

# Handledning för leverantörer av Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning

# Handledning för leverantörer av Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning

## Innehåll

Handledning för leverantörer av Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning....	1
Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning .....	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Målsättning.....	4
1.3 Målgrupp .....	4
1.5 Valfrihet .....	5
1.6 Ickevalsalternativ .....	5
2. Tjänstens upplägg, innehåll och längd .....	6
2.1 Tjänstens upplägg – indelning i spår.....	6
2.1.1 Matris spårindelning.....	6
2.1.2 Beskrivning av spåren.....	6
2.1.3 Matris bedömningsstöd / val av spår .....	9
2.1.4 Deltagarens tid i aktiviteter .....	9
2.2 Tjänstens innehåll – verktygslådan.....	10
2.2.1 Obligatorisk studie- och yrkesvägledning.....	10
3. Inför placering .....	11
3.1 Information .....	11
3.2.2 Kapacitetstak .....	11
4. Dokumentation under placering i tjänsten .....	11
4.2 Dokumentation .....	12
4.2.1 Gemensam planering.....	12
4.2.2 Periodisk rapport .....	12
4.2.3 Schema .....	12
4.2.4 Slutredovisning .....	12
4.2.5 Avvikelsesrapport .....	13
4.2.6 Informativ rapport .....	13
5. Att tänka på under pågående placering.....	13
5.1 Lokalernas beskaffenhet samt utrustning.....	13
5.2 Tillgång till lokalerna .....	13
5.3 Om den arbetsökande får praktik .....	14
5.4 Möjligt att förlänga placeringstiden .....	14
5.5 Om deltagaren önskar byta leverantör .....	14
5.6 Ingen rätt till ledighet .....	14
6. Ta del av tjänsten på distans .....	15
7. Avslut och avbrott .....	15
7.1 Anledningar till att en placering upphör.....	15
7.1.2 Upphörande på grund av förhinder.....	16
8. Ersättningsmodell .....	16

8.1 Ersättning till leverantören .....	16
8.1.1 Grundersättning.....	16
8.1.2 Resultatersättning .....	17
8.2 Krav för att resultatersättning ska utgå.....	17
8.2.1 Arbete i önskad omfattning.....	17
8.2.2 Deltidsarbete .....	17
8.2.3 Utbildning .....	18
8.2.4 Arbete och utbildning kan sammanräknas.....	18
8.3 Granskning / verifiering för resultatersättning .....	18
8.3.1 Arbete på heltid eller i önskad omfattning.....	18
8.3.2 Deltidsarbete .....	19
8.3.4 Utbildning .....	19
8.3.5 Betalningsvillkor .....	19
9. Regler för leverantörer av upphandlade tjänster .....	20
9.1 Sekretess .....	20
9.2 Uppehåll i leverantörens verksamhet.....	20
9.3 Marknadsföring.....	21

## Revisionshistorik

Version	Förändring	Datum
1.0	Första version av dokumentet	2014-11-25

### **Omfattning**

Informationsdokument riktat till leverantörer av tjänsten Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning.

# Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning

## 1.1 Bakgrund

Tjänsten Stöd och matchning ska bidra till att Arbetsförmedlingen får del av kompletterande leverantörers kompetens i form av:

- Innovativ metodik för att bryta arbetslöshet
- Fokus på att deltagarna kommer ut i arbete eller utbildning
- Specialisering i form av branschkunskap och kunskap om olika målgrupper
- Nätverk av företag där arbetssökande kan få möjlighet till praktik eller anställning

Avtal och förfrågningsunderlag för tjänsten Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning ligger till grund för informationsdokumentet. Förfrågningsunderlaget är publicerat på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).

## 1.2 Målsättning

Målet med tjänsten är att de arbetssökande som tar del av tjänsten ska komma till arbete eller utbildning på kortast möjliga tid. Fokus för leverantören är att nå målet för varje deltagare genom aktivt arbetssökande och deltagande i jobbinriktade aktiviteter samt studie- och yrkesvägledning.<sup>1</sup>

## 1.3 Målgrupp

I tjänsten Stöd och matchning köper Arbetsförmedlingen inte i första hand en daglig aktivitet, utan fokus ligger på att nå målet för tjänsten; arbete eller reguljär utbildning. Deltagarna i tjänsten är matchningsbara men bedöms behöva extra stöd för att lösa sin arbetslöshetssituation.

Tim- och deltidsanställda kan placeras i tjänsten om anställningen är av så liten omfattning att Arbetsförmedlingen bedömer att det inte påverkar den arbetssökandes möjlighet att tillgodogöra sig tjänsten.

---

<sup>1</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.3.2

Deltagare i tjänsten kan studera svenska för invandrare, SFI, om Arbetsförmedlingen har gjort bedömningen att det är rimligt för deltagaren att nå målet med tjänsten inom tiden för placeringen som avses. Placering i tjänsten Stöd och matchning görs på heltid.

Utredningsinsatser, medicinsk eller arbetslivsinriktad rehabilitering eller terapeutiskt stöd ingår inte i tjänsten Stöd och matchning. Tjänsten är inte heller avsedd för deltagare som behöver stöd inför start av eget företag. Arbetsförmedlingen har särskilt upphandlade tjänster för detta.

