

Samverkan med kommuner och Dua

Delredovisning 2 uppdrag 3.5

Förord

Denna rapport har tagits fram med anledning av följande uppdrag i Arbetsförmedlingens regleringsbrev för år 2022.

3.5 Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete

Arbetsförmedlingen har ansvaret för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten och är den aktör som har samlad kunskap om arbetsmarknaden och dess behov. Inom myndighetens verksamhetsområde ska Arbetsförmedlingen därför ansvara för samverkan med kommuner om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Samverkan ska ske på såväl strategisk som på operativ nivå så att personer som är i behov av insatser i samverkan kan ges ett ändamålsenligt stöd oberoende av vilken eller vilka aktörer som utför den eller de insatser som den enskilde deltar i. Arbetsförmedlingen ska också underlätta och bistå i samarbetet mellan kommuner och fristående aktörer. Samverkan ska också ske så att övergångar från arbetslöshet till studier i kommunal vuxenutbildning underlättas.

Vidareutvecklingen av samverkan med kommuner bör utformas i regionala, flerkommunala eller lokala överenskommelser. Arbetsförmedlingen ska även arbeta med lokala jobbspår samt integrera de arbetsformer som utvecklats till följd av Delegationen för unga och nyanlända till arbete (dir. 2017:20) i myndighetens ordinarie verksamhet. En vidareutveckling av överenskommelser ska ske i samråd med Sveriges kommuner och regioner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete.

I enlighet med ovan ska Arbetsförmedlingen till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) redovisa utvecklingen av den samverkansmodell som Arbetsförmedlingen arbetar med att ta fram senast den 13 maj 2022 och senast den 26 oktober 2022. Vidare ska Arbetsförmedlingen följa upp och analysera hur samverkansmodellen och arbetsformer har utvecklats och implementerats. Myndigheten ska även redovisa hur arbetet med samverkan, lokala överenskommelser och lokala jobbspår har stärkts under 2022. Redovisningen ska innefatta en undersökning av kommunernas uppfattning om hur samverkan med Arbetsförmedlingen fungerar. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) senast 15 mars 2023.

Beslutet i ärendet har fattats av generaldirektör Maria Mindhammar. Ärendet har föredragits av Emil Larsson, kvalificerad handläggare. Övriga som deltagit i den slutliga handläggningen är enhetschef Emil Johansson och avdelningschef Maria Kindahl. Beslutet är fastställt digitalt i Diariet och saknar därför namnunderskrifter.

Maria Mindhammar, generaldirektör

Emil Larsson, kvalificerad handläggare

Sammanfattning

Rapporten beskriver arbetet med uppdrag 3.5 *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete* i regleringsbrevet för budgetår 2022. Rapporten är den andra av tre redovisningar av uppdraget.

I delredovisning 2 beskrivs hur Arbetsförmedlingen arbetar med att implementera en modell för samverkan mellan myndigheten och kommuner. Modellen består av en mall och handledning för överenskommelser om samverkan mellan parterna. Införandet har till stora delar skett tillsammans med Delegationen för unga och nyanlända till arbete (Dua) och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Sedan förra delredovisningen har det genomförts regionala dialoger där lokala Arbetsförmedlingsenheter och kommuner fått information om och diskuterat den nya modellen.

Utöver ett införande av samverkansmodellen utvecklar Arbetsförmedlingen arbetsformer inom olika nyckelområden för samverkan med kommuner. I delredovisningen beskrivs dessa som framtagna stöd och verktyg som bedöms stärka samverkan. Stöden avser samordning mellan kommuner och leverantörer, informationsinhämtning vid samråd, lokala jobbspår, projekt och samverkan inom etableringsprogrammet. Utöver detta utvecklar Arbetsförmedlingen strukturer för kunskaps- och erfarenhetsutbyten. Myndigheten har även tagit fram två verktyg som ska underlätta prioriteringar och resursberäkningar av samverkan.

I slutredovisningen kommer arbetet i sin helhet följas upp och analyseras i relation till målsättningar i uppdraget.

