesförändringar på arbetsmarknaden, och därmed av tillfällig karaktär, eller om skiftet indikerar en mer bestående försämrad matchningseffektivitet på arbetsmarknaden. Matchningsfunktionen syftar till att sammanfatta alla de komplicerade sök- och rekryteringsprocesser som ligger bakom en anställning. Matchningsfunktionen illustreras med tre kurvor som redovisar resultat från skattningar som visar hur väl matchningen av arbetssökande med lediga platser har utvecklats i förhållande till den förväntade matchningen. Eftersom avvikelsen ligger inom modellens konfidensintervall är betydelsen att det faktiska antalet arbetssökande som har matchats mot lediga platser sammanfaller med det förväntade antalet matchningar i modellen, men att även det förväntade resultatet är ett där färre matchningar görs.

3.1.2 Omsättning till arbete och utbildning

Motivering: Indikatorn fångar hur stor andel av dem som är arbetslösa som varje månad som får ett osubventionerat eller ett subventionerat arbete eller går över till studier. I samtliga indikatorer som mäter omsättning till arbete och studier kommer att resultaten även finnas uppdelade i arbete och studier och ändras så att de stämmer med den Arbetsförmedlingens nya definitionen av studier.

3.1.3 Genomsnittliga rekryterings- och arbetslöshetstider

Motivering: Indikatorn visar genomsnittstid i veckor för rekrytering och arbetslöshet. Det är en indikator som ger oss en pusselbit för att bedöma matchningseffektivitet och fångar en tidsaspekt på efterfrågesidan. Indikatorn kompletteras med arbetslöshetstider. Att se hur rekryteringstiderna ändras i kombination med utvecklingen av arbetslöshetstider gör det t.ex. möjligt att avgöra hur allvarlig en förlängning av rekryteringstider är.

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

Arbetsförmedlingens bidrag

3.1.1 Andel arbetsgivare som fått tillräckligt med sökande för att kunna anställa

Motivering: Ger en bild av hur stora rekryteringsproblem som kvarstår efter att arbetsgivaren anmält ledig plats/order till Arbetsförmedlingen. En ökning av indikatorn tolkas som en förbättring, dvs. arbetsförmedlingens bidrag till effektiv

matchning har ökat. En analys av förändringar i indikatorn tar sin utgång i vilka branscher/regioner utvecklingen går åt rätt/fel håll. En sådan analys är avgörande för vidare analys av eventuella åtgärder. Af kan t.ex. ha begränsade möjligheter att på kort sikt påverka rekryteringsmöjligheter inom vissa branscher samtidigt som det omvända kan gälla i andra branscher, och i vissa regioner.

3.2 Prioritering av de som står långt från arbetsmarknaden

Utveckling

3.2.1 Inskrivna arbetslösa utan arbete 12 månader eller mer (andel av arbetslösa)

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

3.3 Arbetslöshetsförsäkringen

Arbetsförmedlingens bidrag

3.3.1 Andel av arbetslösa med ersättning från a-kassa eller aktivitetsstöd som inte har ägnat tid åt arbetssökande

Motivering:

Det är de som är lågaktiva som Arbetsförmedlingen framförallt bör arbeta med för att få till en effektiv sökaktivitet. Arbetsförmedlingen ska underrätta arbetslöshetskassan om det finns anledning att anta att den arbetssökande inte har varit tillräckligt aktiv i sitt arbetssökande. Det är även viktigt för ersättningssystemets legitimitet att arbetslöshetskassorna inte betalar ut arbetslöshetsersättning på felaktiga grunder. Ingen eller mycket låg sökaktivitet kan innebära att arbetslöshetskassan beslutar om en officiell varning eller avstängning från rätt till ersättning. Om det är en stor andel lågaktiva bland de som får eller begär ersättning ger det en indikation om att Arbetsförmedlingen inte har uppmuntrat till ett aktivt arbetssökande i tillräckligt hög grad. Det innebär att Arbetsförmedlingen i det avseendet inte har bidragit till att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring.

Att välja sökandeundersökningen som källa till denna fråga ger möjligheten att skilja ut de som är lågaktiva på grund av att de fått arbete eller studier som ska påbörjas inom kort.

Som lågaktiv definieras de sökande som i sökandeundersökningen anger att de ägnat 0 timmar åt sitt arbetssökande. Indikatorn visar hur stor andel av de arbetslösa som uppbär ersättning som inte lagt ner någon tid på sitt arbetssökande, med undantag för de som inte sökt arbete på grund av att de fått arbete/utbildning.