## 1.5 Valfrihet

Det är Arbetsförmedlingen som avgör om en person är i behov av tjänsten Stöd och matchning och placerar deltagaren i tjänsten. Därefter får deltagaren välja vilken leverantör han eller hon vill ha.

Leverantörer av tjänsten konkurrerar med varandra genom olikheter i innehåll och genomförande av tjänsten, vilket innebär att metodik, kompetens, branschkunskap och kontakter skiljer leverantörerna åt. Leverantören väljer själv hur man vill leverera tjänsten och vilka verktyg man vill använda sig av. Alla leverantörer ska emellertid leverera samtliga spår i tjänsten. Oavsett specialisering så får leverantörer inte säga nej till en deltagare, utan samtliga deltagare som väljer en leverantör ska tas emot inom föreskriven tid och få en individuellt utformad tjänst.<sup>2</sup>

Leverantören presenterar sin verksamhet i en Tjänstedeklaration på [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se). Arbetsförmedlingen får inte påverka den arbetssökandes val. Den arbetssökande kan välja leverantör i hela landet och får inte begränsas till att välja endast i det arbetsmarknadsområde denne är inskriven i.

## 1.6 Ickevalsalternativ

Om den arbetssökande inte kan eller vill välja leverantör själv används ett så kallat ickevalsalternativ, som är den leverantör som finns geografiskt närmast den arbetssökandes bostadsadress. För att avgöra vilken leverantör det är använder Arbetsförmedlingen det webbaserade sökverktyget *Hitta närmaste* på [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se). Om det finns fler än en leverantör på samma adress bör arbetsförmedlaren be den arbetssökande att göra ett aktivt val mellan de leverantörerna. Om inte det är möjligt måste en lottning genomföras av den lokala arbetsförmedlingen.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.1

<sup>3</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.2.4

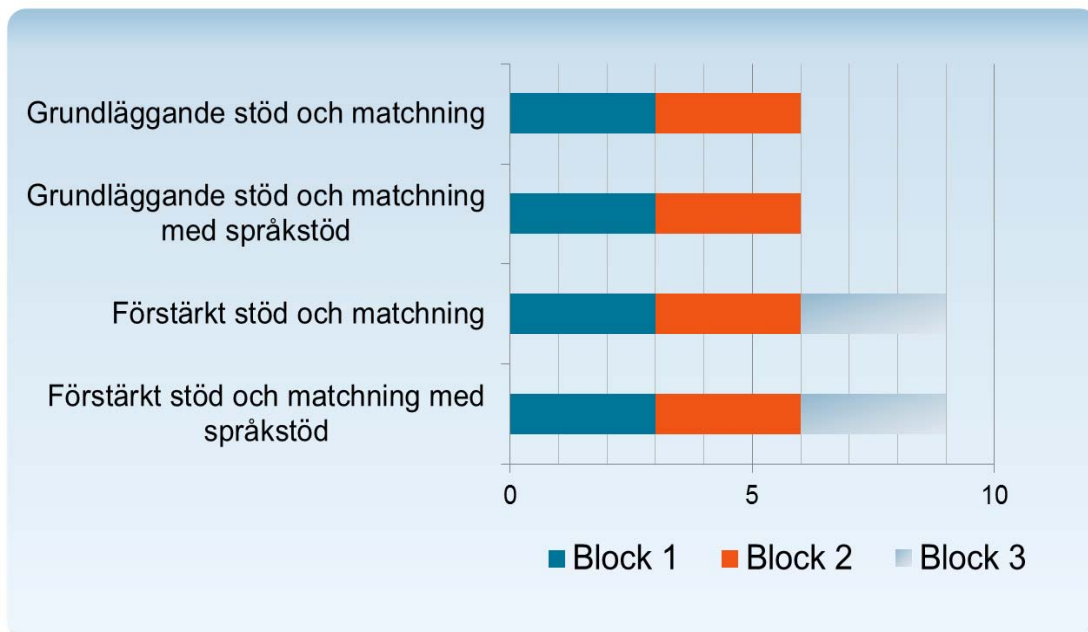
## 2. Tjänstens upplägg, innehåll och längd

### 2.1 Tjänstens upplägg – indelning i spår

Tjänsten ska utgöra ett stöd för deltagaren och utgå från varje deltagares unika behov. Deltagare som har ett mer omfattande behov av stöd ska få det. Därför är tjänsten indelad i fyra spår som skiljer sig åt avseende möjlig längd, ersättningsnivå samt tidsomfattning på de aktiviteter som leverantören anordnar. Det är arbetsförmedlaren som avgör vilket spår som är lämpligt för den arbets sökande utifrån dennes behov av stöd.<sup>4</sup> Det är möjligt att byta spår om leverantören påtalar ett behov av förändring och arbetsförmedlaren gör en ny bedömning som visar ett större eller mindre behov av stöd.<sup>5</sup>

Arbetsförmedlingen ska alltid fatta beslut på 90 kalenderdagar. Beroende på vilket spår som valts kan beslutet därefter förlängas med en eller två perioder på vardera 90 kalenderdagar. Mängden stöd till deltagaren ökar i förlängningsperioderna. Det är arbetsförmedlaren som i samråd med deltagaren avgör om deltagaren kan tillgodogöra sig tjänsten och om tjänsten ska förlängas eller inte. Denna avstämning, som görs innan 90 dagars placering har förflutit, är även ett naturligt tillfälle för deltagaren att utvärdera kvaliteten i tjänsten och byta leverantör om man inte är nöjd.

