

Arbetsförmedlingens Återrapportering **2012**

Samlad rapport för uppdrag 1, 3, 6 och 14

2012-06-15

Dnr: AF-2011/414101

Datum: 2012-06-15

Åtterrapporering enligt regleringsbrevet för 2012, Samlad rapport för uppdrag; 1
Insatser för att bryta långvarig arbetslöshet, 3 Fler personliga möten, 6
Arbetsgivarkontakter och 14 Kontrollfunktioner.

Samlad rapport för uppdrag 1, 3, 6 och 14 enligt regleringsbrevet för 2012

*Arbetsförmedlingen ska redovisa för; 1 Insatser för att bryta långvarig
arbetslöshet, 3 Personliga möten, 6 Arbetsgivarkontakter och 14
Kontrollfunktioner.*

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Angeles Bermudez-Svankvist. Ärendet har föredragits av Stefan Tjärnback. I den slutliga handläggningen har tf avdelningschef för Avdelning Förmedlingsutveckling Eva Lindh-Pernheim deltagit.

Angeles Bermudez-Svankvist

Arbetsförmedlingens generaldirektör

Stefan Tjärnback

Innehållsförteckning

Insatser för att bryta långvarig arbetslöshet.....	7
Sammanfattning	7
1 Inledning	9
1.1 Rapportens disposition	9
1.2 Kvalitetsområden	9
1.3 Metod och källor	11
2. Pågående aktiviteter	12
3. Gemensamma kvalitetsområden	14
3.1 Handläggartäthet	14
3.2 Handlingsplan	16
3.3 Möten	16
4. Kvalitet i respektive garantiprogram.....	19
4.1 Jobbgaranti för ungdomar	19
4.2 Jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2	21
4.3 Sysselsättningsfasen	24
Fler personliga möten.....	35
Sammanfattning	35
1. Fler personliga möten med öppet arbetslösa utanför garantierna	36
1.1 Antal möten och inskrivningstid	36
1.2 Arbetslösa som har tätare möten söker fler jobb	37
1.3 Tätare möten ökar tiden som de arbetslösa lägger ned på att söka jobb	38
1.4 Fler möten stimulerar arbetslösa att söka jobb på annan ort.	39
Arbetsgivarkontakter.....	41
Sammanfattning	41
1. Pågående aktiviteter	42
1.1 Inledning.....	42
2 Stödja personer med svag förankring på arbetsmarknaden.....	43
3. Nationella kunder – en ny strategi	44

4. Underlätta för arbetsgivare som har svårt att rekrytera.	45
5. Mål och resultat	47
6. Pågående utvecklingsarbete.....	51
Kontrollfunktionen.....	52
Sammanfattning	52
1. Antalet lämnade underrättelser till arbetslöshetskassorna ökar	53
2. Arbetsförmedlingen har infört indikatorer	53
3. Särskilda uppdrag - genomförda åtgärder de senaste två åren	55
3.1 Uppdrag – tillämpningen av regelverket för arbetslöshetsförsäkringen	55
3.2 Effekter av genomförda åtgärder	59
3.3 Andra åtgärder som har genomförts	60
3.4 Uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen i Arbetsförmedlingens nya arbetsätt	61

Insatser för att bryta långvarig arbetslöshet

”Arbetsförmedlingen ska öka kvaliteten och aktivitetsnivån i jobb- och utvecklingsgarantin samt jobbgarantin för ungdomar och erbjuda effektiva aktiviteter för att bidra till en hög aktivitetsnivå.

Åtterrapporering

Arbetsförmedlingen ska senast den 15 juni 2012 och i samband med årsredovisningen för 2012 redovisa hur handläggartätheten i jobb- och utvecklingsgarantins olika faser samt i jobbgarantin för ungdomar har ökat jämfört med 2011. Redovisningen ska omfatta vad förstärkningen har inneburit för att öka kvaliteten och deltagarnas aktivitetsnivå. Vidare ska redogöras för hur stor ökningen varit av antalet möten mellan arbetslösa och arbetsförmedlare jämfört med 2011, vilka aktiviteter deltagarna i fas 1 och 2 deltagit i, vilka typer av sysselsättningar deltagarna i sysselsättningsfasen erbjudits och hur lång tid besluten avser (utifrån individens behov och risken för inlåsnings). En analys ska även göras av hur tillsättningen av sysselsättningsplatser genomförs. Redovisningen ska inkludera en jämförelse med föregående år. Arbetsförmedlingen ska även redovisa kontrollarbetet av anordnare av sysselsättningsplatser.”

Sammanfattning

Under årets första fyra månader har nära 28 400 deltagare lämnat garantiprogrammen för att börja ett arbete eller en reguljär utbildning. Under samma period fick nära 14 000 deltagare i jobbgarantin för ungdomar arbete eller började en reguljär utbildning

Under det första tertialet fick cirka 11 900 deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2 arbete eller en reguljär utbildning.

Sedan starten 2009 har både antalet och andelen av deltagarna i sysselsättningsfasen som lämnat programmet till arbete eller utbildning kontinuerligt ökat. Under konjunkturavmattningen har de som står längre från arbetsmarknaden fått svårare att få arbete. Trots detta har fler av deltagarna i sysselsättningsfasen kunnat lämna programmet till arbete eller en reguljär utbildning. Under det första tertialet fick drygt 2 500 deltagare arbete eller började en reguljär utbildning. Det var en ökning med över 700 personer jämfört med det första tertialet 2011. Det är resultatet av den skärpta struktursom programmet fått och att Arbetsförmedlingen tillfört programmet ökade resurser.

Arbetsförmedlingens utökade rekrytering av medarbetare har genomförts enligt ursprunglig plan. Målnivån 12 500 medarbetare för 2012 har därmed uppnåtts. Antalet sökande per handläggare i jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2 har minskat från 80 till 61 (24 procent), i sysselsättningsfasen

från 124 till 78 (38 procent) samt i jobbgarantin för ungdomar från 80 till 57 (29 procent). Det stora antalet nyanställda handläggare befinner sig i en introduktionsfas vilket innebär att resursförstärkningen till garantiprogrammen bedöms ge full utväxling inom de prioriterade kvalitetsområdena under andra halvåret 2012.

Antalet kontakter (besök, telefonkontakter och e-post) mellan deltagare och arbetsförmedlare inom garantiprogrammen har totalt ökat från fjärde kvartalet 2011. Resultatet från maj månad visar på en ökning av antalet personliga möten, vilket är i linje med förväntad utveckling. Utvecklingen bedöms bli fortsatt positiv under resten av 2012.

Aktivitetsnivån i garantiprogrammen är i stort sett oförändrad jämfört med 2011.

Antalet aktiviteter har ökat, antalet utan registrerade aktiviteter har minskat avsevärt och utvecklingen går mot allt fler jobbnära aktiviteter. Fler jobbnära aktiviteter ger ökad kvalitet i programmet. Antalet deltids- och timanställningar inom garantiprogrammen har ökat väsentligt både i jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2 och jobbgaranti för ungdomar mellan 2011 och 2012. Även antalet arbetsplatsförlagda aktiviteter har ökat. Sammantaget är utvecklingen i linje med Arbetsförmedlingens uppdrag.

Under 2012 har Arbetsförmedlingen tilldelats ytterligare resurser att kunna anställa personal för att arbeta med deltagare i garantiprogrammen. Rekruteringsarbete har pågått sedan början av året och det stora antalet nyanställda handläggare befinner sig i en introduktionsfas, vilket innebär att resursförstärkningen till garantiprogrammen bedöms ge effekt under hösten 2012.

En jämförelse med 2011 visar att det skett en viss förskjutning av deltagarnas sysselsättning i sysselsättningsfasen. Vaktmästeriuppgifter har minskat medan sysselsättning inom administration har ökat.

Nära hälften av sysselsättningsplatserna finns hos stiftelser och ideella organisationer. Av resterande andel återfinns 34 procent hos privata anordnare, 12 procent hos kommuner, två procent hos statliga myndigheter och en procent hos landsting.

Arbetsförmedlingen har utvecklat enhetliga och rättsäkra rutiner kring tillsättningen av sysselsättningsplatser. Deltagaren upplever också en ökad grad av delaktighet vid valet av sysselsättningsplats.

Genomsnittstiderna, som redovisas nedan, visar att längden på besluten sjunkit från i snitt 607 dagar år 2009 till 333 dagar år 2012. För år 2011 var genomsnittstiden 443 dagar. Arbetsförmedlingen har genomfört ett omfattande kontrollarbete av anordnare under två perioder 2011. Genom kontrollarbetet har kontakten med både anordnare och deltagare stärkts.

1 Inledning

1.1 Rapportens disposition

Rapporten är indelad i tre övergripande avsnitt.

Inledning som beskriver identifierade kvalitetsområden, metod och källor.

Pågående aktiviteter som redovisar pågående aktiviteter inklusive sammantaget resultat för garantiprogrammen.

Kvalitet i garantiprogrammen innehåller beskrivningar av de generella kvalitetsområdena handläggartäthet, handlingsplan och möten. Avsnittet fortsätter med två separata delar som redovisar kvalitetsområden för jobbgaranti för ungdomar, jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2. Rapporten avslutas med ett avsnitt kring jobb- och utvecklingsgarantins sysselsättningsfas.

1.2 Kvalitetsområden

Arbetsförmedlingen ska redovisa hur resursförstärkningen har bidragit till att öka kvalitet och deltagarnas aktivitetsnivå. Nedan beskrivs identifierade kvalitetsområden i garantiprogrammen.

A. Deltagare till arbete och studier

Garantiprogrammens syfte är att deltagarna så snabbt som möjligt ska få arbete eller gå vidare till utbildning. Att bryta långtidsarbetslöshet innebär att fler får jobb eller utbildning. Allt utvecklingsarbete inom garantierna syftar till att förbättra matchningen och få fler i jobb eller utbildning snabbare. Många långtidsarbetslösa har svårt att få fotfäste på arbetsmarknaden. Matchning med fokus på utvecklade arbetsgivarrelationer och aktivt stöd till deltagare med svaga nätverk leder till att fler kan trängas in på arbetsmarknaden.

B. Handläggartäthet

En hög handläggartäthet ger förutsättningar för ökad kvalitet och förbättrade resultat. I rapporten redovisas hur resursförstärkningen genom ökat förvaltningsanslag har bidragit till att öka handläggartätheten inom garantiprogrammen.

C. Handlingsplanen

Handlingsplanen är ett viktigt stöd i arbetet för att undvika långa tider i arbetslöshet. Handlingsplanen är en framåtsyftande planering som klargör vad som ska göras och av vem för att den arbetssökande ska nå målet arbete.

D. Möten

Aktivt matchningsarbete kräver god kontakt mellan deltagare och arbetsförmedlare. Många av deltagarna har varit arbetslösa långa perioder och behöver ett personligt stöd för att förbättra sina förutsättningar på arbetsmarknaden. Kontaktfrekvensen indikerar omfattningen av detta stöd.

Arbetet med att ackvirera platser ställer också höga krav på nedlagd arbetstid.

E. Aktivitetsnivå

Ett framgångsrikt arbete med garantiprogrammen förutsätter att aktivitetsnivån är hög och att stödet är anpassat efter varje deltagares behov.

Deltagarna får utökat stöd i form av resurser och insatser samtidigt som det ställs krav på eget jobbsökande för att deltagarna så snabbt som möjligt ska komma i arbete. En utgångspunkt för redovisningen av aktivitetsnivån är att deltagare i arbetsplatsförlagda aktiviteter deltar i sin aktivitet motsvarande sitt arbetsutbud. En hög aktivitetsnivå för de som inte är i arbetsplatsförlagda aktiviteter, innebär att deltagarna använder tiden till jobbsökaraktiviteter oavsett om detta är hos Arbetsförmedlingen eller kompletterande aktörer.

F. Typ av aktiviteter

För att programmen ska vara så effektiva som möjligt och leda till förkortade tider i arbetslöshet, är det av stor vikt att deltagarna får aktiviteter utifrån individuella behov. Registerdata visar vilken eller vilka aktiviteter deltagaren har eller har haft. I jobb- och utvecklingsgarantin fas 2 och för de i jobbgaranti för ungdomar som har det behovet ska aktiviteterna styras mot arbetsplatsförlagda aktiviteter. I sysselsättningsfasen finns det numera möjligheter för deltagare att ta del av kortare arbetsmarknadsutbildningar.

G. Arbetsplatsförlagda aktiviteter

En nära kontakt med arbetsmarknaden och en specifik arbetsplats ökar förutsättningarna för deltagare att visa sin kompetens och ta tillvara de tillfälligheter till anställning som dyker upp. En viktig del i Arbetsförmedlingens arbete för att förbättra kvaliteten i garantiprogrammen är att arbeta för att fler av dem som har behov av arbetsplatsförlagda aktiviteter också får det. Som arbetsplatsförlagda aktiviteter räknas arbetspraktik, praktisk kompetensutveckling, arbetsträning, förstärkt arbetsträning, utbildning, start av näringsverksamhet, timanställning, deltidsarbete och tillfälligt arbete i önskad omfattning. Arbetsförmedlingen har under 2012 infört två nya styrkortsmått för att öka andelen arbetsförlagda aktiviteter inom garantierna.

För de deltagare där enbart jobbsökande inte bedöms tillräckligt ger arbetsplatsförlagda aktiviteter värdefulla ingångar till arbetsmarknaden. Deltagare som får chans att, i jobblänkande situationer, visa upp sina färdigheter och därigenom få en anställning fungerar som en inträngningseffekt på arbetsmarknaden. Alla aktiviteter ska vara inriktade på att förbättra förutsättningarna att få arbete. Samtidigt är det viktigt att vara medveten om att det för många av deltagarna som står långt ifrån arbetsmarknaden och har svaga nätverk krävs en kedja av aktiviteter för att de ska få arbete.

H. Deltagarens upplevelser av programmet

Deltagarens upplevelser av programmet med garantiprogrammen redovisas genom den sökandeundersökning som genomfördes under mars till april 2012.

I. Deltagarnas jobbsökande

Det är viktigt att deltagarna är aktivt arbetsökande för att så snabbt som möjligt komma ut i arbete. Nedan redovisas antalet sökta jobb per vecka och om deltagaren söker fler eller färre jobb jämfört med perioden före inskrivning i garantiprogrammet.

1.3 Metod och källor

Resultat och utveckling för de olika kvalitetsområdena redovisas primärt via underlag från *Arbetsförmedlingens datalager*. Där datalagret saknar uppgifter har följande källa använts:

Tidmätning - I oktober 2011 genomfördes en tidmätning inom organisationen i syfte att kartlägga resursanvändningen. En uppföljande mätning genomfördes under mars-april 2012.

I tillägg redovisas resultat från *Arbetsförmedlingens sökandeundersökning med tillägsfrågor till deltagare i garantierna* och resultat från *Arbetsförmedlingens deltagarundersökning för sysselsättningsfasen*.

Tabell 1. Redovisning av källor som använts för respektive kvalitetsområde

Kvalitetsområde	Källa	
	Datalager	Tidmätning
A. Deltagare till arbete och studier	X	
B. Handläggartäthet		X
C. Handlingsplanen		
D. Möten	X	
E: Aktivitetsnivå		
F. Typ av aktiviteter	X	
G. Arbetsplatsförlagda aktiviteter	X	
H. Deltagarens upplevelser av programmet		
I. Deltagarnas jobbsökande		

Ytterligare en källa har använts i rapporten.

Anordnarkontroll – Kontroll av anordnare genomfördes av Arbetsförmedlingen under 2011 och sammanställdes i januari 2012. Källan har använts för att beskriva kontrollarbete av anordnare av sysselsättningsplatser.

2. Pågående aktiviteter

Arbetsförmedlingen har ett tydligt uppdrag att förbättra kvalitet och resultat inom garantierna.

En arbetsförmedlare per kontor (ca 300 personer) har utbildats för att vara stöd till chefen vid implementeringen av de prioriterade uppdragen.

För att skapa ett sammanhållet koncept kring detta arbete genomfördes dels en koncentrerad utbildning under två dagar i februari, dels åtta större arbetsseminarier i olika marknadsområden under mars månad där arbetsförmedlare i garantierna och ansvariga chefer deltog. Fokus är att utveckla strategier för att förbättra kvalitet och resultat i garantierna genom att:

- Skapa en tydlig skillnad för deltagarna mellan att vara i programmet och utanför
- Ökad nivå på arbetsplatsförlagda aktiviteter
- Tätare arbetsförmedlarkontakter
- Matchning vid varje kontakt
- Utvecklat arbete med handlingsplanen
- Utökat användande av gruppaktiviteter

Det övergripande syftet är att skapa samsyn kring de mest avgörande faktorerna för en kvalitetshöjning av verksamheten. Fokus i det inledande skedet har varit att förbättra förutsättningarna för och höja nivåerna kring omsättning till arbete genom ökad matchning. Uppmärksamhet har även riktats på en tydligare start av garantierna, större andel deltagare i arbetsplatsförlagda aktiviteter samt ökade och förbättrade kontakter mellan arbetsförmedlare och deltagare.

Nolltolerans för ungdomar i sysselsättningsfasen har fastställts. Arbetsförmedlingen ska vidare ständigt förbättra sina metoder för ungdomsgruppen genom att använda olika utvecklingsprojekt så som Unga In. Projekten ska medverka till att sprida goda exempel inom organisationen.

Andra viktiga områden som lyfts fram är utvecklat samarbete med kompletterande aktörer, kommuner och anordnare av sysselsättningsplatser. Deltagarna har mycket att vinna på ett effektivt samarbete mellan Arbetsförmedlingen och andra aktörer på arbetsmarknaden.

Faktaruta 1. **Sammantaget resultat**

Under årets första fyra månader har nära 28 400 deltagare lämnat garantiprogrammen för att börja ett arbete eller en reguljär utbildning. Under konjunkturavmattningen har de som står längre från arbetsmarknaden fått svårare att få arbete.

I **jobbgaranti för ungdomar** deltog i genomsnitt 43 700 deltagare per månad under det första tertialet 2012. Det var en minskning med 1 010 personer (2 procent) jämfört med motsvarande tertial 2011. Den minskande trenden bröts under 2011 och antalet deltagare bedöms nu öka fram till 2013.