4 Regleringsbrev

4.1 Matchning

Arbetsförmedlingens bidrag

4.1.1 Arbetsförmedlingens service bidrar till en snabbare eller bättre rekryteringsprocess.

Motivering: En effektiv matchning kräver effektiva rekryteringsprocesser utan onödiga ledtider. När arbetsgivare som lämnat order till Arbetsförmedlingen tycker att Arbetsförmedlingen bidragit i deras rekryteringsprocesser är det en god indikator på att Arbetsförmedlingen också bidragit till en högre matchningseffektivitet. Frågan som ställs är: Har Arbetsförmedlingen bidragit till en snabbare eller bättre rekryteringsprocess? Förslag har framförts att förändra frågan till att istället formuleras: Har Arbetsförmedlingen bidragit till att underlätta rekryteringsprocessen. Förändringsförslaget har valts bort, dels pga av att underlätta är mer oprecist kopplat till vad som ska uppnås, dels att förändring skulle innebära ett tidseriebrott.

4.1.2 Resultat 90 dagar efter arbetsmarknadsutbildning

Motivering: Arbetsmarknadsutbildning är ett av de, till deltagarantal sett, större programmen som finns. Behovet av utbildning är stort bland många av de inskrivna arbetslösa samtidigt som det finns yrken inom vilka arbetsgivare upplever brist. Om Arbetsförmedlingen kan bidra till att fler som går arbetsmarknadsutbildning får arbete är det ett bidrag till en förbättrad matchning.

Andelen som går till arbete bör öka. Att säkerställa att arbetsmarknadspolitiska program leder till arbete är också ett tecken på god förvaltning och ett bidrag till samhällsnytta.

4.2 Ungdomsarbetslöshet

Utveckling

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

Motivering: Indikator i enlighet med regleringsbrevets mål om att tid till arbete, studier eller insats ska minska, den visar också till viss del på måluppfyllelsen av 90-

dagarsgarantin. Med insats som leder till arbete menas alla arbetsmarknadspolitiska program. En positiv utveckling av indikatorn, det vill säga en kortare tid innan övergång till arbete, studier eller insats, bör ses också i relation till hur stor andel som når dessa resultat. Att mäta genomsnittstider gör att den tiden kan bli kortare utan att tid till insats för blir kortare för alla. Målgruppen är alla som skrivits in öppet arbetslösa 6 månader före mätperioden och som vid uppföljningen har övergått till arbete utan stöd, arbete med stöd, reguljär utbildning eller program med aktivitetsstöd. Indikatorn visar den genomsnittliga tiden i antal dagar från inskrivning till första tillfället med arbete, utbildning eller program.

Arbetsförmedlingens bidrag

4.2.2 Öppet arbetslösa ungdomar utanför etableringsuppdraget med minst 90 dagars sammanhängande tid i öppen arbetslöshet som inte heller har dokumenterat erbjudande om insats (Ny indikator)

Motivering: Indikator i linje med måluppfyllelse för 90 dagarsgarantin. Indikator i enlighet med regleringsbrevets mål om att upprätthålla 90-dagarsgarantin. Indikatorn följer uppfyllandet av att unga ska övergå till arbete, påbörja studier eller erbjudas en insats som leder till arbete inom 90 dagar.

När unga människor blir långtidsarbetslösa innebär det en stor förlust för både individen och samhället. För att minska ungdomsarbetslösheten infördes en 90-dagarsgaranti för ungdomar som innebär en bortre gräns för hur länge en ung person ska kunna vara arbetslös innan han eller hon erbjuds ett jobb, en utbildning eller en insats som leder till jobb. Den långsiktiga målsättningen med garantin är att ungdomar ska uppnå en varaktig etablering på arbetsmarknaden.

4.3 Långtidsarbetslöshet

Arbetsförmedlingens bidrag

4.3.1 Andel inskrivna i Jobb- och utvecklingsgarantin som går till arbete eller studier

Andelen i Jobb- och utvecklingsgarantin som går till arbete eller studier ska öka är målet i RB 2018. I nuvarande uppföljningspaket har vi med både omsättning för alla långtidsarbetslösa, långtidsarbetslösa i JOB och de som riskerar långtidsarbetslöshet. I uppföljningspaket 2018 är förslaget att renodla och använda omsättningen i Jobb- och utvecklingsgarantin som indikator som målsätts. Orsaken till att denna indikator väljs är även att Jobb- och utvecklingsgarantin är det huvudsakliga programmet för den som har varit arbetslös under lång tid. Programmets mål är att deltagaren så snabbt som möjligt ska få arbete.