#### 2.1.1 Matris spårindelning



<sup>4</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.1.6

<sup>5</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.1

<sup>6</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.1

Spår 1 riktar sig till arbetssökande vars behov främst är av yrkesmässig karaktär: de behöver exempelvis bli bättre på att söka jobb och få välfungerande ansökningshandlingar eller stöttas i att finna andra lämpliga yrkesinriktningar. De behöver stöd med att etablera nätverk på arbetsmarknaden, komma i kontakt med arbetsgivare, bredda sitt arbetssökande samt få hjälp med att hitta lediga arbeten eller lämplig utbildning. Tjänsten ska levereras på svenska och/eller engelska.

Deltagarna i spår 1 ska få ta del av anordnade aktiviteter, antingen i leverantörens lokaler eller hos arbetsgivare i följande omfattning<sup>7</sup>:

**Block 1 (90 kalenderdagar):** Minst 30 minuter individuellt samtal i veckan. Ytterligare minst 4 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören, fördelat på minst två dagar i veckan.

**Block 2 (vid förlängning, 90 kalenderdagar):** Minst 30 minuter individuellt samtal i veckan. Ytterligare minst 9 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören, fördelat på minst tre dagar i veckan.

**Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd:** En period om 90 kalenderdagar + möjlighet till ytterligare en period om 90 kalenderdagar vid förlängning.

Spår 2 riktar sig till arbetssökande som har samma behov av stöd som deltagarna i spår 1, men som utöver detta har bristande kunskaper i både svenska och engelska. Därför ska aktiviteterna helt eller delvis levereras på den arbetssökandes modersmål eller annat språk som denne behärskar väl. Tjänsten kan antingen levereras med hjälp av leverantörens egen personal som behärskar språket, eller med hjälp av tolk. Leverantören står för såväl kostnad som praktisk hantering av tolk, exempelvis beställning och attestering av rekvisition.

Deltagarna i spår 2 ska få anordnade aktiviteter, antingen i leverantörens lokaler eller hos arbetsgivare, i följande omfattning:

**Block 1 (90 kalenderdagar):** Minst 45 minuter individuellt samtal i veckan. Ytterligare minst 4 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören fördelat på minst två dagar i veckan.

**Block 2 (vid förlängning, 90 kalenderdagar):** Minst 45 minuter individuellt samtal i veckan. Ytterligare minst 9 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören fördelat på minst tre dagar i veckan.

**Spår 3, Förstärkt stöd och matchning:** En period om 90 kalenderdagar + möjlighet till ytterligare en period om 90 kalenderdagar + ytterligare en period om 90 kalenderdagar vid förlängning.

---

<sup>7</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.1



Spår 3 riktar sig till deltagare som har ett större behov av stöd. De kan ha en bakgrund med upprepade perioder av arbetslöshet och/eller har en svag förankring till arbetsmarknaden. Personer med psykisk eller fysisk ohälsa kan anvisas. Utöver att dessa personer behöver förbättra sitt jobbsökande och få välfungerande ansökningshandlingar, bredda sitt arbetssökande, etablera nätverk och få kontakt med arbetsgivare, så är de ofta i behov av stöd för att skapa rutiner i vardagen samt i behov av motivationshöjande insatser. Tjänsten ska levereras på svenska och/eller engelska.

Deltagarna i spår 3 ska få anordnade aktiviteter, antingen i leverantörens lokaler eller hos arbetsgivare, i följande omfattning:

**Block 1 (90 kalenderdagar):** Minst 30 minuter individuella samtal i veckan. Ytterligare minst 8 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören fördelat på minst tre dagar i veckan.

**Block 2 (90 kalenderdagar):** Minst 30 minuter individuella samtal i veckan. Ytterligare minst 12 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören, fördelat på minst fyra dagar i veckan.

**Block 3 (vid förlängning, 90 kalenderdagar):** Minst 30 minuter individuella samtal i veckan. Ytterligare minst 20 timmar i veckan av arbetsplatsförlagda aktiviteter. För att påbörja block tre ska det finnas en praktikplats för deltagaren att tillgå.

**Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd:** En period om 90 kalenderdagar + möjlighet till ytterligare en period om 90 kalenderdagar + en period om 90 kalenderdagar vid förlängning.

Spår 4 riktar sig till arbetssökande som har samma behov av stöd som deltagarna i spår 3, men som utöver detta har bristande kunskaper i både svenska och engelska. Därför ska aktiviteterna helt eller delvis levereras på deltagarens modersmål eller annat språk som denne behärskar väl. Tjänsten kan antingen levereras med hjälp av leverantörens egen personal som behärskar språket, eller med hjälp av tolk. Leverantören står för såväl kostnad som praktisk hantering av tolk, exempelvis beställning och attestering av rekvisition.

Deltagarna i spår 4 ska få anordnade aktiviteter antingen i leverantörens lokaler eller hos arbetsgivare i följande omfattning:

**Block 1 (90 kalenderdagar):** Minst 45 minuter individuella samtal i veckan samt ytterligare minst 8 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören, fördelat på minst tre dagar i veckan.