Under året har en allt större andel av deltagarna fått ytterligare kontakter mot arbetsmarknaden genom arbetsplatsförlagda aktiviteter. Sedan januari har andelen deltagare i sådana aktiviteter ökat med 11 procentenheter och var i slutet av maj 36 procent. Detta är fyra procentenheter från den målnivå som Arbetsförmedlingen satt upp.

Under det första tertialet 2012 fick nära 14 000 deltagare i jobbgaranti för ungdomar arbete eller började en reguljär utbildning. Det var en nedgång med cirka 2 700 personer jämfört med samma period 2011.

Första tertialet 2012 fanns i genomsnitt 65 800 deltagare per månad i **jobb- och utvecklingsgarantis fas 1 och 2**, vilket var i nivå med samma period 2011.

Under det första tertialet fick cirka 11 900 deltagare arbete eller en reguljär utbildning. Det var en nedgång med knappt 1 800 personer jämfört med samma period 2011.

Deltagarna i jobb- och utvecklingsgarantin har i ökat omfattning deltagit i arbetsplatsförlagda aktiviteter. Sedan januari har andelen ökat med 9 procentenheter och i maj månad deltog 40 procent i aktiviteter som var arbetsplatsförlagda.

I **sysselsättningsfasen** var det under det första tertialet 2012 i genomsnitt 30 000 kvarstående deltagare per månad. Det var en ökning med 4 000 personer (15 procent) från 2011. Sett över tid har antalet deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin ökat kontinuerligt sedan början av år 2010.

Under det första tertialet fick drygt 2 500 deltagare arbete eller började en reguljär utbildning. Det var en ökning med över 700 personer jämfört med det första tertialet 2011. Sedan starten 2009 har både antalet som andelen av deltagarna som lämnat programmet till arbete eller utbildning kontinuerligt ökat.

Trots avmattningen i konjunkturen har fler av deltagarna i sysselsättningsfasen kunnat lämna programmet till arbete eller en reguljär utbildning. Det är resultatet av den skärpta strukturen som programmet fått och att Arbetsförmedlingen tillfört programmet ökade resurser.

3. Gemensamma kvalitetsområden

3.1 Handläggartäthet

För 2012 har Arbetsförmedlingen fått en betydande resursförstärkning genom ökat förvaltningsanslag. Över 2 000 nyanställda medarbetare får sin introduktion under de två första kvartalen 2012. Rekryterings- och introduktionsarbetet av ett så stort antal nyanställda medför att det inledningsvis under 2012 tar tid att få ökning i produktion.

Fler arbetsförmedlare arbetar nu med garantiprogrammen vilket kommer att öka kvaliteten och höja aktivitetsnivån utifrån individuella behov.

En tidmätning genomfördes i oktober 2011¹ för att visa hur Arbetsförmedlingen använder sina resurser och även för att ge en bild av handläggartätheten inom garantierna. Resultatet av oktobermätningen 2011 har använts som ett utgångsläge för den tidmätning som genomfördes i mars till april 2012. Arbetsförmedlingen kommer fortsättningsvis att kontinuerligt följa upp handläggartätheten i garantierna.

Nedan följer en kort beskrivning av hur tidmätningen har genomförts och beräknats samt resultat för handläggartäthet.

Faktaruta 2. Handläggartäthet

Handläggartäthet: antal sökande per handläggare (arbetsförmedlare eller specialist²).

Beräkningen: För att beräkna handläggartätheten behövs information om hur stor del av produktionstiden som har ägnats åt målgruppen. Enkätsvaren talar om hur mycket tid som under den aktuella mätveckan ägnats åt jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2, jobb- och utvecklingsgarantins sysselsättningsfas samt jobbgarantin för ungdomar. Många handläggare arbetar inte alls med någon av grupperna, andra arbetar en del av sin totala arbetstid medan andra ägnar hela sin arbetstid åt någon av målgrupperna. Nästan hälften av alla svarande uppger att de ägnat någon tid under veckan åt någon av grupperna.

Produktionstiden: är den potentiellt möjliga tiden att ägna åt kunder. Undersökningen visar hur stor andel av produktionstiden som ägnas åt varje grupp. Denna andel multipliceras med antalet netto årsarbetskrafter³ under mätperioden för att få fram antal årsarbetskrafter som arbetar med respektive grupp. Därefter beräknas volymen i målgruppen som den genomsnittliga sökandestocken under månaden⁴. För att erhålla handläggartätheten fördelas sedan antalet sökande i respektive målgrupp på det beräknade antalet handläggare.

¹ Tidmätning, En kartläggning av Arbetsförmedlingens personalresurser, Anna Andersson, maj 2012.

² Specialister är ett samlingsbegrepp för flera yrkesgrupper där psykologer, arbetsterapeuter, sjukgymnaster, SIUS-konsulenter, socialkonsulenter, sjuksköterskor samt specialfunktion för syn och hörsel ingår.

³ Netto årsarbetskraft innebär att alla anställningar är omräknade till heltid och att frånvaro p.g.a. tjänstledighet utan lön, tjänstledighet för annan anställning samt föräldraledighet är exkluderad. Begreppet årsarbetskraft avser fortsättningsvis netto årsarbetskraft.

⁴ Beräknad på veckodata, ett genomsnitt av stocken i slutet av veckorna under undersökningsperioden.

Tillgången till handläggare är större för deltagare inom garantiprogrammen än för övriga sökande. En ökning av handläggartätheten kan konstateras mellan den tidmätning som genomfördes i oktober 2011 och den som genomfördes i mars - april 2012. Den största ökningen är för deltagare i sysselsättningsfasen. Den förändrade inriktningen av innehållet i sysselsättningsfasen med möjlighet till arbetsnära aktiviteter, ökat matchningsarbete samt möjlighet att delta i arbetsmarknadsutbildning samt fler personliga möten ökar behovet av tillgängliga handläggares resurser för gruppen.

Tabell 2. Handläggartäthet (antal sökande per handläggare).

	Oktober 2011	Mars/april 2012
Jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2	80	61
Sysselsättningsfasen	125	78
Jobbgaranti för ungdomar	80	57

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1, tabell 1

Antalet sökande per handläggare mellan tidmätningen i oktober 2011 och den i mars-april 2012 har minskat. Antalet sökande per handläggare i jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2 har minskat från 80 till 61 (24 procent), i sysselsättningsfasen från 125 till 78 (38 procent) samt i jobbgaranti för ungdomar från 80 till 57 (drygt 29 procent).

I målgruppen för tidmätningen ingår dels deltagare som befinner sig hos en kompletterande aktör (KA), dels de deltagare som har en annan arbetsplatsförlagd aktivitet hos en extern anordnare (praktik, utbildning etc.). Personer som är hos en KA eller har annan extern aktivitet får förutom stöd från sin handläggare på Arbetsförmedlingen också stöd och aktivitet från annat håll. Denna tid är inte kartlagd. Det innebär att vid en given handläggartäthet kan tillgången till stöd för dessa arbetssökande öka om det är så att volymen sökande som är hos KA eller hos en annan extern anordnare ökar. Därför är det viktigt att väga in hur volymen hos KA och externa anordnare varierar när utvecklingen av handläggartätheten framöver kommer att analyseras.

För år 2012 har Arbetsförmedlingen fått en förstärkning på förvaltningsanslaget för garantiprogrammen med 672 miljoner kronor. Beräkningar utifrån tidmätningen visar att i stort hela förstärkningen gått till garantierna. Av tidmätningen som gjordes hösten 2011 framgick att antalet årsarbetskrafter som arbetar med garantierna var 1 442. Motsvarande antal för tidmätningen våren 2012 var 2 224, vilket innebär en ökning av antalet årsarbetskrafter med 782. Med en genomsnittlig lönekostnad, inkl. sociala avgifter och overheadkostnader (både arbetsförmedlare och specialister) på knappt 830 000, motsvarar ökningen av antalet årsarbetskrafter en kostnadsökning på cirka 650 miljoner kronor på årsbasis.

En högre handläggartäthet är också avgörande för utökat samarbete med arbetsgivare vilka är ytterst viktiga för deltagarna i garantiprogrammen.

3.2 Handlingsplan

Under tiden i garantiprogrammen ska deltagaren ha en handlingsplan som ska följas upp och uppdateras regelbundet. I handlingsplanen anges de aktiviteter som deltagaren och Arbetsförmedlingen kommit överens om. Handlingsplanen är en framåtsyftande och resultatnriktad planering som klargör vad som ska göras och av vem för att den arbetssökande ska nå målet arbete. Planen ska också vara ett stöd för att säkerställa att den arbetssökande följer en effektiv sökstrategi och får del av de tjänster som är anpassade till den sökandes behov.

Sökandeundersökningen bekräftar att handlingsplanen är en viktig del i det utvecklingsarbete som bedrivs med att höja kvaliteten i garantiprogrammen.

I sökandeundersökningen 2012 ställs frågan ”Är handlingsplanen ett bra stöd?”. Av tabellen nedan framgår att en stor majoritet av tillfrågade deltagare upplever att handlingsplanen är ett bra eller ett ganska bra stöd.

Det går inte att jämföra resultatet med 2011 eftersom frågan vid den tidpunkten inte ställdes specifikt till deltagarna i garantiprogrammen.

Tabell 3. **Är Handlingsplanen ett bra stöd? Andel av de som svarat på frågan i procent.**

	Ja	Kv1 2012	
		Ganska	Nej
Jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2	61	21	18
Sysselsättningsfasen	52	21	27
Jobbgaranti för ungdomar	66	21	13

Källa: Arbetsförmedlingens sökandeundersökning 2012

82 procent av deltagarna i jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2, 73 procent av deltagarna i sysselsättningsfasen samt 87 procent av deltagarna i jobbgaranti för ungdomar svarar att handlingsplanen är ett bra eller ganska bra stöd.

3.3 Möten

3.3.1 Ökning av antal möten

En viktig del i prioriteringen av dem som har varit arbetslösa länge är att Arbetsförmedlingen har täta kontakter och stimulerar till ett fortsatt aktivt arbetssökande. Därigenom ökar förutsättningarna att få fler i arbete. Vid mötet matchas den arbetssökande mot arbetsmarknaden vilket ska resultera i jobbförslag, förslag ges till rekryteringsaktiviteter och/eller förslag på arbetsgivare att kontakta.

Täta möten är också viktigt ur kontrollsynpunkt för att säkerställa att den arbetssökande uppfyller aktivitetsnivån i programmet. Kontakterna mellan

arbetsökande och arbetsförmedlare sker genom personliga besök, genom e-post eller via telefon.

Tabellen visar Arbetsförmedlingens statistik över antal kontakter samt andel av totalt antal deltagare i programmet.

Tabell 4. Antal kontakter per månad. Period: Tertial 1 2011 kvartal 4 2012 och tertial 1 2012.

	T1 2011			Kv 4 2012			T1 2012		
	Besök	Telefon	E-post	Besök	Telefon	E-post	Besök	Telefon	E-post
<i>Antal kontakter per månad</i>									
UGA	29 491	11 859	7 264	22 152	9 764	6 717	24 766	13 099	8 896
JOB fas 1-2	42 132	18 516	6 611	27 580	16 847	6 679	31 971	20 419	8 154
Sysselsättningsfasen	6 570	4 198	1 694	6 928	4 974	1 907	8 104	6 052	2 344
Totalt	78 192	34 572	15 568	56 660	31 585	15 303	64 841	39 569	19 394
<i>Genomsnitt antal kontakter per månad och deltagare</i>									
UGA	0,54	0,22	0,13	0,46	0,20	0,14	0,47	0,25	0,17
JOB fas 1-2	0,54	0,24	0,08	0,38	0,23	0,09	0,41	0,26	0,11
Sysselsättningsfasen	0,23	0,15	0,06	0,23	0,16	0,06	0,25	0,18	0,07
Totalt	0,49	0,21	0,10	0,37	0,21	0,10	0,40	0,24	0,12

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(3), tabell 1(3c)

Förutom en jämförelse mellan tertial 1 2011 och tertial 1 2012, görs också en jämförelse med fjärde kvartalet 2011. Anledning till att fjärde kvartalet 2011 är med i jämförelsen, är att Arbetsförmedlingen ändrat rutiner för närvarorapportering i september. De ändrade rutinerna samt konsekvenserna av dessa är beskrivet nedan.

Tabellen visar att antal besök totalt för garantiprogrammen (0,49) tertial 1 2011 har minskat till (0,37) besök kvartal 4 2011, men att en svag ökning av andelen besök kan utläsas totalt för garantiprogrammen under tertial 1 2012 (0,40). Under maj månad har besöksfrekvensen ökat kraftigt (0,47). Ökningen har registrerats främst för deltagarna i jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2 från fjärde kvartalet (0,38) till maj månad (0,50) 2012.

Antal och andel besök i sysselsättningsfasen har ökat från tertial 1 2011 (0,23) till och med maj månad 2012 (0,32). Det kan vara en effekt av kortare beslutsängder, utökad kontroll av anordnare samt inriktning av sysselsättningsplatser till mer av arbetsnära aktiviteter.

Antalet telefon och e-postkontakter har ökat totalt för samtliga deltagare i garantiprogrammen från tertial 1 2011 till tertial 1 2012.

Utifrån maj resultaten kan vi se en ökning av antalet personliga möten, vilket är i linje med förväntad utveckling. Utvecklingen av antal möten bedöms bli fortsatt positiv under resten av 2012.

En annan källa att mäta personliga möten är Arbetsförmedlingens sökandeundersökning. En svaghet med denna undersökning är att det är en urvalsundersökning och att de besök som redovisas också kan avse besök hos kompletterande aktörer. Av det skälet har inte data från sökandeundersökningen använts som en förstahandskälla.

Sökandeundersökningen bekräftar att utvecklingen tagit fart under maj månad.

3.3.2 Konsekvenser av ändrade rutiner vid närvarorapporteringen

Den 12 september 2011 ändrades rutinerna för närvarorapporteringen vid aktivitetsstöd. Den tidigare rutinen, att anordnaren av arbetsmarknadspolitiska program skulle vidimera närvaron, togs bort och ersattes av en mer ändamålsenlig rutin där vikten i stället lades vid att deltagarens uppfyllande av planeringen i handlingsplanen. Den gamla rutinen genererade ett stort antal besök, cirka 100 000, under ett fåtal dagar varje månad. Dessa besök hade huvudsakligen karaktären av kontroll av Försäkringskassans blankett och besöken var med nödvändighet korta.

Genom att det inte längre finns styrningen till två dagar per månad möjliggör de nya rutinerna besök med mer kvalitativt innehåll. Det finns också utrymme för att anpassa intervallen mellan besöken efter individens behov och Arbetsförmedlingens uppföljningskrav.

Det är komplicerat att göra en tillförlitlig mätning av i hur stor utsträckning de nya rutinerna påverkat antalet möten men bedömningen är att de har minskat antalet besök till förmån för kvaliteten i besöken.

Den minskade besöksfrekvensen det fjärde kvartalet 2011 jämfört med tertial 1 2011 är en trolig konsekvens av de förändrade rutinerna. Antalet besök har därefter ökat igen under det första tertialet 2012 jämfört med fjärde kvartalet 2011. Besöksfrekvensen för deltagarna i sysselsättningsfasen minskade inte i samma omfattning som för deltagarna i jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2. Eftersom sysselsättningsfasen i sin helhet ska omfattas av arbetsplatsförlagda aktiviteter stärker det kopplingen till ändrade rutiner för närvarorapportering och minskad besöksfrekvens.

En annan bidragande orsak till att antalet besök under första tertialet 2012 inte har nått upp till samma nivå som under första tertialet 2011 kan vara att Arbetsförmedlingen ökar antalet arbetsplatsförlagda aktiviteter i garantiprogrammen. Antalet besök minskar under den tid deltagaren har en arbetsplatsförlagd aktivitet eftersom behov av personliga besök för planering och stöd minskar när deltagaren har en ordnad aktivitet. Besöken kan i detta skede delvis ändra inriktning och omfattning när ett delmål i form av en arbetsplatsförlagd aktivitet har uppnåtts.

Att öka antal och andelen personliga besök är en viktig uppgift i det utvecklingsarbete som bedrivs inom Arbetsförmedlingen för att öka kvalitet i garantiprogrammen.

Arbetsförmedlingen följer besöksfrekvensen kontinuerligt. Besöksfrekvensen väntas öka under andra tertialet 2012 som följs av den resursförstärkning som tillförts garantiprogrammen och att introduktionsperioden för de förstärkta arbetsförmedlarresurserna då ska vara avslutad.

4. Kvalitet i respektive garantiprogram

4.1 Jobbgaranti för ungdomar

4.1.1 Inriktning kvalitet

Arbetsförmedlingens arbete med att utveckla jobbgaranti för ungdomar har inriktats på att förbättra kvalitet bland annat genom att utveckla matchningsarbetet och öka andelen som får del av arbetsplatsförlagda aktiviteter.

4.1.2 Aktivitetsnivå

Jämfört med 2011 har antalet timmar i aktivitet eller eget jobbsökande ökat något från 13 till 14 timmar i genomsnitt per vecka. Att ökningen inte har blivit större förklaras av att antalet deltagare i programmet med deltids- eller timanställningar nästintill har fördubblats.

4.1.3 Typ av aktiviteter

Insatserna inom jobbgaranti för ungdomar ska vara individuellt utformade och syfta till att den arbetssökande så snabbt som möjligt kommer i arbete eller utbildning. Aktivitetsnivån i programmet ska vara hög och stödet från arbetsförmedlaren ska vara anpassat efter varje enskild deltagares behov. Genom tätare kontakter med arbetsförmedlaren ska deltagaren erbjudas arbetsgivarkontakter.

Nedan redovisas en bild av antalet aktiviteter⁵ under perioden första tertialet 2011 och första tertialet 2012. En deltagare kan ha flera aktiviteter samtidigt.

Tabell 5. Antal aktiviteter. Period Tertial 1 2011 och Tertial 1 2012.