4.3.2 Andel arbetsplatsförlagda aktiviteter inom Jobb- och utvecklingsgarantin

Motivering: Visar hur stor andel deltagare i Jobb- och utvecklingsgarantin (JOB) som har en pågående arbetsplatsförlagd aktivitet¹. Att deltagare i garantierna har en arbetsplatsförlagd aktivitet antas bidra positivt till deras möjlighet att komma i arbete.

4.4 Etablering

Att notera: Regelverket för etableringsuppdraget förändras från och med 1 januari 2018. Ett nytt behovsprövat arbetsmarknadspolitiskt program – etableringsprogrammet - ska införas och ersätta dagens lagstadgade och rättighetsbaserade etableringsaktiviteter. Nuvarande indikatorer behöver justeras och anpassas till det nya programmet.

Arbetsförmedlingens bidrag

4.4.1 Andel i arbete och utbildning 90 dagar efter att man lämnat etableringsuppdraget

Motivering: Syftet är att kunna visa på hur syftet med etableringsuppdraget uppfylls. Indikatorn visar andelen av de som lämnat etableringen och 3 månader senare är i arbete eller utbildning. Andelen som lämnar etableringen för arbete eller studier behöver öka.

4.4.2 Andel sökande i etableringen som studerar vuxenutbildning under plan.

Motivering: I takt med att andelen lågutbildade ökar och betydelsen av utbildning på arbetsmarknaden är stor bör andelen som studerar öka. Indikatorn kan studeras tillsammans med indikatorn över hur många som lämnar etableringen för studier. Det är rimligt att anta att det finns ett samband mellan en hög andel som studerar inom etableringsplan och en hög andel som 90 dagar efter avslutad etablering studerar. Arbetsförmedlingens bidrag till vuxenutbildning är dock också beroende av att kommunerna erbjuder vuxenutbildning utifrån behovet. Arbetsförmedlingen äger inte själva verktyget vuxenutbildning.

4.4.3 Övergång till arbete eller studier för de som avslutat etableringsplan och deltar i arbetsmarknadspolitiska program

Ett fortsatt intensivt arbete även med de som lämnat etableringsuppdraget men är kvar som arbetssökande inom något av de arbetsmarknadspolitiska programmen är

¹ Som arbetsplatsförlagd aktivitet räknas: arbetspraktik, arbetsträning, deltidsarbete, förstärkt arbetsträning, praktisk kompetensutveckling, projekt, start av näringsverksamhet, tillfälligt arbete i önskad omfattning, timanställning, utbildning, praktikantprogram och samhäll.

viktigt. För många med kort eller bristfällig utbildning går vägen till etablering på arbetsmarknaden via utbildning.

4.5 Personer med funktionsnedsättning

Arbetsförmedlingens bidrag

4.5.1 Andel personer med funktionsnedsättning som går till arbete eller studier

Motivering: Indikator utifrån RB 2018. Det är fortsatt så att personer med funktionsnedsättning löper större risk att bli kvar länge utan arbete och det är fortsatt viktigt att öka övergångarna till arbete eller studier

4.6 Övergångar till studier

Arbetsförmedlingens bidrag

4.6.1 Andel inskrivna utan fullständig gymnasieutbildning som övergår till reguljära studier

Motivering: Indikator i enlighet med regleringsbrevets mål om att andelen inskrivna utan fullständig gymnasieutbildning som påbörjar reguljära studier ska öka väsentligt.

Arbetsförmedlingen har under en längre tid sett att arbetslösa som saknar gymnasieutbildning har allt svårare att få fäste på arbetsmarknaden. Många arbetslösa som är inskrivna hos Arbetsförmedlingen har ett behov av att ta del av utbildningsinsatser för att få och behålla arbete. Samtidigt har Arbetsförmedlingens uppdrag utvidgats och utbildning har fått en större roll i arbetsmarknadspolitiken. I och med det ökade antalet nyanlända ökar också behovet av utbildningsinsatser. Gruppen nyanlända är dock heterogen, och det krävs dels insatser för att tillvarata kompetensen hos nyanlända med yrkeskompetens som efterfrågas på svensk arbetsmarknad. Dels ökar behovet av insatser riktade till personer som högst genomfört en förgymnasial utbildning.

5 Kund- och samhällsnytta

5.1 Samhällsnytta – effektivitet

Utveckling

5.1.1 Andel som använt AF som rekryteringsväg

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

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

Indikatorn är hämtad från Af:s breddade arbetsgivarundersökning. Målgrupp är arbetsgivare i undersökningsurvalet som svarat på frågan Vilka rekryteringsvägar har ni använt? Resultatet är antal som angett att de använt någon eller några av alternativen: Af-personal, jobbmässa eller rekryteringsträff hos Af, Letat själv i Af:s CV databas, skrivit in annons på hemsidan (annonsera direkt). Indikatorn visar resultatet som andel(%) av målgruppen.