Innehåll

1	Inledning	6
1.1	Koppling till andra uppdrag	6
2	Införande av samverkansmodellen	7
2.1	Regionala dialoger	7
2.2	Nationellt och samordnat stöd i införandet.....	8
2.2.1	Insamling och tillgängliggörande av överenskommelser.....	9
3	Stöd och verktyg för att stärka samverkan	9
3.1	Stöd för samordning mellan kommun och leverantör.....	10
3.2	Förbättrad informationsinhämtning vid samråd om ekonomiskt bistånd. 11	
3.3	Rekommenderad modell för lokala jobbspår	11
3.4	Stöd för nyttjande av projekt	12
3.5	Stöd för samverkan inom etableringsprogrammet.....	13
3.6	Kunskaps- och erfarenhetsutbyten.....	14
3.7	Stöd för uppföljning.....	15
3.8	Verktyg för att underlätta prioriteringar och resursberäkningar	15
3.8.1	Prioriteringsmodell.....	15
3.8.2	Resursestimeringsmodell för ärendehantering inklusive samverkan.....	17
4	Slutord	19

1 Inledning

I denna delredovisning av regleringsbrevsuppdrag 3.5 för budgetår 2022 beskriver Arbetsförmedlingen det fortsatta införandet av myndighetens modell för samverkan med kommuner samt utveckling av en tillhörande stödstruktur.

Under år 2022 utvecklar Arbetsförmedlingen arbetsformer inom olika nyckelområden för samverkan med kommuner. Dessa förväntas stärka samverkan med kommuner genom att underlätta och förtydliga arbetet för parterna och på så sätt svara mot uppdraget i regleringsbrevet. De utvecklade arbetsformerna syftar till att ta fram processer som säkerställer en stödjande kontext med rätt insats i rätt tid av rätt aktör och att den arbetsökande är inkluderad i de olika processtegen. Detta ger en ökad delaktighet för individen och en större förståelse om vilken aktör som gör vad och vilka förväntningar som ställs från respektive part.

Arbetsformerna har utvecklats inom skilda sakområden och presenteras här som olika former av stöd. I uppdragstexten nämns specifika områden som samordning mellan kommuner och leverantörer samt övergångar till studier i komvux. Myndigheten har också identifierat ytterligare områden där utveckling behöver ske. Exempelvis möjligheterna att ingå projekt, samverkansstöd inom etableringen, processer kopplat till samråd inom ekonomiskt bistånd samt hur myndigheten ska utveckla sitt arbete med erfarenhetsutbyten inom samverkansområdet. I delredovisning 1 beskrevs också verktyg för att underlätta prioriteringar och resursberäkningar. Slutversionerna av dessa verktyg beskrivs även i denna redovisning. Delredovisning 2 ger på så sätt en sammantagen bild över utvecklade stöd och verktyg som kompletterar samverkansmodellen.

För mer information om hur Arbetsförmedlingen har tagit sig an och definierat uppdraget hänvisas till delredovisning 1. I den första delredovisningen beskrev myndigheten hur själva modellen har utformats och varför. En sammanhållen analys och uppföljning av uppdraget i sin helhet ges i slutredovisning av uppdraget i mars 2023.

1.1 Koppling till andra uppdrag

Samverkan med kommuner berörs i flera andra myndighetsuppdrag under året.

Ett antal uppdrag i årets regleringsbrev har också koppling till samverkan med kommuner i varierande utsträckning. För en sammantagen bild hänvisas därför till respektive uppdrags redovisningar. Parallellt med denna delredovisning redovisas uppdraget Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet där kunders och samverkanspartners upplevelse av myndighetens service analyseras. Andra aktuella regleringsbrevsuppdrag är i sammanhanget 3.4 Utvecklade matchningstjänster, 3.6 Uppdrag om utvecklat och förstärkt samarbete mellan Arbetsförmedlingen och Kriminalvården, 3.8 Nationellt program för Europeiska socialfonden+ 2021–2027

och 3.11 Insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning.