Aktivitet	T1 2011 Antal	T1 2012 Antal	Förändring 2011/2012	Förändring i procent 2011/2012
Jobbsökaraktivitet med coachning	55 596	53 413	-2 183	-4
Studie- och yrkesvägledning	1 144	1 448	304	+27
Kompletterande aktör	14 411	14 249	-162	-1
Fördjupad kartläggning	10 393	15 684	5 291	+51
varav <i>Fördjupad kartläggning/rehab</i>	344	16	-328	-95
varav <i>Fördjupad kartläggning</i>	10 049	15 668	5 619	+56
Arbetslivsinriktad rehabilitering, intern	256	413	157	+61
Arbetsplatsförlagda aktiviteter	22 681	29 175	6 494	+29
varav <i>Arbetspraktik</i>	10 564	10 113	-451	-4
varav <i>Arbetslivsinriktad rehabilitering</i>	410	671	261	+64
varav <i>Lyft</i>	1 317	17	-1 300	-99
varav <i>Praktisk kompetensutveckling</i>	91	143	52	+57
varav <i>Projekt</i>	4		-4	-100
varav <i>Start av näringsverksamhet</i>	170	181	11	+6
varav <i>Utbildning</i>	5 262	7 087	1 825	+35
varav <i>Timanställning</i>	4 040	9 264	5 224	+129
varav <i>Tillf. arbete i önskad omfattning</i>	361	751	390	+108
varav <i>Deltidsarbete</i>	462	948	486	+105
Förhindrad	96	168	72	+75
Ingen registrerad aktivitet	2 965	1 686	-1 279	-43
Total	107 542	116 236	8 694	+8

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(2), tabell 2

⁵Uppgifterna i tabellen avser samtliga aktiviteter som pågått någon gång under tertialet för de personer som varit kvarstående i UGA. Ingen registrerad aktivitet motsvarar de deltagare som inte haft någon registrerad aktivitet under perioden

Av tabellen framgår att antal arbetsplatsförlagda aktiviteter har ökat med 6 494 från första tertialet 2011 till 29 175 första tertialet 2012. Under samma period har antalet deltids- och timanställningar mer än fördubblats och antalet deltagare som fått fördjupad kartläggning ökat från 10 000 till 15 700. Mest aktiviteter ges i form av jobbsökaraktiviteter med coaching (46 procent) och arbetsplatsförlagda aktiviteter (25 procent).

Antalet deltagare i jobbgaranti för ungdomar som påbörjade folkhögskolesatsningen (en delmängd av aktiviteten utbildning) under tertial 1 2012 var 1 053, vilket var en ökning med 57 procent jämfört med samma period 2011. Antalet aktiviteter har ökat, antalet utan registrerade aktiviteter har minskat avsevärt och utvecklingen går mot allt fler jobbnära aktiviteter. Fler jobbnära aktiviteter ger högre kvalitet i programmet.

4.1.4 Arbetsplatsförlagda aktiviteter

Utvecklingen av antalet deltagare i arbetsplatsförlagda aktiviteter är positiv och har ökat månad för månad under hela 2012. Sedan januari har andelen deltagare ökat med 11 procentenheter och i slutet av maj var andelen 36 procent. Tabellen nedan visar på att det genomsnittliga antalet deltagare med en eller flera arbetsplatsförlagda aktiviteter har ökat med 7 procentenheter från första tertialet 2011 (24 procent) till första tertialet 2012 (31 procent).

Tabell 6. **Antal och andel deltagare i arbetsplatsförlagd aktivitet i jobbgaranti för ungdomar. månadsgenomsnitt Period tertial 1 2011 och tertial 1 2012.**

	T1 2011			T1 2012		
	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män
Antal deltagare med arbetsplatsförlagda aktiviteter	7 967	3 842	4 125	10 635	5 649	4 986
Genomsnittligt antal deltagare per månad*	33 749	15 216	18 533	34 840	15 611	19 229
Andel i procent	24%	25%	22%	31%	36%	26%

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(3), tabell 3a

4.1.5 Deltagarnas upplevelse av programmet

Som komplement till registerdata redovisas underlag från sökandeundersökningen. För att få uppfattning om hur väl aktiviteterna är anpassade efter deltagarnas behov får deltagarna i sökandeundersökningen följande fråga.

Tabell 7. **Om du tänker på den senaste veckan enbart, hur har aktiviteterna varit anpassade efter dina behov?**

	2011 andel i procent	2012 andel i procent
Mycket bra	24	20
Ganska bra	29	41
Varken bra eller dåligt	29	27
Ganska dåligt	11	10
Mycket dåligt	6	3

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(7), tabell 7

Av dem som svarat på frågan i sökandeundersökningen mars april 2012 uppgav merparten (61 procent) att aktiviteterna varit ganska eller mycket bra anpassade till deras behov. Det är en ökning med 8 procentenheter från 2011 då andelen var 53 procent. Att aktiviteterna har varit ganska eller mycket dåligt behovsanpassade uppgav 13 procent 2012 jämfört med 17 procent 2011.

Av deltagarna uppgav mer än hälften 2012 (51 procent) att de är ganska nöjda eller mycket nöjda med programmet som helhet, varken nöjd eller missnöjd är 36 procent jämfört med 33 procent under 2011. Lika många deltagare är ganska eller mycket missnöjda (13 procent) under 2012 som 2011.

4.1.6 Deltagarnas jobbsökande

I sökandeundersökningen får deltagarna svara på fråga ”Hur många jobb har du sökt de sista 30 dagarna?” I genomsnitt sökte deltagarna i programmet 12 jobb i månaden 2012 att jämföra med 2011 då deltagarna sökte 11 jobb i månaden.

Av deltagarna i årets undersökning uppgav 88 procent att de söker fler eller ungefär lika många jobb som under perioden innan de blev inskrivna i programmet. Motsvarande siffra för 2011 var 83 procent.

4.2 Jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2

4.2.1 Inriktning kvalitet

Insatserna inom jobb- och utvecklingsgarantin ska vara individuellt utformade och syfta till att den arbetssökande så snabbt som möjligt kommer i arbete. Aktivitetsnivån i programmet ska vara hög och stödet från arbetsförmedlaren ska vara anpassat efter varje enskild deltagares behov.

4.2.2 Aktivitetsnivå

I sökandeundersökningen har deltagarna svarat på hur många timmar de under den senaste veckan varit sysselsatta i aktiviteter hos Arbetsförmedlingen (inklusive kompletterande aktör och eget jobbsökande).

Det genomsnittliga antalet timmar i aktivitet är i stort sett oförändrat. Från 2011 till 2012 har antalet timmar i aktivitet eller eget jobbsökande minskat marginellt från 15 till 14 timmar i genomsnitt. Förändringen är inte statistiskt signifikant.

4.2.3 Typ av aktiviteter

Nedan ges en bild av antalet aktiviteter första tertialet 2011 och första tertialet 2012. En deltagare kan ha flera aktiviteter samtidigt.

Antalet aktiviteter har ökat, antalet utan registrerade aktiviteter har minskat med 40 procent och utvecklingen går mot allt fler jobbnära aktiviteter. Fler jobbnära aktiviteter ger högre kvalitet i programmet.

Tabell 8. **Samtliga aktiviteter⁶ i jobb- och utvecklingsgarantin fas 1-2, Tertiäl 2011 och Tertiäl 1 2012.**

Aktivitet	T1 2011 Antal	T1 2012 Antal	Förändring 2011/2012	Förändring i procent 2011/2012
Jobsökaktivitet med coaching	53 997	58 329	4 332	+8
Förberedande insatser	2 765	2 331	-434	-16
Kompletterande aktör	14 035	13 655	-380	-3
Kartläggning	22 546	20 084	-2 462	-11
Fördjupad kartläggning/vägledning	5 274	7 339	2 065	+39
Arbetslivsinriktad rehabilitering, intern	895	1 274	379	+42
Arbetsplatsförlagda aktiviteter	40 033	48 368	8 335	+21
varav				
<i>Arbetspraktik</i>	11 969	10 274	-1 695	-14
<i>Arbetssträning</i>	4 032	5 552	1 520	+38
<i>Förstärkt arbetssträning</i>	5 461	6 914	1 453	+27
<i>Arbetslivsinriktad rehabilitering</i>	570	986	416	+73
<i>Lyft</i>	1 852	10	-1 842	-99
<i>Praktisk kompetensutveckling</i>	55	56	1	+2
<i>Projekt</i>	504	1 200	696	+138
<i>Start av näringsverksamhet</i>	1 140	1 008	-132	-12
<i>Utbildning</i>	8 368	10 057	1 689	+20
<i>Timanställning</i>	4 138	9 420	5 282	+128
<i>Tillfälligt arbete i önskad omfattning</i>	628	808	180	+29
<i>Deltidsarbete</i>	1 316	2 081	765	+58
Förhindrad	466	591	125	+27
Ingen registrerad aktivitet	3 592	2 202	-1 390	-39
	143 603	154 171	10 568	+7

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1, tabell 2

Den största andelen av aktiviteterna finns i jobsökaktiviteter med coaching, arbetsplatsförlagda aktiviteter och kartläggning. Av tabellen framgår att antalet deltids- och timanställningar och tillfälligt arbete i önskad omfattning ökat kraftigt från cirka 6 000 till 12 000. Under samma jämförelseperiod har antal arbetsplatsförlagda aktiviteter totalt ökat från cirka 40 000 till 48 400. Av de arbetsplatsförlagda aktiviteterna är arbetspraktik, utbildning, timanställning och förstärkt arbetssträning vanligast förekommande.

4.2.4 Arbetsplatsförlagda aktiviteter

Andelen och den totala volymen av deltagare i arbetsplatsförlagda aktiviteter har ökat månad för månad under 2012. Sedan januari 2012 har andelen ökat med 9 procent och i maj månad deltog 40 procent i aktiviteter som var arbetsplatsförlagda⁷. Tabellen nedan visar på att antalet deltagare med arbetsplatsförlagda aktiviteter har ökat från första tertialet 2011 (32 procent) med två procentenheter jämfört med första tertialet 2012 (34 procent). En större andel kvinnor än män har arbetsförlagda aktiviteter.

⁶ Uppgifterna i tabellen avser samtliga aktiviteter som pågått någon gång under tertialet för de personer som varit

kvarstående i JOB. Ingen registrerad aktivitet motsvarar de deltagare som inte haft någon registrerad aktivitet under perioden

⁷ Sökande som vid månadens slut är i Jobb- och utvecklingsgarantins fas 1-2 (skat 70) exklusive sökande med ett pågående beslut om tjänst från kompletterande tjänsteleverantör.

Utfall = andel sökande i målgruppen som vid månadens slut har en arbetsplatsförlagd aktivitet.

Arbetsförmedlingens nationella styrkortsått för arbetsplatsförlagda aktiviteter i jobb- och utvecklingsgarantin är att andelen deltagare som deltar i arbetsplatsförlagda aktiviteter ska uppgå till minst 50 procent under 2012

Tabell 9. Antal och andel deltagare i arbetsplatsförlagd aktivitet i jobb- och utvecklingsgarantin fas 1 och 2, månadsgenomsnitt, period tertial 1 2011 och tertial 1 2012.

	T1 2011			T1 2012		
	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män
Antal deltagare med arbetsplatsförlagda aktiviteter	17 921	8 240	9 681	19 794	10 443	9 351
Genomsnittligt antal deltagare per månad*	56 157	24 850	31 308	57 532	27 108	30 424
Andel i procent	32%	33%	31%	34%	39%	31%

* Deltagare hos kompletterande aktör är exkluderade

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(3), tabell 3a

4.2.5 Deltagarnas upplevelse av programmet

Registerdata visar endast vilken eller vilka aktiviteter deltagaren har eller har haft inte om aktiviteterna är anpassade efter individuella behov. Som komplement till registerdata redovisas underlag från sökandeundersökningen. Den ger en bild av deltagarnas uppfattning om i vilken utsträckning aktiviteterna är anpassade efter deras behov. Generellt är förändringarna små i jämförelse med föregående år och inte statistiskt signifikanta.

Tabell 10. Hur bra har aktiviteterna anpassade efter dina behov?

	Andel i procent 2011	Andel i procent 2012
Mycket bra	22	22
Ganska bra	38	34
Varken bra eller dåligt	28	29
Ganska dåligt	6	11
Mycket dåligt	6	4

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(7), tabell 7

Av dem som har svarat att de har haft en aktivitet ansåg 56 procent att dessa varit mycket eller ganska bra anpassade efter deras behov jämfört med 60 procent under 2011. 15 procent av deltagarna svarar att aktiviteterna var ganska eller mycket dåligt anpassade efter deras behov jämfört med 12 procent föregående år.

Deltagarnas svar visar att 39 procent är mycket eller ganska nöjda med programmet jämfört med 40 procent 2011. 21 procent av deltagarna är mycket eller ganska missnöjda. Jämfört med 2011 har antalet missnöjda minskat med 4 procentenheter.

4.2.6 Deltagarnas jobbsökande

Deltagarna i jobb- och utvecklingsgarantin söker i genomsnitt 11 jobb i månaden vilket är en svag ökning jämfört med föregående år. Cirka en tredjedel uppger att de har sökt mer än 10 jobb den senaste månaden.

I sökandeundersökningen får deltagarna svara på om de söker fler eller färre jobb nu, jämfört med perioden innan de blev inskriven i jobb- och utvecklingsgarantin. Av deltagarna uppger 27 procent att de söker fler jobb jämfört med tiden innan programmet och 61 procent uppger att de söker ungefär lika många jobb som innan. Motsvarande siffra föregående år var 29 och 57 procent. Förändringen är inom den statistiska felmarginalen.

4.3 Sysselsättningsfasen

4.3.1 Sammansättning av deltagare

Sysselsättningsfasen är den avslutande fasen inom jobb- och utvecklingsgarantin och syftar till att möjliggöra en övergång till arbete genom att deltagaren erhåller en sysselsättningsplats som ska ge nya erfarenheter, meriter och referenser.

Antalet deltagare i sysselsättningsfasen har ökat med 4 000 personer det senaste året. I april 2012 var antalet deltagare i sysselsättningsfasen närmare 31 000 personer. Det motsvarar närmare en tredjedel av samtliga deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin.

Tabellen nedan visar genomsnittligt antal deltagare i sysselsättningsfasen under tertial 1 2011 och tertial 1 2012. Det genomsnittliga antalet har ökat med 15 procent. Förändringen är större bland män (17 procent) jämfört med kvinnor (13 procent).

Tabell 11. Antalet deltagare i sysselsättningsfasen, genomsnitt antal kvarstående tertial 1 2011 och tertial 2012.

Kön	T1 2011	T1 2012	Förändring i procent T1 2012/2011	Andel av total i procent T1 2012
Kön				
Kvinnor	12 726	14 409	13	48
Män	13 367	15 634	17	52
Summa	26 093	30 043	15	
Ålder				
18-24	85	292	243	1
25-29	780	1 242	59	4
30-39	3 682	4 118	12	14
40-49	6 701	7 625	14	25
50-54	4 324	4 891	13	16
55-59	5 002	5 762	15	19
60+	5 519	6 113	11	20
Summa	26 093	30 043	15	
Utbildningsnivå				
Förgymnasial	8 379	9 697	16	32
Gymnasial utbildning	12 100	14 033	16	47
Eftergymnasial	5 614	6 313	12	21
Summa	26 093	30 043		
Funktionsnedsättning				
Ja	9 601	10 873	13	36
Nej	16 492	19 170	16	64
Summma	26 093	30 043		
Födelseland				
Sverige	18 271	20 587	13	69
Utrikes	7 822	9 456	21	31
Summa	26 093	30 043		

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(4), tabell 4

4.3.2 Ungdomar i sysselsättningsfasen

En central del av vårt uppdrag är att underlätta ungdomarnas etablering på arbetsmarknaden genom att stödja dem att så fort som möjligt komma vidare till arbete eller utbildning. Varje ung person är unik med olika förmågor och olika förutsättningar att få förankring på arbetsmarknaden och därför måste alla unga ges ett individuellt anpassat stöd. Andelen ungdomar

i åldern 18-24 i sysselsättningsfasen har ökat från 85 deltagare första tertialet 2011 till 292 första tertialet 2012, vilket motsvarar ca 1 procent av samtliga deltagare i sysselsättningsfasen.

Arbetsförmedlingen har fattat ett inriktningsbeslut om nolltolerans för ungdomar i sysselsättningsfasen. Det innebär att alla ungdomar under 25 år ska få tillräckligt stöd av Arbetsförmedlingen och övriga ansvariga myndigheter och aktörer, för att motverka inflödet av fler ungdomar i sysselsättningsfasen. Motsvarande insatser ska genomföras för de ungdomar som redan är i sysselsättningsfasen.

Arbetsförmedlingens mål är att tidigt identifiera ungdomar som riskerar att bli långtidsarbetslösa och att ge dessa insatser i form av förstärkt matchning, andra insatser och arbetsmarknadspolitiska program för att undvika att de blir aktuella för jobbgarantin för ungdomar och i förlängningen jobb- och utvecklingsgarantin.

4.3.3 Anordnare av sysselsättningsplatser

Arbetsförmedlingens statistik visar att män är överrepresenterade i traditionellt mansdominerade näringsgrenar som transport, byggverksamhet, jordbruk/skogsbruk/fiske och kvinnor finns främst inom vård och omsorg och offentlig förvaltning.

Av 33 800 deltagare under januari till april 2012 återfinns ca 21 procent inom näringsgrenen personliga och kulturella tjänster, 16 procent hos offentlig förvaltning, 14 procent inom utbildning och 5 procent finns inom handel.

Av totalt 8 801 arbetsplatser som tagit emot deltagare i sysselsättningsfasen återfinns under första tertialet 2012 nästan hälften hos stiftelser/ideella föreningar. Vidare återfinns 34 procent av arbetsplatserna hos privata anordnare det vill säga aktiebolag, enkla bolag och enskild firma. Samtidigt har 6 123 (70 procent) arbetsplatser tagit emot 1 deltagare från sysselsättningsfasen i sin verksamhet. Andelen arbetsplatser med 2 till 5 deltagare uppgår till 21 procent. Antal arbetsplatser tertial 1 2012 minskat med 11 procent jämfört med 2011. Minskningen kan delvis förklaras av anordnaruppföljningen som inneburit att samarbetet med anordnare brutits i ca 300 fall.