5.1.2 Samhällsekonomisk effekt

Arbetsförmedlingens verksamhet är samhällsekonomiskt effektiv om värdet som skapas överstiger kostnaden. En analys kräver därför att vi på ett trovärdigt sätt kan beräkna värdet som skapas av Arbetsförmedlingens matchningsarbete, kontrollfunktionen, de arbetsmarknadspolitiska programmen o s v. Detta värde kan sedan jämföras med verksamhetens omkostnader vilket kan beräknas utifrån valda delar av förvaltningsanslaget.

Utvärderingar av arbetsmarknadspolitiska program visar hur deltagande i olika insatser påverkar chanserna för arbets sökande att få ett arbete, d v s effekten av insatsen. I denna metodskiss beskrivs en metod för att, utifrån dessa effektskattningar, göra en grov uppskattning av de arbetsmarknadspolitiska insatsernas sammanlagda effekt på sysselsättningen i ekonomin.

Beräkningarna baseras på mycket förenklande antaganden och skall inte ses som någon exakt vetenskap utan snarare som ett sätt att försöka uppskatta det ökade antalet dagar i sysselsättning som olika arbetsmarknadspolitiska insatserna kan tänkas ge upphov till, och i förlängningen samhällsnyttan av Arbetsförmedlingens verksamhet. Notera att effekterna på sysselsättningen endast kan uppskattas för de insatser för vilka det finns relevanta effektskattningar att tillgå. Exempelvis finns inga effektskattningar för stora program som lönebidrag och trygghetsanställningar. De sysselsättningseffekter som redovisas kan därmed inte ses som representativa för Arbetsförmedlingens samtliga insatser.

Indikatorn bygger på effektskattningar av program där sådana finns, och antalet platser i de olika åtgärderna. Effekterna uppskattas bara för de insatser som det finns relevanta effektskattningar av. Stora program som lönebidrag ingår t.ex. inte, inte heller verksamheten inom etableringsuppdraget.

Arbetsförmedlingens bidrag

5.1.3

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

Motivering: Indikatorn syftar till att visa Arbetsförmedlingens bidrag till att sökande fått arbete. Indikatorn är hämtad från arbetsförmedlingens undersökning bland personer som varit inskrivna som arbetssökande på Af tidigare. Indikatorn visar i vilken grad sökande uppger att de fått hjälp som bidragit till att de fått det arbete de har.

5.2 Samhällsnytta God förvaltning

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

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

Arbetsförmedlingens bidrag

5.2.1 Andel kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser (i granskningar utförda enligt fastställd modell och med utgångspunkt i myndighetens riskanalys)

Indikatorn avser fånga resultaten av myndighetens kvalitetsuppföljning på ett sätt som gör det möjligt att följa utvecklingen inom kvalitet och rättssäkerhet på ett

övergripande plan och i viss mån kompensera avsaknaden av ett mer omfattande kvalitetsuppföljningssystem på Arbetsförmedlingen.

I samband med att en granskning inleds måste det tydliggöras vilka kvalitets- och rättssäkerhetsaspekter som ska granskas, hur granskningen ska dokumenteras vad som kan anses vara en acceptabel kvalitetsnivå i dessa aspekter och vad som krävs för att ärende ska uppfylla kravet "utan avvikelse".

Indikatorn anses kunna bidra till kvalitetsarbetet i stort på myndigheten och till viss del möta behovet av den typ av kvalitetsmodell som Försäkringskassan utvecklat. På längre sikt bör vissa av de kontroller som utförs i manuella granskningar kunna byggas in i ärendehanteringssystem. Indikatorn har också fördelen att eftersom det inte är samma handläggningsmoment som granskas år efter år, så skapar indikatorn inte felaktiga incitament som leder till att det som mäts är det som prioriteras i handläggningen, utan fokus ligger på en genomgripande god handläggning.

För att säkerställa en god förvaltning i den del av myndigheten som inte utgör myndighetsutövning mot enskild bör det i planen för granskning i någon mån ingå granskning av handläggning av interna beslut.

5.2.2 Andel egenorsakade återkrav

5.2.3 Andel ändrade beslut vid omprövning

Indikatorerna andel egenorsakade återkrav och andel ändrade beslut vid omprövning, som ska ses som ett komplement till indikatorn avseende granskningar, fångar i kvantitativa mått brister i kvalitet i handläggning och regeltillämpning.