Utvecklingsarbetet med samverkansmodell och stödstruktur utgör också delar i *Uppdrag till Arbetsförmedlingen att minska långtidsarbetslösheten*¹. Arbetet med överenskommelser och tillhörande stöd är en betydande del av möjligheterna att skapa effekter i arbetet med långtidsarbetslösa. Delar av myndighetens utvecklingsarbete kommer därför redovisas inom ramen för detta uppdrags återrapportering. På liknande sätt utgör samverkansmodellen en betydelsefull grund för utveckling inom *Uppdraget att i samverkan ta fram en myndighetsgemensam plan för att öka utrikes födda kvinnors inträde på arbetsmarknaden*².

Arbetsförmedlingen arbetar även utifrån *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*³. I uppdraget nämns samverkan med kommuner med särskild betoning på samordning mellan kommuner och leverantörer. Delar av myndighetens utvecklingsarbete kommer därför redovisas inom ramen för detta uppdrags återrapportering.

2 Införande av samverkansmodellen

Mall och handledning för överenskommelser publicerades i mars i år. Sedan dess har myndigheten tillsammans med SKR och Dua arbetat med ett nationellt införande och informationsspridning.

Införandet av samverkansmodellen utgår från målsättningarna om att:

- alla kommuner har i slutet av september fått information om samverkansmodellen och har fått en förfrågan från Arbetsförmedlingen om att påbörja arbetet med att teckna en överenskommelse.
- lokala arbetsförmedlingsenheter och kommuner har till årsskiftet 2022/2023 utarbetat och tecknat nya eller reviderade överenskommelser.

2.1 Regionala dialoger

Införande av samverkansmodellen sker främst genom regionala samverkansdialoger under perioden maj – september.

Dialogerna arrangeras av Arbetsförmedlingens regioner och lokala arbetsförmedlingsenheter som bjuder in kommuner inom sitt geografiska område. Från kommunerna är ofta flera sakområden representerade, såsom arbetsmarknad, vuxenutbildning och ekonomiskt bistånd. Dialogerna genomförs utifrån ett enhetligt koncept med utrymme för anpassning och som kombinerar nationella budskap med

¹ Uppdrag till Arbetsförmedlingen att minska långtidsarbetslösheten. A2022/00330.

² Uppdraget att i samverkan ta fram en myndighetsgemensam plan för att öka utrikes födda kvinnors inträde på arbetsmarknaden. A2022/00809.

³ Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet. A2022/00859, A2020/02174, A2021/00909, A2021/01590, A2021/02206, A2022/00444, A2022/00614.

lokala och regionala behov. Fokus ligger på samverkansmodellen och att parterna får en gemensam bild av arbetet framåt genom presentationer och gruppdiskussioner. Representanter från SKR, Dua och Arbetsförmedlingen deltar vid samtliga dialoger och presenterar samverkansmodellens syfte och struktur. Representanterna kan också svara på frågor och fånga in behov av utveckling och förtydliganden. Under gruppdiskussionerna berörs formerna för nuvarande samverkan och vad som behöver ske för att utveckla samverkan framåt mot bakgrund av den nya modellen.

Dialogerna främjar införandet av samverkansmodellen på nationell, regional och lokal nivå. Dialogerna ger också värdefull information om hur modellen kan utvecklas och vilka stöd som behövs för att samverkan ska fungera. Eftersom samverkansmodellen också syftar till att stärka likvärdighet och rättssäkerhet i myndighetens samverkansprocesser bidrar dialogerna till detta genom att sätta en gemensam grund för arbetet framåt.

Det har också funnits ett betydande intresse av att delta i de tjugo dialogerna och endast ett fåtal kommuner har inte medverkat. Arbetsförmedlingens bedömning är att intresset för att utveckla överenskommelser mellan parterna är stort och att dialogerna varit ett positivt sätt att säkerställa en gemensam grund för arbetet framåt. På ett övergripande har samverkansmodellen lyfts som en möjlighet till omtag där osäkerheter har gjort att samverkan blivit lidande. Det har samtidigt framkommit vissa frågor. Från kommunalt håll har det på dialogerna lyfts utmaningar och behov framåt. Bland annat en oro för hur Arbetsförmedlingen ska kunna säkerställa resurser som möter det kommunala behovet av operativ samverkan samt behov av klagörande angående möjliga samarbeten mellan kommuner och leverantörer. Denna oro ligger i linje med de resultat kring Arbetsförmedlingens förmåga att samverka som beskrivs i återrapporten *Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet*⁴ där svarande kommuner framhäver att den strategiska samverkan fungerar mer tillfredsställande än den operativa.