Tabell 12. **Samtliga arbetsplatser i sysselsättningsfasen fördelat storleksmässigt efter arbetsgivarklass. År 2011 och 2012.**

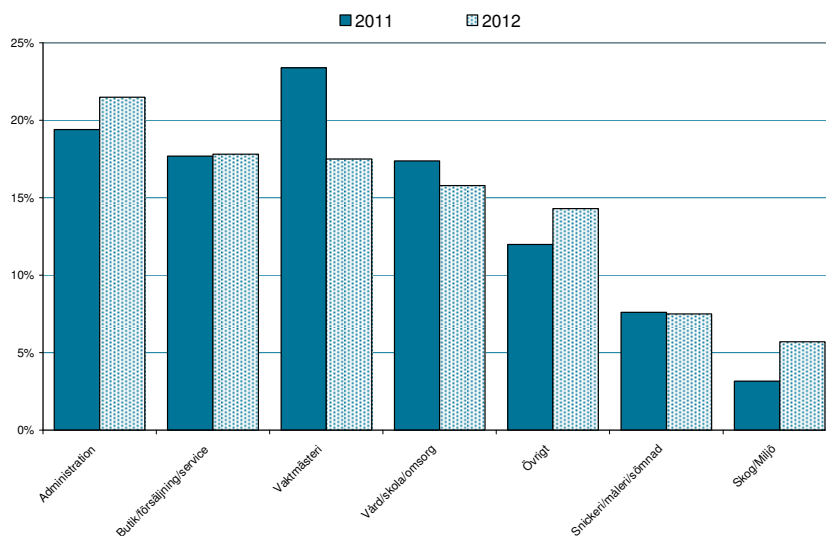
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
	1	1	2 - 5	2 - 5	6 - 99	6 - 99	100 -	100 -	Totalt	Totalt
Aktiebolag	1 696	1 779	171	181	84	92	2	1	1 953	2 053
Enkla bolag	207	167	12	18	6	7	0	0	225	192
Enskild firma	877	681	36	40	3	4	0	0	916	725
Kommun	766	478	424	276	316	294	0	0	1 506	1 048
Landsting	82	82	26	14	1	0	0	0	109	96
Regional statlig myndighet	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Statlig myndighet	184	133	28	20	17	16	0	0	229	169
Stiftelse/ideell förening	3 235	2 675	1 141	1 211	338	462	0	1	4 714	4 349
Trossamfund	129	123	31	24	15	17	0	0	175	164
Övr. offentliga	2	3	0	0	0	0	0	0	2	3
Övriga	11	2	0	0	0	0	0	0	11	2
Totalt	7 192	6 123	1 869	1 784	780	892	2	2	9 843	8 801

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(5), tabell 5c

4.3.4 Deltagarnas sysselsättning

I Arbetsförmedlingens återkommande deltagarundersökning⁸ har deltagarna som har eller har haft en sysselsättningsplats fått svara på vilken sysselsättning de befann sig i.

Figur 1. Deltagarnas sysselsättning i sysselsättningsfasen.
Period: Mars/april 2011 och 2012.



Källa: Deltagarundersökningen, fritextsvar

En jämförelse mellan åren visar en likartad fördelning mellan olika typer av sysselsättning. Vaktmästeri har minskat från 23 procent 2011 till 17 procent 2012. Administration har ökat från 19 procent 2011 till 21 procent 2012.

4.3.5 Deltagarnas upplevelse

I deltagarundersökningen fick deltagare som har eller har haft en sysselsättningsplats inom jobb- och utvecklingsgarantin svara på frågan om de upplever arbetsuppgifterna meningsfulla. 83 procent av de svarande upplever arbetsuppgifterna meningsfulla vilket är en ökning med 4 procentenheter från föregående år. 17 procent av deltagarna upplever inte att arbetsuppgifterna är meningsfulla jämfört med 21 procent 2011.

⁸ Bruttourvalet omfattar 1 500 deltagare som enligt arbetsförmedlingens register 2012-03-12 eller 2012-04-17 deltog i sysselsättningsfasen. Svarefrekvensen uppgår till 70 procent, och bortfallet beror främst på att personen inte anträffats (22 %) och avböjd medverkan (6 %). Cirka 76 % har eller har tidigare haft en sysselsättningsplats, vilket innebär att de frågor som gäller sysselsättningsplatsen baserar sig på lite drygt halva bruttourvalet. Detta innebär en minskning jämfört med 2011, då cirka 84 % hade en sysselsättningsplats (då kallad Fas3-plats).

På frågan om deltagaren, som har eller har haft en sysselsättningsplats inom jobb- och utvecklingsgarantin, var nöjd med sysselsättningsplatsen svarade 73 procent att de är nöjda, 15 procent är delvis nöjd medan 13 procent inte är nöjd med platsen. Jämfört med 2011 års resultat har antalet nöjda deltagare ökat med 10 procent.

4.3.6 Arbetsmarknadsutbildning i sysselsättningsfasen

I maj 2011 infördes möjligheten för deltagarna i sysselsättningsfasen att ta del av arbetsmarknadsutbildning om den kan leda till arbete. Möjligheten har hittills tillämpats i begränsad omfattning men har stor betydelse för att förstärka syftet med sysselsättningsfasen som en övergång till anställning med eller utan subvention.

Inför anvisning till en arbetsmarknadsutbildning kan en arbetsplatsförlagd kartläggning ske hos ett företag. Detta för att bedöma vilka insatser och utbildningsmoduler den enskilde har behov av.

Tabell 13. **Antalet deltagare i sysselsättningsfasen totalt som påbörjat en arbetsmarknadsutbildning eller förberedande utbildning sedan maj 2011 till april 2012.**

Period	Antal deltagare
2011-05	9
2011-06	23
2011-07	17
2011-08	74
2011-09	108
2011-10	135
2011-11	148
2011-12	105
2012-01	186
2012-02	170
2012-03	131
2012-04	145
Summa:	1 251

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(6), tabell 6b

Sedan i maj 2011 till april 2012 har totalt 1 251 personer i sysselsättningsfasen påbörjat någon form av arbetsmarknadsutbildning (939) eller förberedande utbildning (312). Den förberedande utbildningen ska vara en del i en kedja där den ska åtföljas av en arbetsmarknadsutbildning.

Till och med april månad 2012 har 731 deltagare lämnat utbildningen. De vanligaste branschriktningarna för de som beviljats en arbetsmarknadsutbildning är kundservice, kontor, hantverk och vård.

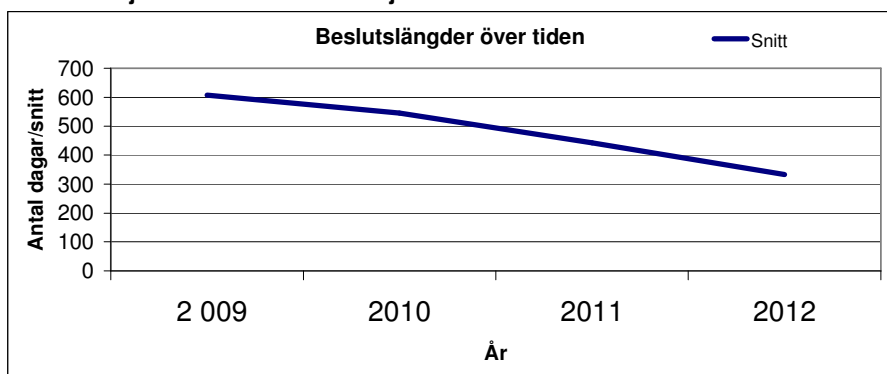
För att mäta andelen deltagare som fått arbete 90 dagar efter avslutad utbildning mäts de 374 arbetssökande som avslutat utbildning till och med januari månad 2012. Av dessa hade 53 deltagare, eller 14,2 procent arbete.

4.3.7 Beslutslängder i sysselsättningsfasen

Kortare beslut för en sysselsättningsplats medför en bättre kvalitet i sysselsättningsfasen genom tätare uppföljningar och bättre dialog med anordnaren. En strävan efter löpande och mer frekvent uppföljning ger Arbetsförmedlingen en möjlighet att följa deltagarens utveckling till anställning eller ökad anställningsbarhet. Även förlängning eller byte av plats kan leda till anställning. Besluten bör samtidigt vara tillräckligt långa för att deltagaren ska få möjlighet att marknadsföra sig genom att visa sin kompetens och därmed skapa en möjlig väg till anställning.

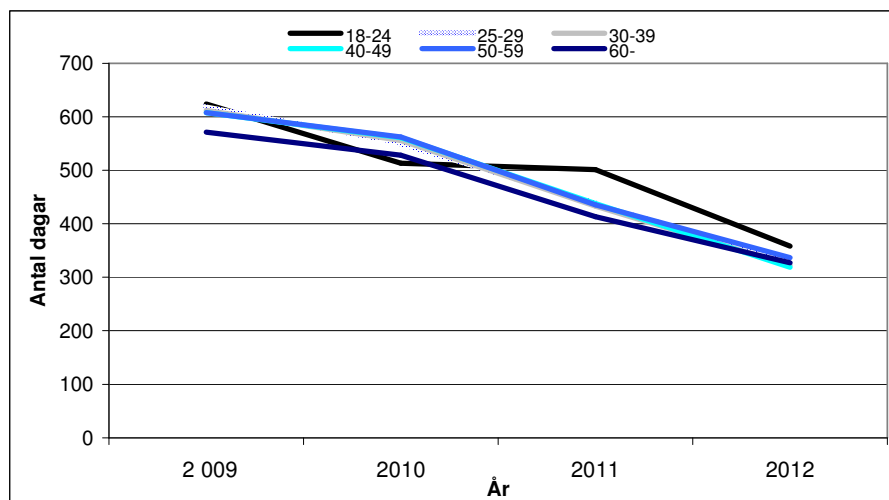
Genomsnittstiderna, som redovisas nedan, visar att längden på besluten sjunkit från i snitt 607 år 2009 till 333 dagar år 2012. För år 2011 var genomsnittstiden 443 dagar. Variationen på beslutslängderna i sysselsättningsfasen är stor, från lägst cirka 20 dagar till högst 730 dagar (vilket motsvarar en beslutsperiod på två år). De kortaste tiderna har deltagarna som är placerad internt, det vill säga på det lokala arbetsförmedlingskontoret, då denna placering i huvudsak är en placering i väntan på en extern plats.

Figur 2. Beslutslängder i antal dagar i genomsnitt för perioden 2009 till 2012, för år 2012 januari till och med maj månad.



Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(6), tabell 6

Figur 3. **Beslutslängder i antal dagar i genomsnitt fördelat på ålder för perioden 2009 till 2012, för år 2012 januari till och med maj månad.**



Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(6), tabell 6

Positivt är att den genomsnittliga beslutstiden sedan 2009 i det närmaste halverats och att skillnaderna mellan åldersgrupperna vad gäller beslutstiderna nu upphört.

De kortare tiderna tyder på att deltagarna får kortare tid mellan uppföljningarna och att man prövar sysselsättningsplatsen med tätare mellanrum. Vid könsfördelningen finns det ingen skillnad, snitt över den mätta tiden är 479 dagar för kvinnor och 480 dagar för män.

4.3.8 Tillsättning av sysselsättningsplatser

Inflödet i sysselsättningsfasen var drygt 2 000 personer i månaden under det första tertialet 2012. Det är en ökning jämfört med tertial 1 2011 då inflödet var drygt 1 450 personer.

För att kunna upprätthålla en god kvalitet i jobb- och utvecklingsgarantins tredje fas fodras tillgång till lämpliga platser utifrån deltagarnas behov. Det är oftast möjligt att finna en plats som är anpassad efter deltagarens behov, men som tidigare redovisats⁹, finns det ett antal deltagare som är i sysselsättningsfasen men som till och från saknar en plats. Dessa är internt placerade på Arbetsförmedlingen. Andelen internt placerade på Arbetsförmedlingen har på ett år ökat från 13 procent till 20 procent.

För att nå ett framgångsrikt resultat arbetar Arbetsförmedlingen intensivt med uppsökande verksamhet av arbetsgivare för att få tillgång till nya platser.

⁹ Arbetsförmedling, Återrapport Fördjupade analyser 2011

Arbetsförmedlingen har utvecklat enhetliga och rättsäkra rutiner kring tillsättningen av sysselsättningsplatser och det har utvecklats en checklista för att säkra god kvalitet och rättsäkerhet för deltagarna.

De fyra viktigaste faktorerna för att säkerställa en bra tillsättning av sysselsättningsplatser är att:

- platsen är individanpassad
- tillgång till handledare är säkrad
- det finns möjlighet till anställning
- kontinuerlig uppföljning genomförs

En framgångsfaktor i arbete med att få fram platser är att deltagarna själva är aktiva och delaktiga i framtagandet av sysselsättningsplatser. Till deltagare som inte själva hittar en plats matchar arbetsförmedlaren deltagare till lämplig plats. Arbetsförmedlingen anordnar bland annat anordnarträffar där anordnare presenterar sin verksamhet och deltagare och anordnare möts.

Arbetsförmedlarna arbetar också aktivt med att anskaffa platser utifrån individernas behov främst genom uppsökande verksamhet. Med större arbetsgivare, ofta kommunerna, skriver Arbetsförmedlingen överenskommelser om platser.

För att ytterligare förstärka detta arbete har Arbetsförmedlingen byggt upp ett strukturerat arbete med flera stora nationella arbetsgivare, se återrapporering om arbetsgivarkontakter. Den nationella strategin syftar bland annat till att underlätta för personer som befinner sig långt från arbetsmarknaden och upprättar överenskommelser med större arbetsgivare.

För att få deltagarens perspektiv på hur tillsättningen av sysselsättningsplatser sker redovisas nedan ett antal frågor från sökandeundersökningen.

Deltagaren fick svara på frågan om de har möjlighet att påverka valet av sysselsättningsplats och 68 procent uppgav att de har möjlighet att påverka valet av plats. Detta är en ökning med 3 procent från föregående år och resultatet pekar på att deltagarna i stor utsträckning är aktiva och delaktiga i att ordna plats.

Deltagare i sysselsättningsfasen fick också svara på frågan hur bra uppgifterna på sysselsättningsplatsen är anpassade efter egna behov. 64 procent, lika stor andel som föregående år, anser att uppgifterna i sysselsättningsfasen är mycket eller ganska bra anpassade. 14 procent tycker att arbetsuppgifterna är mycket eller ganska dåligt anpassade jämfört med 19 procent 2011.

4.3.9 Aktivitetsnivå

Genom sökandeundersökningen har deltagarna svarat på frågan om hur många timmar de under senaste veckan befunnit sig på sysselsättningsplatsen. Det genomsnittliga antalet timmar i aktivitet har minskat något från 2011 till 2012. Deltagarna svarar att de är i genomsnitt 29 timmar i veckan på sin sysselsättningsplats 2012 jämfört med 31 timmar i veckan 2011.

Tabell 14. **Under hur många timmar har du den senaste veckan befunnit dig på sysselsättningsplatsen. Andel svar i procent.**

	2011 andel i procent	2012 andel i procent
0 timmar	9	11
>0-10 timmar	2	3
>10-20 timmar	14	13
>20-30 timmar	13	17
>30 timmar	63	55
timmar i genomsnitt	31	29

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(8), tabell 8

Av tabellen nedan framgår hur många timmar de ägnat åt jobbsökande senaste veckan och den genomsnittliga tiden för jobbsökande i sysselsättningsfasen uppgår till 6 timmar vilket är högre än 2011.

Tabell 15. **Under hur många timmar ägnade du åt eget jobbsökande den senaste veckan? Andel svar i procent.**

	2011 andel i procent	2012 andel i procent
0 timmar	27	22
>0-1 timmar	7	5
>1-6 timmar	38	41
>6-10 timmar	18	22
>10 timmar	10	10
timmar i genomsnitt	5	6

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(8), tabell 8

Vidare söker deltagarna i sysselsättningsfasen i genomsnitt 6 jobb i månaden, vilket kan jämföras med 11 jobb i genomsnitt för dem som deltar i jobb- och utvecklingsgarantins fas 1-2. 19 procent uppger att de har sökt mer än 10 jobb den senaste månaden.

Sammantaget ger tiden på sysselsättningsplatsen tillsammans med tid för eget jobbsökande en hög genomsnittlig aktivitetsnivå, över 30 timmar. Med tanke på att inte alla i sysselsättningsfasen har ett utbud på heltid, är aktivitetsnivån för deltagarna i sysselsättningsfasen omfattande.

Deltagaren fick också svara på frågan vad Arbetsförmedlingen kan göra mer för att han/hon ska få ett arbete. Svaren var mycket samstämmiga och

domineras av en önskan om en ökad kontaktfrekvens mellan deltagare och arbetsförmedlare. Vidare önskar deltagaren fler träffar med arbetsgivare, fler jobbförslag och stöd i sitt arbetssökande.

4.3.10 Deltagarnas upplevelse av sysselsättningsplatsen

För att få deltagarens perspektiv på kvalitet i programmet och hur tillsättningen av sysselsättningsplatser sker, redovisas nedan ett antal frågor från deltagarundersökningen.

På frågan om deltagaren, som har eller har haft en sysselsättningsplats¹⁰ inom jobb- och utvecklingsgarantin, var nöjd med sysselsättningsplatsen svarade 73 procent att de är nöjda, 15 procent är delvis nöjd medan 13 procent inte är nöjd med platsen. Jämfört med 2011 års resultat har antalet nöjda deltagare ökat med 10 procent.

Deltagaren fick svara på frågan om de har möjlighet att påverka valet av sysselsättningsplats och 68 procent uppgav att de har haft möjlighet att påverka valet av plats. Detta är en ökning med 3 procent från föregående år och resultatet pekar på att deltagarna i stor utsträckning är aktiva och delaktiga i letandet av plats.

Deltagare i sysselsättningsfasen fick också svara på frågan hur bra uppgifterna på sysselsättningsplatsen är anpassade efter egna behov. 64 procent, lika stor andel som föregående år, anser att uppgifterna i sysselsättningsfasen är mycket eller ganska bra anpassade. 14 procent tycker att arbetsuppgifterna är mycket eller ganska dåligt anpassade jämfört med 19 procent 2011.

Tabell 16. Hur bra är uppgifterna på din sysselsättningsplats anpassade efter dina behov? Andel svar i procent.

	2011 andel i procent	2012 andel i procent
Mycket dåligt	11	7
Ganska dåligt	8	7
Varken bra eller dåligt	17	22
Ganska bra	26	30
Mycket bra	38	34

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(8), tabell 8

När det gäller kontakten med handledaren på sysselsättningsplatsen anser fler i år (80 procent) att det fungerade ganska eller mycket bra jämfört med föregående år (71 procent). 10 procent anser att det fungerar varken bra eller dåligt jämfört med 13 procent 2011. 6 procent tycker att kontakten med

¹⁰ Motsvarar i dagsläget cirka 80 procent av antalet deltagare i sysselsättningsfasen.

handledaren fungerar ganska eller mycket dåligt jämfört med 11 procent 2011.