**Block 2 (90 kalenderdagar):** Minst 45 minuter individuella samtal i veckan samt ytterligare minst 12 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören, fördelat på minst fyra dagar i veckan.

**Block 3 (vid förlängning, 90 kalenderdagar):** Minst 45 minuter individuella samtal i veckan samt minst 20 timmar i veckan av arbetsplatsförlagda aktiviteter. För att påbörja block tre ska det finnas en praktikplats för deltagaren att tillgå.

**Observera:** Block 3 i spår 3 och 4 ska alltid ske i form av praktik eller annan arbetsplatsförlagd aktivitet. Arbetsplatsförlagda aktiviteter kan även äga rum i block ett och två i samtliga spår.

### 2.1.3 Matris bedömningsstöd / val av spår

Spår 1. Grundläggande stöd och matchning	Spår 3. Förstärkt stöd och matchning
<p>Personen har <i>två eller flera</i> av dessa förutsättningar och behov</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saknar yrkesinriktad utbildning</li> <li>• Är utbildad/har arbetat inom ett yrke med hög arbetslöshet</li> <li>• Är i behov av kunskap om hur man söker jobb</li> <li>• Är i behov av nätverk på arbetsmarknaden</li> <li>• Är i behov av att bredda sitt arbetssökande till fler orter och/eller fler yrken</li> <li>• Är i behov av att öka sökaktiviteten</li> <li>• Har varit arbetslös i minst sex månader</li> </ul>	<p>Personen har <i>två eller flera</i> av dessa förutsättningar och behov</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Har en bakgrund med upprepade perioder av arbetslöshet</li> <li>• Saknar gymnasieutbildning</li> <li>• Har psykisk eller fysisk ohälsa som försvårar möjligheten att arbeta</li> <li>• Är i behov av att skapa rutiner i vardagen för att kunna sköta ett arbete</li> <li>• Är i behov av motivationshöjande insatser för att öka jobbsökaraktiviteterna.</li> <li>• Har varit arbetslös i mer än ett år</li> </ul>
Spår 2. Grundläggande stöd och matchning med språkstöd	Spår 4. Förstärkt stöd och matchning med språkstöd
<p>Personen har förutsättningar och behov som ovan <i>samt</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Har låga kunskaper i svenska och engelska</li> <li>• Har behov av tolk för att kommunicera</li> </ul>	<p>Personen har förutsättningar och behov som ovan <i>samt</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Har låga kunskaper i svenska och engelska</li> <li>• Har behov av tolk för att kommunicera</li> </ul>

### 2.1.4 Deltagarens tid i aktiviteter

Oavsett vilket spår som är aktuellt så ska deltagaren alltid ha en planering som motsvarar 75% av deltagarens arbetsutbud. Planeringen kan innehålla aktiviteter anordnade av leverantören eller planerad egen aktivitet. Samtliga aktiviteter som inte anordnas i leverantörens lokal ska följas upp av leverantören. Det innebär att för en deltagare som exempelvis söker heltidsarbeten på 40 timmar per vecka är kravet att det

finns en planering på 30 timmar per vecka. <sup>8</sup> Aktiviteterna och deras beräknade tidsåtgång dokumenteras i ett individuellt schema för varje deltagare, se avsnitt 4.2.3.

## 2.2 Tjänstens innehåll – verktygslådan

De aktiviteter som leverantörer kan använda sig av finns beskrivna i den så kallade Verktygslådan<sup>9</sup> på [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se). Här anges möjliga aktiviteter. Deltagaren och leverantören väljer tillsammans vilka aktiviteter som deltagaren ska ta del av för att på kortast möjliga tid nå resultat. Leverantör och deltagare kan inte använda sig av aktiviteter som inte finns i verktygslådan, däremot kan leverantörer skicka in förslag på verktyg till Avdelningen för medlingstjänster som efter godkännande läggs till i verktygslådan på [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se). Nya verktyg kan alltså tillkomma under avtalsperioden.

I nuläget finns följande aktiviteter i verktygslådan:

- Kartläggning
- Stöd med att hitta och söka jobb
- Stöd med att skapa ansökningshandlingar
- Uppföljning av sökta jobb
- Kontakter med arbetsgivare
- Presentera arbetssökande för arbetsgivare som ska rekrytera
- Mentorskap
- Arbetsplatsförlagda aktiviteter
- Intervjuträning och förberedelse inför anställningsintervju
- Studie- och yrkesvägledning
- Information om utbildningar och hjälp med att söka utbildning
- Motiverande samtal
- Grupparbeten
- Studiebesök
- Seminarier
- Dataundervisning
- Språkundervisning
- Samhällsinformation
- Kortare, ej yrkesinriktad utbildning

### 2.2.1 Obligatorisk studie- och yrkesvägledning

Studie- och yrkesvägledning utförd av en examinerad studie- och yrkesvägledare är ett obligatoriskt inslag i tjänsten och således ett verktyg som samtliga leverantörer ska använda sig av. Varje deltagare i tjänsten ska få minst 2 timmars enskild studie- och

---

<sup>8</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.1

<sup>9</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.1

yrkesvägledning under en 90-dagarsperiod, således inte i en gruppaktivitet. De två timmarna behöver inte levereras vid ett tillfälle utan kan fördelas på flera tillfällen. Studie- och yrkesvägledning utöver dessa obligatoriska två timmar kan genomföras på distans eller i grupp.<sup>10</sup>