Indikatorerna avser mäta brister i handläggningen ur olika infallsvinklar. Respektive indikator fokuserar på ett relativt avgränsat område men tillsammans möjliggör de vissa slutsatser avseende god förvaltning. För att åtgärda bristerna krävs dock djupare analys av vad bristerna består i. Ingen av de tre föreslagna indikatorerna kan ensam anses representera den bredd av olika typer av ärendehandläggning som finns i vår verksamhet. Just att de är så smala innebär också en risk för att om man följer enbart ett område får man en missvisande bild, då det finns ett incitament att förbättra kvaliteten i större utsträckning i just det som mäts. Tillsammans kan de tre indikatorerna dock ge en indikation på läget avseende god förvaltning.

- 5.2.4 Handläggarna lyssnar på mig och behandlar mig med respekt.**
- 5.2.5 Jag får den information jag behöver.**
- 5.2.6 Det senaste information eller beslut jag fick från Arbetsförmedlingen var lätt att förstå. (kompetens/service)**
- 5.2.7 Upplever du att du blir rättvist behandlad av Arbetsförmedlingen? (rättssäkerhet/bemötande) Motivering för de fyra indikatorerna ovan:**

Om vi har en handläggning som uppfyller samtliga aspekter på god förvaltning ska kunden kunna känna sig nöjd med bemötande och service och känna sig rättvist behandlad även om hen kanske inte har fått just den insats eller det stöd hen eftersträvat, dvs. kunden accepterar även negativa besked och beslut.

Utifrån att en god förvaltning är centralt för förtroendet för statsförvaltningen behöver vi börja ställa frågor till kund som i större utsträckning speglar uppfattningen om hur vi sköter myndighetsaspekten av vårt uppdrag. Även kundens upplevelse av respekt och rättvisa är individuell och subjektiv om denna uppfattning är individuell så innehåller den troligtvis just de aspekter av respekt och likabehandling som en kvalitativ och enhetlig tillämpning av regelverket avser att uppnå.

5.3 Kundnytta

Arbetsförmedlingens bidrag

5.3.1 Andel som väljer direktinskrivning och service på distans (ny indikator)

Motivering: Ger en bild av hur vi lyckas styra kundflöden till digitala kanaler. Detta är inte ett resultatmått i sig, men kan motiveras utifrån att det speglar en viktig aspekt av myndighetens övergripande strategi att föra stora delar av våra ärendeflöden från det fysiska mötet till digitala kanaler för att på så sätt öka kvaliteten i verksamheten och därigenom få ut en resultatförbättring.

Totalt riket – visar den långsiktiga utvecklingen av kanalförflyttningen. Inom upptagningsområden – visar en viktig utvecklingsaspekt av kanalförflyttning I indikatorn bör även Direktinskrivning – andel nya kunder som skriver in sig med hjälp av e-leg framgå. Utöver att detta styr möjligheten att välja service på distans så visar denna någon form av acceptans och attitydförändring till att registrerar sig med e-leg, samt vår förmåga att underlätta och förklara inskrivningsprocessen.

5.3.2 Har du fått det stöd och den hjälp du behövde från Arbetsförmedlingen (inkl. kundtjänst, jobbcoach och extern aktör)?)

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

Frågan ställs i lämnatundersökningen såväl som i sökandeundersökningen för att möjliggöra jämförelse i upplevt stöd mellan de som fått respektive inte fått arbete.

5.3.3 Hur nöjd är du med Arbetsförmedlingens bemötande?

Indikatorn är hämtad från Af:s sökandeundersökning som riktar sig till öppet arbetslösa och sökande i program med en inskrivningstid om minst tre månader. Indikatorn utgår från frågan: Hur nöjd är du med personalens bemötande? Målgrupp är samtliga i intervjuurvalet som svarat på frågan. Resultat är antal som svarat mycket nöjd eller ganska nöjd. Indikatorn visar resultatet som andel (%) av alla svarande. Ökning av indikatorn tolkas som en förbättring.

5.3.4 Andel arbetsgivare med stort eller ganska stort förtroende för Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingens arbete inriktat på service och stöd till arbetsgivare påverkar i vilken grad man litar på att Arbetsförmedlingen gör ett bra jobb. Indikatorn baseras på Af:s arbetsgivarundersökning Undersökningen inriktar sig på rekrytering och service och frågan som ställs är "Hur stort förtroende har du för Arbetsförmedlingen?". Resultat är antal som svarat "Mycket stort" eller "Ganska stort" och indikatorn visar resultatet som andel av målgruppen.