På frågan om sysselsättningsfasen har påverkat deltagarens chanser att få ett vanligt arbete svarar fler i år (30 procent) att chanserna ökat jämför med 2011 (23 procent). 15 procent tror att chanserna istället minskat jämfört med 24 procent 2011. 55 procent tror inte att chanserna att få ett vanligt arbete har påverkats av deltagande i sysselsättningsfasen.

Den förbättring som deltagarna betonar när det gäller kontakten med handledare liksom möjligheten för deltagaren att få ett vanligt arbete kan vara resultat av den återkommande uppföljning av anordnare som Arbetsförmedlingen genomför två gånger per år. Uppföljningen har bl.a. resulterat i att anordnare som inte håller måttet fasats ut. Vidare har deltagarens möjligheter till mer arbetsnära sysselsättning gett deltagaren en chans att visa upp sin kompetens vilket stärker deltagaren både personligt och kompetensmässigt. Sysselsättning hos anordnare med hög kvalitet är ett bra verktyg att hålla personer från riktigt utanförskap.

4.3.11 Kontrollarbete av anordnare av sysselsättningsplatser

I januari 2011 påbörjade Arbetsförmedlingen ett kontrollarbete för att säkra att sysselsättningsplatserna håller den inriktning och kvalitet som det överenskommit om mellan Arbetsförmedlingen och anordnaren. Kontrollarbetet genomförs två gånger per år.

Den första anordnarkontrollen avslutades i juni 2011 och där följdes cirka 6 600 anordnare upp varav 5600 genom besök. Under hösten genomfördes en andra kontroll som avslutades i december 2011 och då följdes cirka 4 000 anordnare upp, varav 2537 genom besök. Kontrollarbetet av anordnare för perioden januari till juni 2012 pågår och resultatet kommer att redovisas i augusti.

I samband med 2011 års kontrollarbete ställde Arbetsförmedlingen krav på korrigering av brister i verksamheten hos anordnare för att samarbetet skulle kunna fortsätta. Under året har Arbetsförmedlingarna rapporterat in 302 brister som korrigerats, 270 under våren och 32 under hösten. Ytterligare 303 brister har rapporterats in där samarbetet avbrutits med anordnarna, 269 under våren och 34 under hösten. Avbrotten berörde sammanlagt 590 deltagare.

Tabell 17. **Samtliga arbetsplatser i sysselsättningsfasen fördelat storleksmässigt efter arbetsgivarklass. År 2011 och 2012.**

Skäl till avbrott	Anordnare							Summa
	Privata arbetsgivare	Stiftelse/Ideell förening	Kommun	Lands-ting	Stat	Social ekonomi	Ej identifierade	
Ordinarie arbetsuppgifter	25	5	1	2	1	0	0	34
Betalningsanmärkning/skatteskulder	5	4	0	0	0	0	0	9
Bristande arbetsmiljö	1	3	0	0	0	0	0	4
Bristande handledning	8	29	0	0	0	1	0	38
Vidareplacering	6	6	1	0	0	3	0	16
Saknar anställda/ej registrerad arbetsgivare	36	37	1	0	0	0	0	74
Ej heltidsaktivitet	7	3	2	0	0	1	0	13
Ej året runt aktiviteter	3	1	1	0	0	0	0	5
Verksamheten nedlagd eller flyttat	9	2	0	0	0	0	0	11
Jäv	3	4	2	0	0	2	0	11
Sökande initierat byte	5	4	2	0	0	0	0	11
Övrigt/ej identifierat	30	14	7	0	2	1	23	77
Summa	138	112	17	2	3	8	23	303

Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 1(5), tabell 5c

De flesta avbrotten har skett hos privata arbetsgivare (138) och stiftelser/ideella föreningar (112). Två av de vanligaste skälen till avbrott är att det saknas anställda och/eller att anordnaren inte är registrerad för arbetsgivaravgifter eller att anordnaren inte bedöms klara handledarfunktionen.

Som stöd i kontrollarbetet använder handläggarna en särskilt framtagen checklista¹¹ som hjälpmedel för att säkerställa en hög kvalitet vid placering av en arbetssökande till sysselsättningsplatsen och vid uppföljning av placeringen. Användningen av checklistan som givit tydliga rutiner och enhetlighet har resulterat i att både antal korrigeringar och antal avbrott minskat avsevärt under höstens uppföljning.

Kontrollarbetet har bidragit till att Arbetsförmedlingarna nu har en bred och aktuell bild av verksamheten och kontakten med anordnarna har också stärkts. Kontakterna med anordnarna har också gett oss möjlighet att skapa en individanpassning utifrån deltagarna behov. Möjligheten ökar att aktivt verka för att skapa möjligheter på arbetsmarknaden för personer som varit utan arbete lång tid.

¹¹ Checklistans utformning, se Arbetsförmedlingens Återrapportering, Fördjupade analyser 2011-08-01

Fler personliga möten

Arbetsförmedlingen ska redovisa: ”Täta möten utgör ett viktigt stöd för den enskilda, men är också ett grundläggande steg för förbättrad uppföljning och säkerställandet av arbetslöshetsförsäkringens roll som omställningsförsäkring. Jämfört med 2011 ska antalet personliga möten öka mellan arbetsförmedlare och arbetslösa utanför garantierna som inte omfattas av olika former av fördjupade förmedlingsinsatser. Efter en viss tids arbetslöshet ska tätare möte hållas.

Åtterrapporering

Arbetsförmedlingen ska senast den 15 juni 2012 och i samband med årsredovisningen för 2012 redovisa antalet personliga möten som de arbetslösa haft med en arbetsförmedlare och analysera hur antalet möten har påverkat sökaktiviteten. En jämförelse ska göras med 2011. Statistiken ska delas upp på ett ändamålsenligt sätt. Såväl genomsnitt som spridningsmått ska redovisas.”

Sammanfattning

Det personliga mötet mellan arbetsförmedlare och arbetslösa är en viktig del i matchningsprocessen. För att säkerställa att det blir fler möten har Arbetsförmedlingen genom resursfördelningen kunnat implementera ett nytt arbets sätt som säkrar kvaliteten och höjer aktivitetsnivån i Arbetsförmedlingens insatser.

Arbetsförmedlingens bedömning är att resultaten kommer att förbättras under resterande del av 2012 då resursförstärkningen är fullt ut involverade i produktionen.

Nedan redogörs kortfattat för aktuella resultat.

- Totala antalet möten mellan arbetsförmedlare och arbetslösa i målgruppen under tertiäl 1 2012 var 108 200. Det är en ökning med 5 procent från motsvarande period 2011.
- Besöksfrekvensen ökar stadigt med inskrivningstiden, bortsett från inskrivningsperioden (0-1 månad).
- Arbetslösa som har tätare möten söker fler jobb. Tätare möten stimulerar också de arbetslösa att lägga ned mer tid på att söka jobb och gör dem mer benägna att pendla eller flytta.

1. Fler personliga möten med öppet arbetslösa utanför garantierna

Målgruppen nedan är öppet arbetslösa (skat 11) exklusive de som inte omfattas av fördjupade förmedlingsinsatser, etableringsuppdraget eller någon gång deltagit i arbetslivsintroduktion.

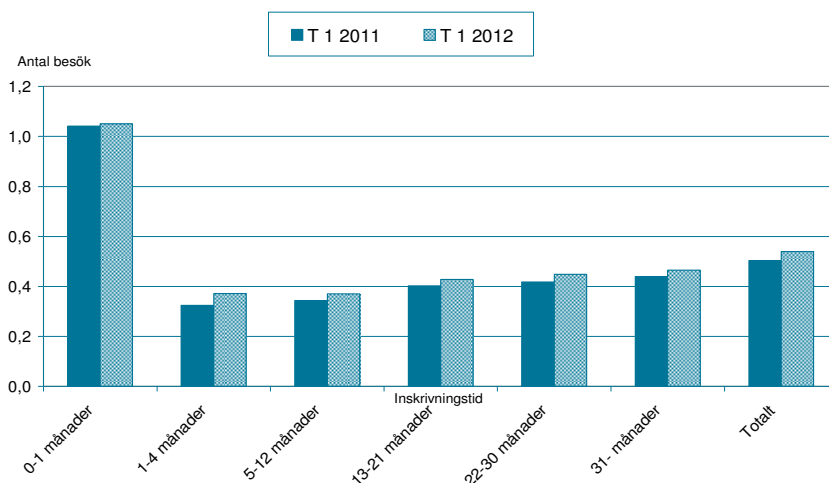
1.1 Antal möten och inskrivningstid

För en effektiv matchning och för att förhindra långvarig arbetslöshet är det viktigt att arbetslösa söker arbete aktivt

I Arbetsförmedlingens sökandeundersökning har sökaktiviteten kartlagts sedan 2003 genom hur många arbeten arbetslösa söker efter tre månaders inskrivningstid och hur många timmar de lägger på att söka arbete. Det finns ytterligare en fråga som är kopplad till sökaktivitet och det är frågan om man söker jobb utanför sitt pendlingsområde.

Genom Arbetsförmedlingens datalager har mötesfrekvensen kartlagts. Det totala antalet möten mellan arbetsförmedlare och arbetslösa i målgruppen under tertial 1 2012 var 108 200. Det är en ökning med 5 procent från motsvarande period 2011. Det nya arbetssättet med en kontinuerlig uppdatering av handlingsplanerna möjliggör tätare kontakter mellan arbetslösa och arbetsförmedlare.

Figur 4. Antalet besök, genomsnitt per månad, fördelat efter inskrivningstid. Period tertial 1 2011 och 2012.

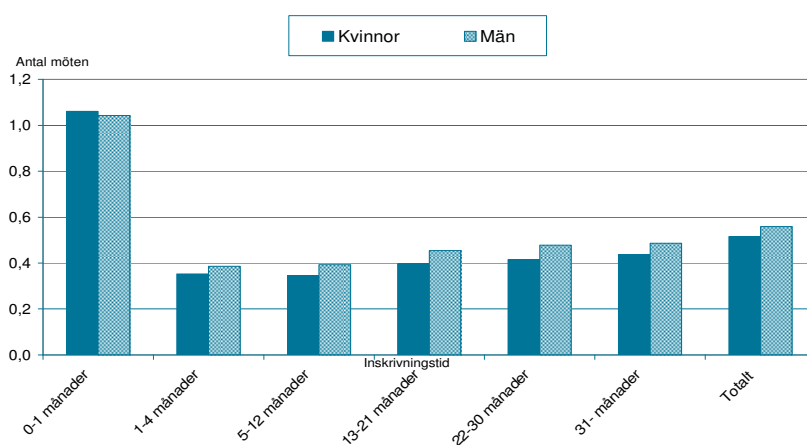


Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 3(1), tabell 1a

Figuren ovan visar att efter en månad sjunker besöksfrekvensen betydligt för att åter stadigt öka med inskrivningstiden. Sambandet är tydligt att besöken ökar efter inskrivningstidens längd. Besöksfrekvensen totalt har ökat något från tertial 1 år 2011 (0,5) till tertial 1 2012 (0,54). Besöksfrekvensen är betydligt högre för gruppen 0-1 månader. Detta förklaras av inskrivningsmomentet.

Vid inskrivningen ska den arbets sökande matchas mot lediga jobb, få information om arbetsförmedlingens uppdrag och tjänster, information om arbetslöshetsförsäkringen samt introduktion till arbetsförmedlingen.se. Det är också då som handlingsplanen upprättas vilket är underlag för den arbets sökandes aktiviteter och arbetsförmedlingens service under de kommande månaderna.

Figur 5. Antalet besök, genomsnitt per månad, fördelat efter inskrivningstid och kön. Period: tertial 1 2012.



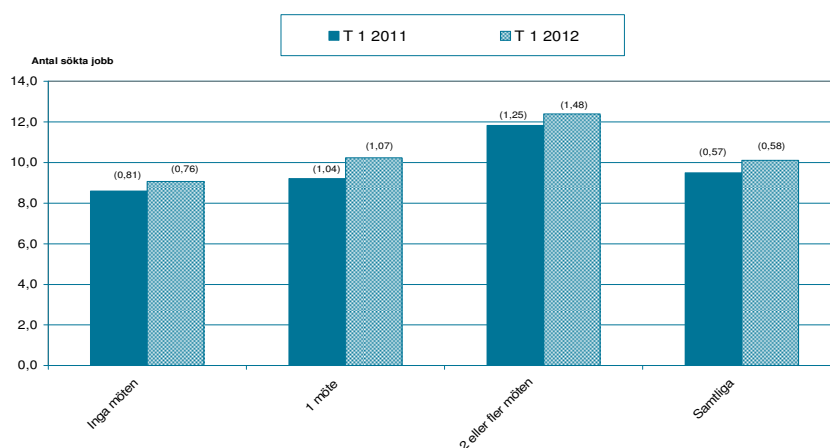
Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 3(1), tabell 1a

Männen har en något högre besöksfrekvens jämfört med kvinnor utom under den första inskrivningsmånaden.

1.2 Arbetslösa som har tätare möten söker fler jobb

Diagrammet nedan visar sambandet mellan antalet besök på Arbetsförmedlingen och antalet sökta jobb. Det är tydligt att arbetslösa som har tätare besök också söker fler jobb. Under tertial 1 2012 var det genomsnittliga antalet sökta jobb per månad 10,1, vilket är en ökning från tertial 1 2011 (9,5). Motsvarande antal för den totala arbetslösheten är lägre med 9,1 sökta jobb första kvartalet 2012. Förändringen av antalet nya lediga platser som anmälts till Arbetsförmedlingen från tertial 1 2011 till tertial 1 2012 var liten ökning med 2 500 eller 1 procent.

Figur 6. Antalet sökta jobb fördelat på möten med Arbetsförmedlingen, genomsnitt per månad, samt spridningsmått (inom parantes). Period: tertial 1 2010 och 2011



Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 3(3), tabell 3

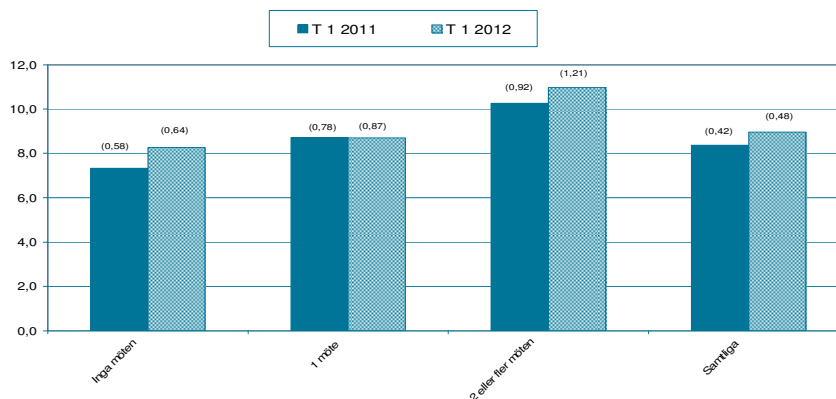
Arbetslösa som gjort två eller fler besök var mest aktiva och sökte i genomsnitt 12,4 jobb första tertialet 2012 vilket är en liten ökning från 2011. Sökaktiviteten för samtliga har också ökat något från tertial 1 2011. En rapport om sambandet mellan arbetslöshetstid och sökaktivitet¹² visar att det inte finns några tecken på att sökaktiviteten minskar när arbetslösheten blir långvarig, tvärtom ökar antalet sökta jobb med tiden. Att jobbchanserna ändå minskar med arbetslöshetstid kan bero på att företagen drar sig för att anställa långtidsarbetslösa eller av andra skäl än att arbetslösa söker jobb mindre aktivt.

1.3 Tätare möten ökar tiden som de arbetslösa lägger ned på att söka jobb

Diagrammet nedan visar på att arbetslösa som har tätare besök med Arbetsförmedlingen också lägger ned mera tid på att söka jobb. Under tertial 1 2012 använde målgruppen i genomsnitt 9 timmar i veckan på att söka arbete vilket är en ökning från 2011 då motsvarande antal var 8,4 timmar. Motsvarande antal för den totala arbetslösheten är lägre med 7,6 timmar i veckan på att söka jobb per månad första kvartalet 2012.

¹²Working Paper Serie 2008:5. Susanna Okeke, Arbetsförmedlingen.

Figur 7. Antalet timmar sökta jobb fördelat på möten med Arbetsförmedlingen, genomsnitt per månad samt spridningsmått (inom parantes).



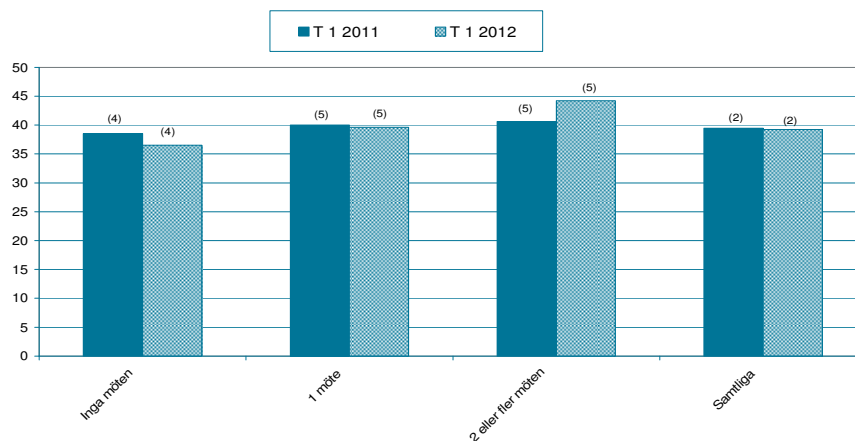
Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 3(6), tabell 6

Arbetslösa som gjort två eller fler besök har i genomsnitt lagt ned 11 timmar på att söka jobb i tertial 1 2012 vilket är en liten ökning från 2011. Resultaten säger också att dessa arbetslösa med en inskrivningstid på över 3 månader är aktiva och lägger mycket tid på att söka jobb. Sökaktiviteten har också ökat något tertial 1 2012 vid jämförelse med tertial 1 2011.

1.4 Fler möten stimulerar arbetslösa att söka jobb på annan ort.

Diagrammet nedan indikerar att tätare möten stimulerar arbetssökande att bli något mer benägna att pendla eller flytta.