## 3. Inför placering

### 3.1 Information

Arbetsförmedlingen ansvarar för att ge deltagaren tydlig information om varför han eller hon placeras i tjänsten. I samband med att beslutet fattas ska Arbetsförmedlingen skicka ett e-brev med information till leverantören om att en ny deltagare har placerats i tjänsten och när denne ska starta. Leverantören ska kalla deltagaren till möte på startdatumet.<sup>11</sup>

#### 3.2.2 Kapacitetstak

Leverantören ska kunna arbeta med minst 20 samtidiga deltagare per leveransadress. Om leverantören inte har uppgett något kapacitetstak så ska denne kunna utöka sin verksamhet med bibehållen kvalitet i takt med att antalet deltagare stiger.<sup>12</sup>

## 4. Dokumentation under placering i tjänsten

### Hos leverantören:

#### Startdag

Tjänsten inleds med ett första personligt samtal mellan deltagare och leverantörens handledare i leverantörens lokaler. Om Arbetsförmedlingen bedömer att det är lämpligt att tjänsten inleds med ett trepartssamtal så ska leverantören medverka. Vid det första samtalet upprättas den gemensamma planeringen, se avsnitt 4.2.1. Gemensam planering.

---

<sup>10</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.1

<sup>11</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.2

<sup>12</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.6.2

## 4.2 Dokumentation<sup>13</sup>

### 4.2.1 Gemensam planering

Vid det första samtalet upprättar leverantör och deltagare en gemensam planering, där det framgår vilka aktiviteter och andra åtgärder som deltagaren behöver för att fortast möjligt lösa sin arbetslöshetssituation. Om behovet förändras kan en ny gemensam planering upprättas och skickas in.

Om deltagaren överlämnar sin handlingsplan från Arbetsförmedlingen till leverantören så ska den utgöra ett underlag för planeringen, men Arbetsförmedlingens handlingsplan ska inte användas som en "beställning" eftersom leverantör och deltagare har frihet att utforma tjänsten genom att välja aktiviteter i verktygslådan. Om deltagaren väljer att inte överlämna sin handlingsplan från Arbetsförmedlingen ska leverantören utgå från att fullt arbetsutbud gäller och att sökområdet är hela landet.

Den gemensamma planeringen ska skickas in senast fem arbetsdagar efter startdatum.

### 4.2.2 Periodisk rapport

I den periodiska rapporten ska de genomförda aktiviteterna under varje kalendermånad sammanfattas. Vad har man gjort och vad har aktiviteterna resulterat i? Rapporten hjälper Arbetsförmedlingen att kontrollera att deltagaren får det stöd man kommit överens om i den gemensamma planeringen. En godkänd periodisk rapport är en förutsättning för att leverantören ska kunna begära ut sin ersättning. Om insänd gemensam planering inte har bekräftats av Arbetsförmedlingen så är det inte tekniskt möjligt att skicka in en periodisk rapport.

### 4.2.3 Schema

Varje deltagare ska få ett schema som minst visar vilka aktiviteter som är inplanerade de närmaste två veckorna och var och när de äger rum. Schemat fungerar både som ett hjälpmedel för den arbetsökande att få en tydlig bild av sina aktiviteter och som ett underlag vid deltagarens aktivitetsrapportering. Schemat fungerar även som ett underlag för Arbetsförmedlingen att säkerställa och följa upp att deltagarna får avtalsenligt stöd och tid. Schemat sänds på begäran från Arbetsförmedlingen in som en bilaga i den informativa rapporten, se avsnitt 4.2.6 Informativ rapport.

### 4.2.4 Slutredovisning

Senast fem arbetsdagar efter att tjänsten har upphört ska slutredovisningen skickas in. I slutredovisningen ska genomförda aktiviteter sammanfattas detaljerat tillsammans med

---

<sup>13</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.4

en beskrivning av vad som har fungerat och vad som inte har fungerat. Redovisningen kan även innehålla en beskrivning/rekommendation av nästa steg. Arbetsförmedlaren ska hantera inkommen slutredovisning inom fem arbetsdagar.

Om slutredovisningen avslås ska Arbetsförmedlingen ange varför i den motivering som skrivs i samband med det. Om Arbetsförmedlingen inte har godkänt den tidigare insända gemensamma planeringen så är det inte tekniskt möjligt att skicka in en slutredovisning.

En slutredovisning ska lämnas in för samtliga deltagare. Det betyder att en slutredovisning ska skickas in för alla deltagare som haft en gemensam planering med leverantören, oavsett om deltagaren fullföljt tjänsten eller inte.

#### **4.2.5 Avvikelse rapport**

Om deltagaren inte följer den planering som har gjorts eller beter sig på ett sätt som kan påverka rätten till aktivitetsstöd och/eller fortsatt deltagande i tjänsten ska leverantören omgående meddela Arbetsförmedlingen om det inträffade i en avvikelse rapport.

#### **4.2.6 Informativ rapport**

Insändes antingen på begäran av Arbetsförmedlingen eller utifrån leverantörens behov, exempelvis för att Arbetsförmedlingen ska kunna avgöra om det är lämpligt med förlängning av tjänsten eller när Arbetsförmedlingen vill ta del av deltagarens schema. Schemat ska bifogas till den informativa rapporten som en pdf-fil.