Figur 8. Har du de senaste 30 dagarna sökt jobb på andra orter, dvs. längre bort än Du kan dagpendla? Andel som svarat Ja, perioden tertial 1 2011 och 2012



Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 3(4), tabell 4

Arbetsmarknadens olika delmarknader (regionalt och yrkesmässigt) kännetecknas av att det ofta råder överskott eller underskott på arbetskraft

med olika kompetens. Syftet med olika matchningsinsatser är just att överbrygga och minska de obalanser som uppstår mellan olika yrken och regioner. Obalanser som tenderar att bli varaktiga, det vill säga. strukturella obalanser, kan motverkas med olika arbetsmarknadspolitiska insatser som exempelvis tätare möten.

Arbetsgivarkontakter

”Arbetsförmedlingen ska fortsätta att utveckla sina arbetsgivarkontakter för att stödja personer med svag förankring på arbetsmarknaden och underlätta för de arbetsgivare som har svårt att rekrytera.

Åtterrapporering

Arbetsförmedlingen ska senast den 15 juni 2012 och i samband med årsredovisningen för 2012 redovisa insatser och resultat.

Sammanfattning

Nära kontakter med arbetsgivare är en förutsättning för att lösa såväl rekryteringsbehov som att kunna erbjuda jobbchanser för arbetsökande som står långt från, och som saknar egna kontaktytor med arbetsmarknaden.

Arbetsförmedlingen är Sveriges största rekryteringskanal i landet. Under första tertialet 2012 anmäldes det 274 000 lediga platser till Arbetsförmedlingarna i landet. Det har också skapats 13 000 praktikplatser vilket är en ökning med 34 procent från förra året.

Arbetsförmedlingen har tagit fram en nationell strategi som syftar till att utveckla och anpassa Arbetsförmedlingens metoder för att bättre tillvarata och matcha den kompetens som finns hos de prioriterade grupperna och regioner där arbetsgivaren har svårt att rekrytera eller behålla kvalificerad arbetskraft. Bland annat tillhandahåller Arbetsförmedlingen en nationell ingång till allt fler stora nationella arbetsgivare.

Det är viktigt att Arbetsförmedlingen snabbt och flexibelt kan anpassa sin organisation och komplettera med temporära lösningar. Som exempel kan nämnas att det har öppnats arbetsförmedlingar i Kiruna för att stödja gruvbolagens stora rekryteringsbehov, samt i Trestadsområdet för att stötta de medarbetare som friställts från SAAB.

Under det senaste året har det pågått ett omfattande utvecklingsarbete för att stärka arbetsgivarkontakterna. Utvecklingsarbetet omfattar bland annat; branschstrategiskt arbete, nationella kunder, rekryteringsträffar och kundlöften.

Det anordnas i genomsnitt cirka 700 till 800 rekryteringsträffar per månad. Våra servicemätningar¹³ visar att detta är mycket uppskattat bland arbetsgivarna. Som komplement till dessa utvecklas även en möjlighet till att delta i virtuella rekryteringsträffar.

¹³ Servicemätningen är en uppföljning av den grundläggande servicenivån som Arbetsförmedlingen fastställt för servicen till våra kunder.

Arbetsgivarundersökningen visar att 90 procent av arbetsgivare som lämnat en plats till Arbetsförmedlingen är nöjda med hanteringen av deras rekrytering och drygt 80 procent svarar att de fått tillräckligt med kvalificerade sökande

1. Pågående aktiviteter

Inom följande områden kommer Arbetsförmedlingen särskilt fortsätta arbetet med att höja servicenivån och kvaliteten:

- Att öka arbetsgivarnas kännedom om vår tillgänglighet och vårt tjänsteutbud
- Att fler företag behöver få en egen kundansvarig på Arbetsförmedlingen
- Att öka arbetsförmedlarnas bransch- och yrkeskunskaper

1.1 Inledning

Nyckeln i Arbetsförmedlingens matchningsarbete är ett bra samarbete med landets arbetsgivare. Bra och nära kontakter är en förutsättning för att lösa såväl rekryteringsbehov som att kunna erbjuda insatser för att öka jobbchanserna för arbetssökande som står långt från, och som saknar egna kontaktytor, med arbetsmarknaden. Arbetsförmedlingen har i sin verksamhetsplanering för 2012 tydligt betonat denna inriktning.

1.1.1 Största rekryteringskanalen

Arbetsförmedlingen är den största rekryteringskanalen i landet. Under första tertiet 2012 anmälde 274 000 lediga platser till Arbetsförmedlingen, vilket är en liten ökning med 2 500 från motsvarande period 2011. Därutöver har 15 500 platser tillsatts med arbetsgivarstöd för våra prioriterade grupper och vidare 13 000 praktikplatser.

Antalet platser som tillsatts med stöd ligger på ungefär samma nivå som 2011, medan antalet praktikplatser ökat med 34 procent från förra året. Antalet platser med lönesubvention och praktikplatser, som riktas till personer med svagare förankring på arbetsmarknaden, har ökat från 25 300 under första tertiet 2011 till 28 500 samma period i år.

1.1.2 Branschråd

Uppdraget för Arbetsförmedlingens branschråd är att förbättra matchningen inom de branscher som är strategiskt viktiga och det gäller att öka kunskapen om framtida kompetens- och rekryteringsbehov samt att utveckla samarbetet med företag, bransch- och fackliga organisationer.

Branschutbildning på generell nivå har påbörjats inom marknadsområdena och under senaste året har det genomförts cirka 100 branschutbildnings dagar för arbetsförmedlare.

1.1.3 Arbetsförmedlingens arbetsmarknadsråd

Arbetsmarknadsråden som finns i varje arbetsmarknadsområde är ett av Arbetsförmedlingens viktigaste samverkansorgan på lokal nivå. Ett av de väsentligaste utvecklingsområden under senaste året har varit att utöka näringslivets deltagande i arbetsmarknadsråden och en majoritet har en representation i råden som speglar den lokala arbetsmarknaden. Innehållet i verksamheten fokuserar på framtida utmaningar exempelvis; arbetskraftförsörjningen, regionala och yrkesmässiga obalanser och bristyrken. På lokal nivå deltar kommunerna aktivt, här finns också ett stort intresse från utbildningssektorn att delta i arbetsmarknadsråden.

1.1.4 Specialförmedlingar

Sedan lång tid tillbaka finns Arbetsförmedlingar som arbetar med specifika branscher, Af Kultur och Af Sjöfart. Arbetsgivare som vill rekrytera utanför Sveriges gränser har tillgång till Eures (European Employment Services) som är ett nätverk av offentliga arbetsförmedlingar inom EU/EES-länderna och Schweiz. Syftet med Eures-nätverket är att stödja arbetssökande att hitta arbete i andra länder och att stödja arbetsgivare att rekrytera internationellt.

1.1.5 Temporära lösningar

Det är viktigt att Arbetsförmedlingen snabbt och flexibelt kan anpassa sin organisation och komplettera med temporära lösningar. Det har öppnats en Arbetsförmedling i Kiruna (Af Gruv) för att stödja gruvbolagens stora rekryteringsbehov och en i Trestadsområdet för att stötta de medarbetar som friställts från SAAB. Att snabbt kunna ställa om efter marknadens behov blir allt viktigare framöver.

2 Stödja personer med svag förankring på arbetsmarknaden.

Arbetsförmedlingens huvudinriktning är att prioritera insatserna för att möta arbetssökande som har svårast att få jobb. Det sker genom att intensifiera det personliga förmedlingsstödet, höja kvaliteten och aktivitetsnivån i jobb- och utvecklingsgarantin och jobbgarantin för ungdomar. Fördjupade kontakter med arbetsgivare utgör en avgörande del arbetet.

2.1 Marknadsplan

De lokala arbetsförmedlingarna har som uppgift är att ha nära kontakt med arbetsgivarna på orten och lära känna företagen; deras verksamhet, rekryterings- och kompetensbehov samt deras möjligheter att ta emot sökande ur våra prioriterade grupper.

2.2 Branschstrategier

Varje marknadsområde har en eller flera branschstrategier som ska bevaka utvecklingen inom olika branscher, säkerställa att företagens rekryteringsbehov täcks och utveckla regionala/lokala överenskommelser med företag till stöd för våra prioriterade grupper.

2.3 Sektoransvar

Arbetsförmedlingen har, som sektormyndighet, ett ansvar och uppdrag att öka andelen arbetsgivare som är beredda att anställa personer med funktionsnedsättning. För att lösa detta uppdrag har en strategi i sex punkter utformats:

1. Öka arbetsgivarens kunskaper – informera
2. Öka vår kunskap om arbetsgivarnas synpunkter/attityder
3. Utveckla målinriktade arbetsgivarkontakter
4. Marknadsför arbetssökandes kompetens
5. Utveckla kompetensen internt om detta uppdrag
6. Arbetsförmedlingen som förebild.

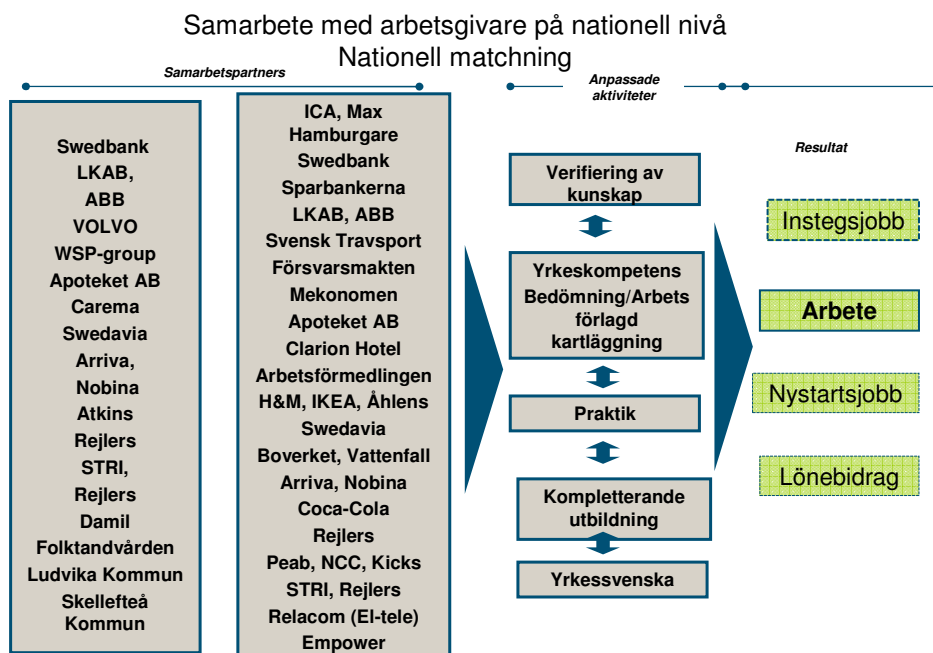
3. Nationella kunder – en ny strategi

För att stärka arbetsgivarrelationerna har Arbetsförmedlingen byggt upp ett strukturerat arbete med flera stora nationella arbetsgivare genom att bland annat tillhandahålla en nationell ingång. Den nationella strategin syftar till att utveckla och anpassa Arbetsförmedlingens metoder för att bättre tillvarata och matcha den kompetens som finns hos ungdomar, långtidsarbetslösa, personer med funktionsnedsättning, nyanlända och utrikesfödda icke etablerade på den svenska arbetsmarknaden i synnerhet på orter och regioner där arbetsgivaren har svårt att rekrytera eller behålla kvalificerad arbetskraft.

Kärnan i arbetet är att proaktivt identifiera nationella företag och organisationer som har behov av arbetskraft och att upprätta överenskommelser med dessa. Av avgörande betydelse är att skapa utrymme för fysiska möten mellan arbetsgivare och sökande. Syftet är att informera arbetsgivarna om arbetsförmedlingens verktygslåda och dess möjligheter att i en kedja erbjuda olika arbetsmarknadspolitiska program skräddarsydda efter behov.

Under 2012 har nationella överenskommelser och samarbeten inletts med ett femtontal nationella arbetsgivare. Förutom att underlätta dessa företags rekryteringar, har detta hittills under året skapat öppningar för cirka 2 000 sökande ur de prioriterade grupperna.

Figur 9. – Projekt Nationell matchning - Aktörer och aktivitetskarta



4. Underlätta för arbetsgivare som har svårt att rekrytera.

4.1 Marknadsplan

Alla Arbetsförmedlingar ska varje år utarbeta en marknadsplan med operativa mål för hur arbetet med kontorets företagskontakter ska utformas och följas upp. Detta i syfte att utveckla det företagsinriktade arbetet och att vara ett stöd för arbetsgivarna på orten. Som stöd för denna planering finns gemensamma externa och interna verktyg för marknadsanalyser och produktionsplanering. Det ska också finnas tydliga överenskommelser med företagen om hur vårt samarbete ska läggas upp och även finnas överenskommelser om varje enskild plats som anmäls till Arbetsförmedlingen.

4.2 Branschstrategier

En viktig uppgift för Arbetsförmedlingens branschstrategier är att tidigt identifiera områden där arbetsgivarna har svårt att hitta arbetskraft och tillsammans med berörda företag hitta alternativa lösningar. Dessa diskussioner är även viktiga underlag för upphandling av arbetsmarknadsutbildningar. För att samordna dessa insatser finns branschråd inom olika branscher både på nationell och på regional nivå.

4.3 Rekryteringsträffar

Under det senaste året har Arbetsförmedlingen haft mycket aktiviteter runt arbetet med att anordna rekryteringsträffar på lokala Arbetsförmedlingar. Att detta är mycket uppskattat bland arbetsgivarna visar vår servicemätning till arbetsgivare. Rekryteringsmässor anordnas ofta för företag som har svårt att rekrytera enbart via vanlig platsannonsering men även för att möjliggöra för sökande med svagare ställning att enkelt kunna träffa arbetsgivare i arbetsförmedlingens lokaler. Ett stickprov till Arbetsförmedlingarna i maj visar på att i genomsnitt hade det anordnas cirka 700 till 800 rekryteringsträffar per månad. Som komplement till dessa utvecklas ytterligare en möjlighet och det är att delta i virtuella rekryteringsträffar.

4.4 Arbetsmarknadsutbildning

Arbetsförmedlingen tillhandahåller utbildningar inom yrken där det finns risk för brist på arbetskraft. Syftet är att underlätta för arbetssökande att få eller behålla arbete och motverka arbetskraftsbrist. Det finns ett antal utbildningsinriktningar som är direkt kopplade till företagets rekryteringsbehov. Arbetsförmedlingen har arbetsförlagda arbetsmarknadsutbildningar på 23 orter. I april startade bland annat 22 gruvutbildningar till berg- och processarbetare. Gruvbolagen aviserar rekryteringsbehov på såväl kort som lång sikt och har svårigheter att hitta vissa kompetenser.

4.5 Af Kundtjänst

Cirka 90 procent av de lediga platser, som under första tertialet 2012 anmälts till Arbetsförmedlingen, har kommit in automatiskt genom att arbetsgivare själva registrerar sina platser på arbetsförmedlingen.se, eller genom filöverföring från företagets interna platsdatabaser. De platser som arbetsgivarna själva registrerar på webbplatsen granskas av arbetsförmedlare på Af Kundtjänst innan de publiceras, övriga platser granskas genom stickprov. Att denna tjänst finns på Af Kundtjänst beror på att där finns en mycket hög tillgänglighet och därmed kan säkerställa en snabb och enhetlig service till arbetsgivarna.

En överenskommelse görs sedan med arbetsgivaren om vilket stöd som behövs för att rekryteringen ska kunna ske snabbt och med hög kvalitet. Om bedömningen görs att platsen är svårtillsatt och vilka extra insatser i så fall kan erbjuda. Eller om ytterligare stöd behövs från lokala Arbetsförmedlingen, arbetsgivarens möjligheter att ta emot personer med svagare ställning på arbetsmarknaden, annonsutformning eller annat. Af Kundtjänst har även ett nationellt ansvar för att kontinuerligt bevaka svårtillsatta platser för att intensifiera matchningen eller diskutera alternativa rekryteringsmöjligheter.

4.6 Arbetsförmedlingen Internet

Platsbanken är den dominerande tjänsten på Arbetsförmedlingens webbplats, med cirka 9 miljoner besök per månad. För att ytterligare öka tillgängligheten efter individens behov finns Platsbanken finns nu även som app för smartphones och surfplattor vilket snabbt blivit populärt.

Platsbanken App laddas ner cirka 7 000 gånger per vecka, totalt har 160 000 nedladdningar gjorts sedan den släpptes förra året. Platsbanken finns snart även tillgänglig som API, i enlighet med lagen om tillgängliggörande av offentlig, öppen information. Det innebär att andra marknadsaktörer kan använda informationen för att göra nya tillämpningar och appar.

I syfte att underlätta för arbetsgivarna kan de själva registrera och administrera sina annonser i Platsbanken och ta emot ansökningar från arbetssökande. Arbetsgivare med egna, interna platsdatabaser kan också välja att överföra sina annonser till Platsbanken via automatiska filöverföringar. Det är naturligtvis även möjligt att kontakta den lokala Arbetsförmedlingen via besök, brev eller telefon för att publicera en ledig plats.

De lediga platserna som arbetsgivarna själva registrerar i Platsbanken förs över till Arbetsförmedlingens interna system (AIS) för arbetsförmedlarnas matchningsarbete. För att medverka till ökad rörlighet på den europeiska arbetsmarknaden överförs platserna också till den gemensamma europeiska platsdatabas som administreras av EU-kommissionen.

För att underlätta rikstäckande rekryteringar och möjliggöra virtuella rekryteringsträffar på nationell basis, även kvällar och helger har även försök inletts med Rekrytering on-line. Detta innebär i korthet att en arbetsgivare kan presentera sitt företag och sina lediga platser för sökande via webb-baserad video, och sedan hålla intervjuer med intresserade sökande via webben. De pilotförsök som genomförts med ett 30-tal arbetsgivare under våren 2012 har gett mycket goda metodmässiga resultat, men tekniken behöver vidareutvecklas och bedöms vara klar till hösten 2012. Arbetsgivarnas användning av webb-baserad rekrytering fortsätter att öka, både hos Arbetsförmedlingen och generellt.

Arbetsgivare som har anställt personer med stöd av olika lönesubventioner har även möjlighet att rekvirera sitt arbetsgivarstöd via vår webbplats och under första tertialet 2012 har 15 000 arbetsgivare använder sig av denna e-tjänst, motsvarande 43 procent av samtliga företag som rekvirerar arbetsgivarstöd.