## **5. Att tänka på under pågående placering**

### **5.1 Lokalernas beskaffenhet samt utrustning**

Leverantörens lokaler ska enkelt kunna nås med allmänna kommunikationsmedel. Lokalen och utrustningen ska vara tillgänglig för deltagare med funktionsnedsättningar samt vid behov ge deltagare tillgång till höj- och sänkbara bord.<sup>14</sup>

### **5.2 Tillgång till lokalerna**

Deltagarna ska ha tillgång till lokalerna minst fyra timmar per dag och minst fyra dagar per vecka. Leverantören bestämmer när deltagarna ska ha tillgång till lokalen, som då ska vara bemannad av minst en handledare. Även om lokalen har begränsade öppettider så ska leverantören kunna ta emot nya deltagare för uppstart och andra planerade

---

<sup>14</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.3.10

aktiviteter på övrig tid.<sup>15</sup>

### **5.3 Om den arbetsökande får praktik**

Deltagaren får inte påbörja arbetsplatsförlagda aktiviteter innan Arbetsförmedlingen har godkänt anordnaren. Arbetsgivarkontroll samt facklig samrådan ska alltid ske innan praktik påbörjas, vilket görs av Arbetsförmedlingen.

### **5.4 Möjligt att förlänga placeringstiden**

Arbetsförmedlingens beslut om placering ska alltid fattas på 90 kalenderdagar. Ett block är alltid på 90 kalenderdagar. I de fall det är aktuellt med en förlängning med ytterligare 90 kalenderdagar ska Arbetsförmedlingen informera leverantören om det senast 14 dagar innan periodens slut. I de fall det är aktuellt med en förlängning till period tre ska leverantören i nära samarbete med Arbetsförmedlingen planera det i god tid, eftersom period tre direkt inleds med en arbetsplatsförlagd aktivitet. <sup>16</sup>Ett enskilt 90-dagarsblock kan inte förlängas, utan förlängningsmöjligheten gäller enbart förlängning till block två eller tre.

### **5.5 Om deltagaren önskar byta leverantör**

Deltagaren har rätt att byta leverantör under hela placeringsperioden.<sup>17</sup> Uppsägningstiden är 14 kalenderdagar. Det innebär att deltagaren går kvar hos den tidigare leverantören i 14 kalenderdagar, räknat från dagen för uppsägning, innan denne påbörjar tjänsten hos den nya leverantören. Som uppsägningsdag avses den dag då deltagaren meddelar Arbetsförmedlingen att man vill byta leverantör.

En leverantör har rätt att neka att ta emot deltagare vars placering är kortare än 30 kalenderdagar.

### **5.6 Ingen rätt till ledighet**

Det finns ingen generell "rätt till semester" för de arbetssökande som är anvisade till arbetsmarknadspolitiska program. Den som har anvisats till ett arbetsmarknadspolitiskt program deltar med syfte att uppnå målet med programmet. Däremot har deltagare inom jobb- och utvecklingsgarantin möjlighet till ett kortare uppehåll med bibehållen

---

<sup>15</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.3.10

<sup>16</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.1

<sup>17</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.3

ersättning enligt programförordningen, vilket i förekommande fall beviljas av Arbetsförmedlingen och inte av leverantören.

## 6. Ta del av tjänsten på distans

Om Arbetsförmedlingen ser behov av att delar av tjänsten levereras på distans till en eller flera deltagare så ska leverantören tillhandahålla detta.<sup>18</sup> Distanslösningar ska användas sparsamt och främst i de fall då deltagaren har lång resväg till leverantör av tjänsten eller har en funktionsnedsättning som medför svårigheter att ta sig till leverantören. Vid överenskommelse om tjänsteleverans på distans ska leverantören beskriva hur man säkerställer att deltagaren får stöd enligt villkoren i avtalet och även hur stor del av tjänsten som ska levereras via en distanslösning. Att leverera tjänsten på distans innebär att leverantören träffar deltagarna via videolänk och att deltagaren gör hemuppgifter. Den lokala Arbetsförmedlingen ska i överenskommelsen beskriva hur man avser att följa upp att deltagaren får det stöd som är avtalat. Överenskommelsen sker med deltagarens ansvarige arbetsförmedlare och hanteras på den lokala Arbetsförmedlingen.

## 7. Avslut och avbrott

### 7.1 Anledningar till att en placering upphör

Orsaker till upphörande kan exempelvis vara om deltagaren:

- får en anställning
- startar eget företag
- påbörjar studier
- vill byta leverantör
- blir förhindrad att ta arbete (exempelvis sjukdom, föräldradighet etc.) under en längre tid
- Arbetsförmedlingen bedömer att deltagaren har behov av en annan tjänst

En bra kommunikation och återkoppling mellan leverantör och Arbetsförmedlingen är grundläggande för att tjänsten ska fungera för alla inblandade.

---

<sup>18</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.4.5



### 7.1.2 Upphörande på grund av förhinder

Vid en kortare tids förhinder är den arbetssökande fortsatt placerad hos leverantören som ska notera frånvaron och skicka en avvikelserapport till Arbetsförmedlingen.

När deltagaren åter står till arbetsmarknadens förfogande återgår denne till leverantören om inte placeringens slutdatum har passerats.