En möjlighet för arbetsgivare är att själva registrera och administrera sina annonser i Platsbanken. Genom att ha ett konto på webbplatsen får arbetsgivaren även tillgång till vår externa CV-databas, där man kan söka bland 70 000 CV:n och själv kontakta intressanta arbetssökande. Denna möjlighet används av cirka 2 000 arbetsgivare varje dag under 2012. För kultursektorn finns två speciella söktjänster, Bild- och Konstnärnsbanken och Kultur- och Nöjesbanken. I maj 2012 har cirka 112 000 arbetsgivare ett konto på webbplatsen.

5. Mål och resultat

Att många arbetsgivare vänder sig till Arbetsförmedlingen när de söker medarbetare är en nödvändighet för att Arbetsförmedlingen ska kunna

påverka matchningsprocessen. Nedan redovisas mål och resultat från tre olika mätningar; tidmätning, arbetsgivarundersökning och servicenivåundersökningen. Sammantaget visar resultaten att Arbetsförmedlingen har uppnått uppsatta mål i sitt styrkort och drygt 90 procent av arbetsgivarna är nöjda med hanteringen av enskilda rekryteringsärenden.

5.1 Uppsatta mål 2012

Arbetsförmedlingen har hittills under 2012 uppnått de uppsatta målen för arbetet med arbetsgivare, det vill säga ökande antal kontakter med arbetsgivare och ökande marknadsandelar. Det finns nationella, regionala och lokala mål för antalet företagsbesök och antalet kontakter med nya företag Dessa mål följs upp månadsvis vid resultatdialogerna. Målet 2012 för antalet kontakter som sker mellan Arbetsförmedlingen och arbetsgivare är 142 000 och under första tertialet 2012 har Arbetsförmedlingen nått upp till målet.

Årsmålet marknadsandelar för kontakter med nya arbetsgivare (antalet i AIS-registrerade arbetsgivare) är 6 procent. Första tertialet 2012 har andelen ökat med 1,6 procent vilket motsvarar cirka 6 procent på årsbasis om det fortsätter i samma takt. Detta ligger också i fas med målnivån och vid samma positiva trend som under 2011.

5.2 Tidmätning i oktober 2011

Enligt den tidmätning som genomfördes under oktober 2011 har handläggarna i genomsnitt 29 arbetsgivarkontakter per månad, varav 7 via personligt möte och 22 kontakter via e-post eller telefon. Vidare att ett möte med en arbetsgivare tar cirka 2 timmar. Tidmätningen genomfördes under oktober vilket kan medföra att kundtiden med arbetsgivare kan vara överskattad. Detta för att många handläggare då arbetar med prognosintervjuer och dessa genomförs oftast i form av besök hos en arbetsgivare. En uppföljande tidmätning i mars till april 2012 visar på att arbetsgivarkontakternas andel av arbetsförmedlarnas angivna veckotid har ökat till 28,2 procent att jämföra med 25,5 procent i mätningen i oktober 2011. Sammantaget visar detta på att Arbetsförmedlingen lägger ned en hel del tid på arbetsgivarkontakter.

5.3 Arbetsgivarundersökningen första kvartalet 2012

Enligt arbetsgivarundersökningen för första kvartalet 2012 är arbetsgivarna i hög utsträckning nöjda med den service de får av Arbetsförmedlingen. Två av tre arbetsgivare uppger sig vara mycket eller ganska nöjda med Arbetsförmedlingens service generellt.

Tabell 18. **Är du nöjd med den service du får från Arbetsförmedlingen?**

Är du nöjd med den service du får från Arbetsförmedlingen?	Andel i procent
Ja, mycket nöjd	15
Ja, ganska nöjd	17
Varken nöjd eller missnöjd	13
Nej, ganska missnöjd	2
Nej, mycket missnöjd	0
Ej haft kontakt med Af eller besvarat frågan tidigare.	53
Totalt	100

Källa: Arbetsförmedlingens arbetsgivarundersökning

Drygt 90 procent är nöjda med hanteringen av enskilda rekryteringsärenden.

Tabell 19. **Är ni nöjda med Af:s hantering av ärendet?**

Är Ni nöjda med Af:s hantering av ärendet?	Andel i procent
Ja	91
Nej	4
Varken eller	5
Totalt	100

Källa: Arbetsförmedlingens arbetsgivarundersökning

Över 80 procent anser att de fått tillräckligt med kvalificerade sökande genom Arbetsförmedlingen.

Tabell 20. **Har ni fått tillräckligt med sökande för att kunna anställa?**

Har ni fått tillräckligt med sökande för att kunna anställa?	Andel i procent
Ja	82
Nej	18
Totalt	100

Källa: Arbetsförmedlingens arbetsgivarundersökning

5.4 Servicenivåundersökningen januari/februari 2012

Att de har en egen kundansvarig på Arbetsförmedlingen svarar 31 procent av arbetsgivarna och dessa arbetsgivare är i allmänhet mycket nöjda med den service och förmedlarkompetens som kundansvariga erbjuder. Det finns dock önskemål om bättre bransch- och yrkeskunskaper. Detta går i linje med det arbete som nu pågår för att förstärka Arbetsförmedlingens bransch- och yrkeskunskaper.

Tabell 21. Har du en kundansvarig arbetsförmedlare?

Har du en kundansvarig arbetsförmedlare (kontaktperson)?	Andel i procent
Ja	31
Nej	58
Vet ej	11
Totalt	100

Källa: Arbetsförmedlingens arbetsgivarundersökning

Kunskapen om att Arbetsförmedlingen kan arrangera rekryteringsträffar är fortfarande begränsad, bara 5 procent av företagen har använt sig av denna möjlighet det senaste halvåret. Men av dem som gjort det är 97 procent som nöjda med resultatet. Informationen om rekryteringsträffar ingår nu som inslag i lanseringen där vi presenterar Arbetsförmedlingens kundlöften och utvecklingsarbete för omvärlden. Samtidigt arbetar de lokala Arbetsförmedlingarna med att sprida informationen om möjligheten med rekryteringsmässor i sina kontakter med arbetsgivarna.

Tabell 22. Har du deltagit på någon rekryteringsträff på Arbetsförmedlingen under det senaste halvåret?

Har du deltagit på någon rekryteringsträff på Arbetsförmedlingen under det senaste halvåret?	Andel i procent
Ja	5
Nej	95
Totalt	100

Källa: Arbetsförmedlingens arbetsgivarundersökning

Även arbetsgivarnas kunskaper om vår höga tillgänglighet låg, bara ett fåtal känner till att vi kan erbjuda arbetsgivar-service även på kvällar och helger. Vår höga tillgänglighet är nu huvudnumret i den kampanj som pågår just nu kring kundlöften.

Tabell 23. Känner du till att du kan få kontakt med en arbetsförmedlare via telefon eller chatt 8-22 på vardagar och 10-16 på helger?

Känner Du till att Du kan få kontakt med en arbetsförmedlare via telefon eller chatt 8-22 på vardagar och 10-16 på helger?	Andel i procent
Ja	18
Nej	82
Totalt	100

Källa: Arbetsförmedlingens arbetsgivarundersökning

Arbetsgivarna anser att vi fullföljer våra överenskommelser med dem på ett bra sätt och 91 procent svarar ja på den frågan.

Tabell 24. Fullföljde Arbetsförmedlingen det ni hade kommit överens om?

Andel svar i procent?

Fullföljde Arbetsförmedlingen det Ni hade kommit överens om?	Andel i procent
Ja	91
Nej	9
Totalt	100

Källa: Arbetsförmedlingens arbetsgivarundersökning

6. Pågående utvecklingsarbete

6.1 Kundlöften till arbetsgivare

Arbetsförmedlingen har utformat ett antal konkreta kundlöften som ska tydliggöra det utvecklingsarbete som pågår och vilken service kunderna har rätt att förvänta sig. För arbetsgivare omfattar kundlöftena bland annat möjligheten att få hjälp med ett första urval av lämpliga sökande, möjligheten att arrangera rekryteringsträffar eller hjälpa till med internationell rekrytering. I slutet av 2012 kommer lanseringen av tjänsten *Kundansvarig för arbetsgivare*. Detta innebär att alla företag, som så önskar, erbjuds en kundansvarig arbetsförmedlare som har nära och återkommande kontakter med företaget och samordnar Arbetsförmedlingens insatser.

6.2 Förstärkning av bransch- och yrkeskunskaper

Goda bransch- och yrkeskunskaper är en förutsättning för ett framgångsrikt stöd till arbetsgivarna. Alla arbetsförmedlingar har därför fått i uppdrag att på ett strukturerat sätt inventera handläggarnas kunskaper inom olika branscher/yrken, som underlag för var kompetensutvecklingsinsatser behöver sättas in eller var man behöver samverka med andra delar av organisationen för att kunna erbjuda rätt kompetens. Nästa steg är att utse nationella bransch/yrkesexperter på de områden där varje kontor inte kan upprätthålla tillräcklig kompetens. Dessa bransch/yrkesexperter ska sedan kunna ge service till kunder över hela landet.

6.3 Nytt systemstöd

Ett utvecklingsarbete pågår för att ta fram en helt ny företagsdatabas, som bättre kan möta behoven framöver och underlätta ett offensivt arbete med arbetsgivarkontakter och utveckling av nya applikationer. Det nya systemet kommer bland annat att innehålla moderna moduler för marknadsanalys och kundvård (CRM) avseende arbetsgivare, liksom förstärkta möjligheter att kontinuerligt kontrollera arbetsgivare som erhåller olika arbetsgivarstöd, för att motverka felaktiga utbetalningar.

6.4 Fler nya arbetsgivarkontakter

Arbetsförmedlingens marknadsandel av de lediga platser som utanonnoserades 2011 var cirka 75 procent. Det är därför viktigt att Arbetsförmedlingen fortsätter att arbeta aktivt med att nå nya arbetsgivare.

Kontrollfunktionen

”Arbetsförmedlingen ska säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring. Arbetsförmedlingen ska följa upp och redogöra för effekterna av de åtgärder inom kontrollfunktionen som myndigheten har genomfört under de senaste två åren.

Åtterrapporering

Uppdraget ska redovisas senast den 15 juni 2012. En delredovisning ska lämnas senast den 1 april 2012 avseende införandet av indikatorer för att följa kontrollen av arbetssökande som söker ersättning från arbetslöshetsförsäkringen.”

Sammanfattning

Under de senaste två åren har Arbetsförmedlingen genomfört åtgärder för ett ökat fokus på kontrollfunktionen och en enhetlig tillämpning av regelverket. Åtgärderna genomfördes enligt uppdrag från generaldirektören.

Som en effekt av åtgärderna kan konstateras att antalet lämnade underrättelser per 1 000 ersättningstagare per helår har ökat från 1,7 per 1 000 ersättningstagare år 2009 till 2,4 per 1 000 ersättningstagare år 2011.

Arbetsförmedlingen har under våren 2012 infört indikatorer för att följa kontrollen av arbetssökande som söker ersättning från arbetslöshetsförsäkringen. Det underlag som indikatorerna ger förväntas integrerat med utvecklingen av Arbetsförmedlingens uppföljning av arbetssökande, leda till ökat fokus på hur uppdraget utförs. Genom att underlaget från indikatorerna ger en tydligare bild av kontrollfunktionens utveckling blir det möjligt att följa upp insatser och effekter av dessa. Därmed förstärks kontrollfunktionen.

Det har inte varit möjligt att mäta effekter, i meningen att mäta orsakssamband, av genomförda aktiviteter enligt de lokala handlingsplaner som har upprättats på arbetsförmedlingskontoren. För att åstadkomma en sådan utvärdering, skulle det ha krävts att uppdraget utförts som ett experiment där olika kontor slumpmässigt ålagts att använda sig av vissa aktiviteter medan andra kontor fortsatt att hantera kontrolluppdraget utan sådana särskilda aktiviteter.

Arbetsförmedlingen har infört ett bedömningsstöd som medför ett bättre underlag för upprättande av en individuell handlingsplan för de arbetssökande. Arbetsförmedlingen förstärker också arbetet med en kontinuerlig uppdatering av handlingsplaner och av förmedlingsinsatserna i syfte att öka antalet möten mellan arbetssökande och arbetsförmedlare. Detta ger ökade förutsättningar för tillämpningen av Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen.

Det nya arbetssättet tillsammans med Arbetsförmedlingens införande av indikatorerna skapar alltså ökade förutsättningar för uppföljning av hur kontrollfunktionen fungerar. Sammantaget bör detta tillsammans med de åtgärder som har genomförts de senaste två åren bidra till ett ökat fokus på kontrollfunktionen och en förbättrad och mer enhetlig tillämpning av regelverket.

1. Antalet lämnade underrättelser till arbetslöshetskassorna ökar

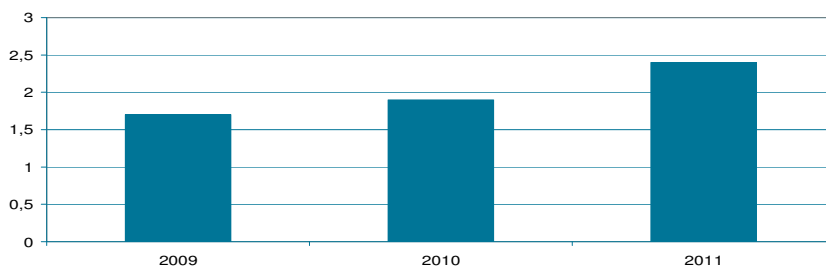
Under de senaste två åren har Arbetsförmedlingen genomfört åtgärder för en förbättrad tillämpning av regelverket för arbetslöshetsförsäkringen. De särskilda satsningarna skulle enligt uppdrag från generaldirektören genomföras för att uppnå

- *Ökat fokus på kontrollfunktionen,*
- *enhetlig tillämpning av regelverket, och*
- *uppföljning av insatser.*

Antalet lämnade underrättelser per 1 000 ersättningstagare har per helår ökat under de två år Arbetsförmedlingen arbetat med de särskilda satsningarna, från 1,7 per 1 000 ersättningstagare år 2009 till 2,4 per 1 000 ersättningstagare år 2011.

Antalet ersättningstagare har minskat från 174 120 år 2009 till 165 620 år 2010 och 139 290 år 2011.

Figur 10. **Andel underrättelser per 1 000 kvarstående arbetssökande som uppbär arbetslöshetsersättning**



Källa: Arbetsförmedlingen, tabellbilaga Å:2012:1, flik 14(1), tabell 1

2. Arbetsförmedlingen har infört indikatorer

Arbetsförmedlingen har infört indikatorer för att följa kontrollen av arbetssökande som söker ersättning från arbetslöshetsförsäkringen.

Samtidigt som Arbetsförmedlingen har arbetat med de särskilda satsningarna för tillämpningen av regelverket för arbetslöshetsförsäkringen

har myndigheten tagit fram indikatorer för arbetet med uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen. Det underlag som indikatorerna ger förväntas, integrerat med utvecklingen av Arbetsförmedlingens uppföljning av arbetssökande, leda till ökad kunskap om hur uppdraget i arbetslöshetsförsäkringen, kontrollfunktionen, utförs. Genom att underlaget från indikatorerna ger en tydligare bild av kontrollfunktionens utveckling blir det möjligt att följa upp insatser och effekter av dessa. Kontrollfunktionen förstärks därmed.

Syftet med indikatorer är att stödja uppföljning samt styrning och ledning i den operativa verksamheten. Indikatorerna ger signaler om vilka områden som särskilt behöver uppmärksammas och ligger till grund för fortsatt analys och utveckling av insatser. Genom ett införande av indikatorer inom uppdraget i arbetslöshetsförsäkringen tydliggörs var behov av insatser finns. Insatserna kan då också varieras utifrån behov och förutsättningar i olika delar av landet.

Indikatorerna är framtagna med utgångspunkt från ett antal aspekter – regeltillämpning, enhetlighet, omställning, felaktiga utbetalningar - och ska spegla Arbetsförmedlingens arbete med uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen utifrån dessa.

De indikatorer som beslutats om och införts är:

1. Antal underrättelser per 1 000 arbetssökande som är anmälda till arbetslöshetskassa
2. Antal underrättelser per 1 000 arbetssökande som är anmälda till arbetslöshetskassa, differens mellan inrikes född och utrikes född, med och utan funktionsnedsättning, kön, ålder och utbildningsbakgrund
3. Andel arbetssökande som är anmälda till arbetslöshetskassa med begränsat sökområde i AIS som saknar geografiskt hinder i handlingsplanen
4. Andel arbetssökande som är anmälda till arbetslöshetskassa med begränsat sökområde
5. Arbetssökande som är anmälda till arbetslöshetskassa med begränsat sökområde, genomsnittstid med begränsat geografiskt sökområde
6. Andel anvisningar lämnade till arbetssökande som är anmälda till arbetslöshetskassa
7. Andel uppföljda anvisningar månaden efter sista dag för redovisning för arbetssökande som är anmälda till arbetslöshetskassa
8. Andel arbetssökande som är anmälda till arbetslöshetskassa och där underrättelse inte lämnats med anledning av att de ej sökt anvisat arbete

9. Andel arbetssökande som är anmälda till arbetslöshetskassa och där underrättelse inte lämnats med anledning av att de ej sökt anvisat arbete, differens mellan inrikes född och utrikes född, med och utan funktionsnedsättning, kön, ålder och utbildningsbakgrund
10. Andel arbetssökande med registrerad a-kassekod i AIS som vet vilka krav som ställs för att få arbetslöshetsersättning
11. Andel arbetssökande som fortfarande är anmälda till arbetslöshetskassa 2 dagar efter att de enligt AIS inte redovisat om de sökt anvisat arbete

Indikatorerna finns sedan maj 2012 tillgängliga på Arbetsförmedlingens intranät Vis samt via länk till Vis från Ledning och Styrning Detta möjliggör åtkomst och användbarhet för marknadsorganisationen. Två av indikatorerna har på grund av tekniska skäl gjorts tillgängliga för chefer och verksamhetssamordnare på annat sätt.