Vid längre tids förhinder, exempelvis sjukdom, föräldraledighet och liknande, är det Arbetsförmedlingen som bedömer om anvisningen till tjänsten ska avbrytas.

*Det är inte möjligt att förlänga ett 90-dagarsblock på grund av den arbetssökandes förhinder.*

## 8. Ersättningsmodell

### 8.1 Ersättning till leverantören

Ersättningen till leverantören är uppdelad i en fast ersättning per dag, grundersättning, och resultat ersättning.<sup>19</sup>

#### 8.1.1 Grundersättning

Grundersättningen bygger på en dagersättning som utgår från en femdagarsvecka. Grundersättningens storlek varierar mellan 100-285 kronor beroende på vilket spår som valts. Ju mer stöd deltagarna behöver, desto högre grundersättning. Grundersättningen utbetalas månadsvis i efterskott per kalendermånad. En förutsättning för att kunna begära grundersättning är att det finns en godkänd gemensam planering och en godkänd periodisk rapport. Den periodiska rapporten ska skickas in varje månad. Grundersättningens storlek är följande i de olika spåren:

Spår 1, Grundläggande stöd och matchning: 100 kr per vardag

Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd: 200 kr per vardag

Spår 3, Förstärkt stöd och matchning: 185 kr per vardag

Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd: 280 kr per vardag

---

<sup>19</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.6

## 8.1.2 Resultatersättning

Resultatersättning utgår om leverantören uppnår önskat resultat. Resultatersättningen är olika hög beroende på vilket spår deltagaren har varit anvisad till – ju mer stöd en deltagare behöver, desto högre resultatersättning får leverantören om deltagaren erhåller ett arbete eller fullföljer en termins studier på en reguljär utbildning.

Spår 1, Grundläggande stöd och matchning: 12 000 kr

Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd: 15 000 kr

Spår 3, Förstärkt stöd och matchning: 16 000 kr

Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd: 18 000 kr

## 8.2 Krav för att resultatersättning ska utgå

### 8.2.1 Arbete i önskad omfattning

Den arbetssökande har arbetat i minst fyra sammanhängande månader. Anställningen ska ha tillträtts inom två månader efter avslutad placeringsperiod inklusive förlängning. Med arbete avses heltidsarbete, eller mindre än heltid om det motsvarar deltagarens önskade arbetsomfattning och deltagaren inte längre uppbär eventuell ersättning från Arbetsförmedlingen.

Arbetsgivaren som anställt deltagaren kan ta del av ekonomiskt stöd från Arbetsförmedlingen. Anställning utomlands godkänns, liksom anställning i leverantörens verksamhet, under förutsättning att villkoren för resultatersättning är uppfyllda. Arbete genererar 100% av maxbeloppet för resultatersättning för respektive spår.

### 8.2.2 Deltidsarbete

Den arbetssökande har arbetat i minst fyra sammanhängande månader. Anställningen ska ha tillträtts senast två månader efter avslutad placeringsperiod inklusive förlängning. För att generera resultatersättning ska deltidarbetet motsvara 50-75% av deltagarens arbetsutbud.

Arbetsgivaren som anställt deltagaren kan ta del av ekonomiskt stöd från Arbetsförmedlingen. Anställning utomlands godkänns, liksom anställning i leverantörens verksamhet, under förutsättning att villkoren för resultatersättning är uppfyllda. Deltidsarbete genererar 50% av resultatersättningen för respektive spår.

### 8.2.3 Utbildning

Den arbetssökande har fullföljt en termins studier på en reguljär utbildning, motsvarande 20 veckors heltidsstudier. SFI, Arbetsförmedlingens arbetsmarknadsutbildningar eller annan utbildning som finansieras med aktivitetsstöd eller utvecklingsstöd berättigar således inte till resultatersättning. Studierna på den reguljära utbildningen ska ha påbörjats senast två månader efter avslutad placeringsperiod. Utbildning genererar 100% av resultatersättningen för respektive spår.

### 8.2.4 Arbete och utbildning kan sammanräknas

Flera anställningar och utbildningar kan räknas ihop om de tillsammans innebär att villkoren uppfylls. Eventuella uppehåll mellan anställningar och/eller utbildning får uppgå till max två veckor under de fyra månader begäran gäller. Om det finns uppehåll så ska den totala tiden i anställning och utbildning uppgå till minst fyra månader alternativt 20 veckors heltidsstudier.

Om byte av leverantör har skett så är det bara den senaste leverantören som har rätt till resultatersättning.

Endast en resultatersättning per deltagare och placeringsperiod inklusive förlängningar kan betalas ut. Leverantören måste först skicka in en avslutande periodisk rapport som Arbetsförmedlingen ska ha godkänt innan man kan begära resultatersättning.