Under hösten 2012 ska indikatorerna följas upp. Utifrån resultatet kommer de att eventuellt justeras, kompletteras eller ändras. Uppföljningen är även ett led i att utreda förutsättningarna att på längre sikt införa indikatorerna i Ledning och Styrning. Ledning och Styrning är ett förvaltningsobjekt inom myndigheten som ska ge stöd till att styra, leda och följa upp kärnverksamheten på operativ och strategisk nivå. I förvaltningsobjektet ingår sex IT-stöd samt en gemensam ingång för statistik och analysinformation Ledning Styrning.

3. Särskilda uppdrag - genomförda åtgärder de senaste två åren

3.1 Uppdrag – tillämpningen av regelverket för arbetslöshetsförsäkringen

Arbetsförmedlingen särskilda uppdrag i avsikt att förbättra tillämpningen av regelverket för arbetslöshetsförsäkringen har genomförts under två år. Arbetsförmedlingskontorens genomförande av de olika delarna i uppdraget har följts upp centralt. Genomförandet följs också upp i resultatdialoger med marknadscheferna.

Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen har varit ett prioriterat område för myndigheten både under 2010 och 2011. Uppdraget har inneburit att ett stort antal aktiviteter har genomförts både på nationell och på lokal nivå för att säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring och att fokus har lagts vid kontrollen av grundvillkoren.

3.1.1 Informationskonferenser

Som en uppstart för generaldirektörens uppdrag genomförde Arbetsförmedlingen informationskonferenser för alla arbetsförmedlingschefer.

3.1.2 Lokala handlingsplaner för ökat fokus på arbetslöshetsförsäkringen

Enligt uppdraget från generaldirektören skulle lokala handlingsplaner utformas på varje arbetsförmedlingskontor. Handlingsplanen skulle beskriva vilka aktiviteter kontoret skulle genomföra för att arbetet med kontrollfunktionen inom arbetslöshetsförsäkringen skulle förbättras på lokal nivå. Utgångspunkten för handlingsplanerna skulle vara de utvecklingsbehov varje kontor identifierade. Som ett underlag fick varje kontor ta del av lokal statistik avseende uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen. Genomförandet av insatserna i handlingsplanerna har utgjort underlag för generaldirektörens resultatdialoger med marknadscheferna.

Som ett underlag gavs exempel på sju fastställda aktiviteter vilka kontoren kunde välja att lägga in i sin lokala handlingsplan. Kontoren kunde också, utöver bland dessa aktiviteter, själva välja övriga aktiviteter utifrån identifierade behov.

De sju fastställda aktiviteterna var

1. genomföra resultatdialog/kvalitetsuppföljning mellan chef och medarbetare i avsikt att följa upp arbetet med kontrollfunktionen.
2. genomföra olika workshops inom områdena information, avanmälan, begränsande hinder och sökområde, anvisning till arbete eller arbetsmarknadspolitiskt program, uppföljning av grundvillkoren, underrättelse till arbetslöshetskassa och avanmälan.
3. lokalt genomföra utbildningar om Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen eller om regeltillämpning.
4. ta upp tillämpningen av uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen som stående punkt på kontorets personalmöten.
5. införa rutin för kontakt med kontorets underrättelseansvarige vid alla tillfällen en handläggare överväger att lämna en underrättelse. Sammanställa jämförelse mellan övervägda och lämnade underrättelser.
6. införa rutin för ärendegenomgång med kontorets underrättelseansvarig när en sökande meddelar att denne inte sökt anvisat arbete.
7. anordna regelbundna träffar för lokala nätverk av underrättelseansvariga/resurspersoner inom marknadsområdet eller arbetsmarknadsområdet.

De lokala handlingsplanerna skulle vara levande dokument där kontoren kunde göra förändringar löpande utifrån eventuella variationer över tid i de lokala förutsättningarna. Aktiviteterna i handlingsplanerna skulle genomföras under 2010 och 2011.

Totalt upprättades 235 lokala handlingsplaner. Den aktivitet som flest kontor planerade att genomföra var resultatdialoger (211 kontor) följt av

workshops (206), utbildning (190), tillämpningen som stående punkt på personalmöten (170), lokala nätverk med resurspersoner (136), annan aktivitet (92), ärendegenomgång av varje ej sökt anvisat arbete (76) och jämförelse mellan övervägda och lämnade underrättelser (72). Det genomsnittliga antalet aktiviteter som varje kontor planerade att genomföra var 4,91.

En uppföljning under sista kvartalet 2011 visar att den aktivitet som flest kontor genomfört var workshops (194 kontor) följt av resultatdialoger (190), utbildning (173), lokala nätverk med resurspersoner (165), stående punkt på personalmöten (143), genomgång av varje ej sökt anvisat arbete (67), jämförelse mellan övervägda och gjorda underrättelser (57) och annan aktivitet (51). Det genomsnittliga antalet aktiviteter som varje kontor genomfört var 4,46.

Hela 83 procent av kontoren ansåg vid uppföljningen att handlingsplanen för arbetslöshetsförsäkringen hade förbättrat det lokala arbetet med uppdraget att säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring.

3.1.3 Stödmaterial för genomförande av åtgärder enligt handlingsplanerna - Workshops

Arbetsförmedlingen har utarbetat ett stödmaterial för genomförande av sju olika workshops som tar upp teman som är aktuella för uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen. Stödmaterialen har kommunicerats och gjorts tillgängligt genom nätverket av chefernas resurspersoner för frågor om arbetslöshetsförsäkringen. Stödmaterialen för workshops har enligt uppföljningen av aktiviteterna i de lokala handlingsplanerna använts av flertalet förmedlingskontor.

Workshopserien innehåller flera delar med olika teman inom Arbetsförmedlingens kontrolluppdrag. En information om hur arbetet ska läggas upp har bifogats de olika delarna.

Stödmaterial för workshops har utarbetats avseende:

1. Arbetsförmedlingens informationsansvar
2. Anmälan till arbetslöshetskassa
3. Begränsande hinder och sökområde
4. Anvisning till arbete eller arbetsmarknadspolitiskt program
5. Uppföljning av grundvillkoren i lagen om arbetslöshetsförsäkring
6. Underrättelse till arbetslöshetskassa
7. Avanmälan till arbetslöshetskassa

Varje workshop avslutas med frågor om kvarstående utvecklingsområden och planering av insatser. Frågorna syftar till att vid behov utgöra ett stöd för arbetsförmedlingskontorets planering av fortsatta insatser:

3.1.4 Stödmaterial för genomförande av åtgärder enligt handlingsplanerna - Underlag för kvalitetsuppföljning

Ett underlag för chefernas kvalitetsuppföljning av uppdraget i arbetslöshetsförsäkringen har utarbetats och gjorts tillgängligt genom Arbetsförmedlingens intranät Vis. Materialet kan också användas som stöd vid utbildning.

Underlaget för kvalitetsuppföljningen som kan användas i chefernas resultatdialoger med medarbetare består av stödfrågor som presenteras för respektive arbetsmoment i uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen. Dessa arbetsmoment där tillämpningen av arbetslöshetsförsäkringen är aktuell på Arbetsförmedlingen är:

- Inskrivning/Information
- Anmälan till arbetslöshetskassa
- Handlingsplan
- Anvisning och uppföljning
- Uppföljning av grundvillkoren
- Underrättelse till arbetslöshetskassa
- Avanmälan till arbetslöshetskassa

Stödfrågorna är uppdelade på respektive arbetsmoment och har också distribuerats genom intranätet som en presentation i form av ett bildspel som kan användas i utbildningssammanhang. Till presentationen finns information om regelverket för arbetslöshetsförsäkringen och tillämpningen i de frågor som är aktuella för Arbetsförmedlingens uppdrag.

3.1.5 Ärendegranskning genom stickprovskontroller

Vid två tillfällen under 2011 genomfördes enligt uppdraget från generaldirektören ärendegranskningar i form av stickprov. Granskningen avsåg ärenden där den sökande inte hade sökt anvisat arbete och där underrättelse inte hade lämnats till arbetslöshetskassa.

Ärendegranskningen hade flera syften. Granskningen skulle avse om ärendena handlagts korrekt både vad gäller krav på dokumentation och tillämpning av regelverket. Ärendegranskningen syftade också till att skapa förutsättningar för diskussion lokalt om hur denna typ av ärenden hanterades. Huvudsyftet med genomförandet av ärendegranskningen var att bidra till ökad kunskap i arbetet med Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen.

Genom att genomföra två stickprovskontroller där det första stickprovet mäter en period före generaldirektörens beslut om särskilda satsningar i april 2010 och det andra stickprovet mäter en period efter beslutet om särskilda satsningar blir det möjligt att se om handläggningen påverkas av aktiviteterna i arbetsförmedlingskontorens lokala handlingsplaner. Den första granskningen avsåg därför handläggning av ärenden under kvartal 1

2010 och den andra handläggningen av ärenden under kvartal 1 2011. Antalet ärenden som granskades för 2010 var 3 112 och för 2011 2 878.

För att aktiviteten skulle vara verksamhetsdrivande och skapa förutsättningar för diskussion lokalt genomfördes granskningen av underrättelseansvariga i Arbetsförmedlingens arbetsmarknadsområden.

Granskningen organiserades och genomfördes vid två tillfällen av respektive arbetsmarknadsområde utifrån centralt levererade underlag. Kvartal 1 2010 granskades i december 2010/januari 2011 och kvartal 1 2011 granskades i april/maj 2011. Resultaten från samtliga arbetsmarknadsområden sammanställdes centralt.

Resultatet från granskningen av ärenden från kvartal 1 2010 visar att 58 procent av ärendena handlagts korrekt avseende krav på dokumentation, i 74 procent av dessa ärenden var beslutet att inte lämna underrättelse i enlighet med regelverket för arbetslöshetsförsäkringen. Motsvarande resultat för granskningen av ärenden från kvartal 1 2011 visar att 63 procent av ärendena handlagts korrekt avseende krav på dokumentation, i 74 procent av dessa ärenden var beslutet att inte lämna underrättelse i enlighet med regelverket för arbetslöshetsförsäkringen.

I flera marknadsområden kan man efter den senare granskningen konstatera en förbättring av dokumentationen jämfört med föregående granskning. I några fall har kunnat konstateras att samtliga granskade ärenden både handlagts rätt och att skälen till att inte lämna underrättelse också har dokumenterats. Övervägande har emellertid förbättringen kombinerats med iakttagelser om att detta även fortsatt är ett utvecklingsområde.

Resultatet av ärendegranskningen liksom iakttagelser och förslag ingår i underlaget för generaldirektörens resultatdialog med marknadscheferna 2012.

3.2 Effekter av genomförda åtgärder

Det har inte varit möjligt att mäta effekter, i meningen att mäta orsakssamband, av genomförda aktiviteter enligt de lokala handlingsplaner som har upprättats på arbetsförmedlingskontoren som en del av de särskilda åtgärderna inom kontrollfunktionen. För att åstadkomma en sådan utvärdering, skulle det ha krävts att uppdraget utförts som ett experiment där olika förmedlingskontor slumpmässigt ålagts att använda sig av vissa aktiviteter medan andra kontor fortsatt att hantera kontrolluppdraget utan sådana särskilda aktiviteter.

Arbetsförmedlingens ambition har varit att, så långt det är möjligt, se på statistiska samband för att identifiera skillnader mellan förmedlingskontor när det gäller förutsättningarna att utföra uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen. Inte heller där har det framkommit några resultat som går att påvisa.

De enda samband som verkar kunna påvisas är att genomförda resultatdialoger/kvalitetsuppföljningar har lett till att fler underrättelser

lämnats. Under de två år som Arbetsförmedlingen har arbetat med de särskilda satsningarna har antalet lämnade underrättelser per 1 000 ersättningstagare liksom angetts ovan ökat.

Att det inte är möjligt att mäta effekter och statistiska samband betyder inte att man kan dra slutsatsen att de lokala handlingsplanerna inte har gett positiva resultat kopplat till Arbetsförmedlingens uppdrag i arbetslöshetsförsäkringen. Förmedlingskontoren har valt aktiviteter utifrån de lokala förutsättningarna vilket kan antas resultera i att kontor som haft mindre bra resultat inom ett område också valt aktiviteter utifrån denna förutsättning.

Effekter som är påvisbara är att samtliga förmedlingskontor upprättat och arbetat utifrån en handlingsplan för hur arbetet med kontrollen av grundvillkoren ska förbättras på kontoret. Förmedlingskontoren har i genomsnitt arbetat med 4,46 aktiviteter de senaste två åren. Hela 83 procent av kontoren anser att handlingsplanen förbättrat arbetet med uppdraget att säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring.

Effekten av de insatser Arbetsförmedlingen genomfört för att förbättra arbetet med att säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring kan komma att visa sig i en förbättrad tillämpning på sikt. Införandet av indikatorer för att följa kontrollen av arbetssökande som söker ersättning från arbetslöshetsförsäkringen gör att resultat från tillämpningen av uppdraget kan följas centralt samtidigt som det ger marknadsområdena sådan information som leder till ökad kunskap om hur uppdraget i arbetslöshetsförsäkringen utförs.

Arbetsförmedlingen arbetar också med utformning av en metod för central ärendegranskning genom stickprov för att kunna följa tillämpningen av uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen.

3.3 Andra åtgärder som har genomförts

3.3.1 Handläggarsöd

Under 2011 har Arbetsförmedlingen utformat och beslutat om 15 handläggarsöd avseende de olika arbetsmomenten för kontrolluppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen. Handläggarsöd har därefter också beslutats om och publicerats för frågor om arbetslöshetsersättning inom EU/EES-området.

Handläggarsöd är vägledande dokument som innehåller information som kan användas som ett stöd i arbetet. De vägledande dokumenten ska sammanfatta de regler som styr inom ett område. Handläggarsöden innehåller hänvisningar till de olika styrande reglerna och ger en helhetsbild av frågan/området. Syftet med handläggarsöden är att uppnå enhetlighet, rättsäkerhet och effektivitet i myndigheten. Totalt 18 handläggarsöd för uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen har beslutats och levererats genom publicering i intranätet Vis.

3.3.2 Nätverksträffar för underrättelseansvariga/resurspersoner för arbetslöshetsförsäkringen

På samtliga förmedlingskontor finns en utsedd resursperson som också är underrättelseansvarig. Uppdraget som underrättelseansvarig framgår av 16 b § förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Resurspersonen, som utses av chefen, är kontorets expert på arbetslöshetsförsäkringen och ska fungera som ett stöd både för kollegor och för chefer.

Resurspersonen med underrättelseansvar är en del av ett nätverk tillsammans med resurspersoner från andra arbetsförmedlingskontor. Några gånger per år genomförs nätverksträffar i marknadsområdena där Sektionen Arbetslöshetsförsäkring från huvudkontoret deltar. Träffarna ger möjlighet till kompetensutveckling, dialog och erfarenhetsutbyte. På träffarna tas aktuella frågor i arbetslöshetsförsäkringen upp, dels utifrån gjorda iakttagelser om hur uppdraget utförs, dels utifrån marknadsområdets egna önskemål om kompetensutveckling. Åtgärderna i generaldirektörens särskilda uppdrag har varit ett återkommande ämne på dessa träffar under 2010 och 2011.

3.4 Uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen i Arbetsförmedlingens nya arbetssätt

I åiterrapportering till regeringen den 30 april 2012, Insatser för att förhindra långvarig arbetslöshet, har Arbetsförmedlingen redogjort för hur myndigheten infört ett nytt sätt att arbeta med personer som är öppet arbetslösa. Handlingsplanerna ska för öppet arbetslösa sökande utformas med hänsyn till detta arbetssätt. Arbetsförmedlingen förstärker de arbetsmetoder som möjliggör en kontinuerlig uppdatering av handlingsplanen. Den individuella handlingsplanen är en framåtsyftande och resultatnriktad planering som klargör vad som ska göras och av vem för att den arbetssökande ska nå målet arbete.

Som också framgår av åiterrapporteringen möjliggör tätare kontakter mellan arbetssökande och arbetsförmedlare en kontinuerlig uppdatering av handlingsplanerna. Tätare kontakter mellan arbetssökande och arbetsförmedlare har också stor betydelse för Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen. Uppföljningen av den sökandes aktiviteter, dels de som angivits i den individuella handlingsplanen men också de som den sökande vidtagit utöver dessa för att nå målet arbete ger det underlag som arbetsförmedlaren behöver för uppföljningen av om den sökande också kan bedömas uppfylla grundvillkoren i arbetslöshetsförsäkringen.

En viktig del i matchningen är det personliga mötet mellan den arbetssökande och arbetsförmedlaren. Arbetsförmedlingen har förstärkt förmedlingsinsatserna så att mötena mellan arbetssökande och arbetsförmedlare ska kunna öka. Detta ger ökade möjligheter för information till den sökande och dialog om arbetslöshetsförsäkringens grundvillkor för att skapa förutsebarhet för den enskilde sökande och uppföljning av hur den sökande uppfyller villkoren.

Under början av 2012 har Arbetsförmedlingen infört ett bedömningsstöd som ska stödja arbetsförmedlarna i att identifiera de arbetssökande som löper störst risk att bli långtidsarbetslösa. Bedömningsstödet rekommendation utgör tillsammans med övriga kriterier, det vill säga den arbetssökandes förutsättningar, arbetsmarknadens krav och Arbetsförmedlingens uppdrag underlag för den arbetsmarknadspolitiska bedömning som arbetsförmedlaren gör när det ska fastställas vilken tjänst den arbetssökande har behov av, och vilka aktiviteter som ska genomföras. Bedömningen och planeringen dokumenteras i den arbetssökandes handlingsplan. I handlingsplanen ska också framgå hur och när uppföljning av resultatet av aktiviteterna ska ske. Handlingsplanen är således också ett instrument i den uppföljning som ligger till grund för Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen.

Arbetsförmedlingens införande av bedömningsstödet som en del av underlaget för upprättande av den individuella handlingsplanen, förstärkningen av de arbetsmetoder som möjliggör en kontinuerlig uppdatering av handlingsplanen liksom förstärkningen av förmedlingsinsatserna så att mötena mellan arbetssökande och arbetsförmedlarna ska kunna öka ger alltså samtidigt ökade förutsättningar för tillämpningen av Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen. Genom införandet av indikatorer för att följa kontrollen av arbetssökande som söker ersättning från arbetslöshetsförsäkringen kan uppföljning göras kontinuerligt av hur utförandet av uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen påverkas.

Arbetsförmedlingen

Besöksadress

Hälsingegatan 38
Stockholm

Postadress

113 99
Stockholm

Telefon: 077-160 00 00

www.arbetsformedlingen.se