## 8.3 Granskning / verifiering för resultatersättning

Beroende på vilket resultat som uppnåtts sker verifiering av resultat på olika sätt, antingen genom Arbetsförmedlingens system eller via intyg.<sup>20</sup>

### 8.3.1 Arbete på heltid eller i önskad omfattning

Arbetsförmedlingen kontrollerar om deltagaren har varit avaktualiserad från Arbetsförmedlingen eller varit registrerad i en sökandekategori som innebär arbete i önskad omfattning. Om så är fallet kan begäran om resultatersättning godkännas. Om inget av detta har varit fallet ska Arbetsförmedlingen kontakta deltagaren för att om möjligt verifiera att arbete/utbildning fortgått under den tid som leverantören hänvisar till i sin begäran om resultatersättning. Om deltagaren muntligt bekräftar anställning i önskad omfattning under fyra sammanhängande månader och Arbetsförmedlingen kan

---

<sup>20</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 avsnitt 1.6.1

konstatera att deltagaren inte haft aktivitetsstöd eller utvecklingsstöd under denna tid kan begäran om resultatersättning godkännas.

Om det på ovanstående sätt inte är möjligt att verifiera att villkoren för resultatersättning är uppfyllda kan leverantören istället inkomma med skriftliga intyg från deltagarens arbetsgivare. Av intygen ska framgå att anställning tillträtts senast två månader efter avslutad placeringsperiod, att anställningen pågått i minst fyra månader samt att anställningens tjänstgöringsgrad har omfattat 76-100% av deltagarens arbetsutbud. Intygen ska vara originalhandling eller vidimerad kopia av original.

### **8.3.2 Deltidsarbete**

Leverantören begär resultatersättning i KA-webbstöd och skickar in skriftliga intyg från arbetsgivare, där det framgår att anställning har tillträtts senast två månader efter avslutad placeringsperiod och varat under fyra sammanhängande månader. Anställningens tjänstgöringsgrad ska ha omfattat 50-75% av deltagarens arbetsutbud under varje enskild månad i perioden.

### **8.3.4 Utbildning**

Leverantören begär resultatersättning i KA-webbstöd och skickar in skriftliga intyg från utbildningsanordnare, där det framgår att deltagaren har fullföljt reguljär utbildning under en termin (motsvarande 20 veckors heltidsstudier). Studierna ska ha påbörjats senast två månader efter avslutad placeringsperiod. Studier som har påbörjats senare än två månader efter avslutad placering hos leverantören kan också godkännas om leverantören kan visa att deltagaren ansökte till utbildningen under placeringsperioden och därefter har fullföljt en termins studier .

### **8.3.5 Betalningsvillkor**

Arbetsförmedlingen ska godkänna eller avslå begäran om resultatersättning inom 20 kalenderdagar. Om så inte sker har leverantören rätt att begära utbetalning ändå. Pengarna kan återkrävas om en granskning visar att villkoren för resultatersättning inte var uppfyllda.

## 9. Regler för leverantörer av upphandlade tjänster

### 9.1 Sekretess

Aktuell lagstiftning finns att läsa i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) kapitel 28.

Arbetsförmedlingen ska inte röja arbetssökandes personliga förhållanden och arbetsgivares eller arbetssökandes affärs- eller driftsförhållande om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller honom närstående lider men. Även uppgift om att den arbetssökande är placerad hos en leverantör är sekretessbelagd. Att röja dessa uppgifter anses innebära men för den arbetssökande.

Arbetsförmedlingen har trots detta rätt att lämna ut uppgifter till leverantören, dock inga andra uppgifter än de som krävs för att leverantören ska kunna fullgöra sitt uppdrag. Exempel på sådana uppgifter är kontaktuppgifter såsom telefonnummer och adress.

De uppgifter som omfattas av sekretess hos Arbetsförmedlingen är även förenade med tystnadsplikt för leverantören. Tystnadsplikten innebär att uppgifterna varken får röjas eller utnyttjas utanför uppdraget.<sup>21</sup>

Leverantörens tystnadsplikt gäller inte i förhållande till Arbetsförmedlingens anställda. Leverantören ska lämna ut information till Arbetsförmedlingen som har betydelse för Arbetsförmedlingens handläggning av det enskilda ärendet.

Om någon annan än den arbetssökande själv vänder sig till leverantören och begär ut uppgifter eller handlingar ur ett ärende som rör uppdrag från Arbetsförmedlingen, ska personen omgående hänvisas till Arbetsförmedlingen. Prövning av huruvida en sekretessbelagd uppgift får lämnas ut är myndighetsutövning och kan endast utföras av myndigheten själv.

### 9.2 Uppehåll i leverantörens verksamhet

Tjänsten ska levereras kontinuerligt. Det innebär att leverantören inte kan göra uppehåll i verksamheten, exempelvis för sommar- eller julleddighet eller liknande. Undantag från detta är så kallade "röda dagar".<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170, Allmänna leveransvillkor sid 7, Tystnadsplikt och sekretess

### 9.3 Marknadsföring

Generellt gäller att leverantörer har rätt att marknadsföra sina tjänster. Leverantörer får emellertid inte erbjuda någon som helst form av ekonomisk ersättning, förmåner eller gåvor för att en arbetssökande ska välja leverantören. All marknadsföring ska ske i enlighet med god sed och vara saklig och korrekt.<sup>23</sup> Att låta enstaka leverantörer marknadsföra sina tjänster i Arbetsförmedlingens lokaler är inte förenligt med likabehandlingsprincipen och ska därför inte förekomma.

---

<sup>22</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170, Allmänna leveransvillkor sid 13, Beviljande av ledighet från deltagande

<sup>23</sup> Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning, Af-2014/207170 Allmänna leveransvillkor sid 11, Marknadsföring av tjänsten