Sammantaget är bedömningen att regionala dialoger har möjliggjort ett erfarenhetsutbyte mellan kommuner och Arbetsförmedlingsenheter samt en sammanhängande informationsinhämtning om modellen. Myndigheten, tillsammans med Dua och SKR, bedömer att detta har stärkt förutsättningarna för att skapa likvärdiga och ändamålsenliga överenskommelser.

2.2 Nationellt och samordnat stöd i införandet

Dialogerna har varit ett sätt att främja ett konstruktivt införande. Arbeten pågår också lokalt och regionalt för att nu formera sig och teckna överenskommelser. Intresset att teckna överenskommelser är också stort bland kommunerna. Totalt 203 kommuner har sökt det statsbidrag som Dua har utlyst med syftet att underlätta för parterna att få en överenskommelse på plats senast till årsskiftet 2022/2023. Det pågående arbetet behöver fortsätta ske baserat på tidigare erfarenheter och samtliga parterers perspektiv. Ett likvärdigt införande behöver därför också ske ur ett nationellt perspektiv tillsammans med Dua och SKR. Den nationella arbetsgruppen med

⁴ Diarienummer Af-2022/0078 8364, inlämnad 2022-10-26.

representanter från de tre parterna kommer under hösten fortsätta att hantera uppkomna frågor gemensamt.

Arbetsgruppen kommer också ta fram olika riktade stöd utifrån de erfarenheter som görs i samband med samverkansdialogerna. En sådan aktivitet är webinar där teman och lärande exempel kan lyftas.

Internt på Arbetsförmedlingen utvecklas också olika kommunikationskanaler som ett steg i implementeringen.

2.2.1 Insamling och tillgängliggörande av överenskommelser

Under hösten kommer nytecknade överenskommelser samlas in nationellt samt systematiseras och tillgängliggörs på Arbetsförmedlingens webbplats. Uppföljning och analys av inkomna överenskommelser blir också ett betydelsefullt sätt att fortsätta utveckla samverkansprocesser och identifiera behov av stöd. Syftet med en sådan insamling blir att stärka ett lärande och ständiga förbättringar inom myndigheten. En nationell process för återkoppling kommer därför utvecklas. Detta kommer vara särskilt viktigt initialt för att åstadkomma ett införande som sker utifrån lokala och regionala förutsättningar men som möter nationella målsättningar. Spridning av lärande exempel och framgångsrika arbetssätt blir ett viktigt redskap i sammanhanget.

Detta blir också en viktig del av att integrera arbetsformer från Dua i takt med att delegationen upphör efter årsskiftet. Insamlingen utgör också en förutsättning för att i slutredovisningen analysera hur samverkan har stärkts till följd av utvecklade arbetssätt.

3 Stöd och verktyg för att stärka samverkan

Samverkansmodellen syftar till att forma likvärdiga ramar för hur samverkan mellan kommun och Arbetsförmedling ska formaliseras. Modellen utgör också en förutsättningskapande bas för andra uppdrag, såsom att minska långtidsarbetslösheten och att öka utrikes födda kvinnors inträde på arbetsmarknaden. Som en del av att genomföra regleringsbrevsuppdraget och framtagandet av samverkansmodellen utvecklas också en stödstruktur som syftar till att understödja arbetet inom olika delområden och uppdrag.

I detta avsnitt beskrivs några av de stöd som Arbetsförmedlingen utvecklar för att stärka samverkan med kommuner. Stöden har skilda karaktär och inriktning. Arbetet har också kommit olika långt.

Två exempel på stöd härleds direkt från behov angivna i uppdragstexten. Arbetsförmedlingen ska se över arbetsformer för att bättre kunna underlätta och bistå i samarbetet mellan kommuner och leverantörer. Vissa förflyttningar görs i samverkansmodellen men myndigheten bedömer att ytterligare arbete behöver göras på området. Arbetsförmedlingen genomför också ett utvecklingsarbete om lokala jobbspår för att stärka den nationella enhetligheten.

Arbetsförmedlingen har utöver detta gjort egna bedömningar avseende behov av stöd utifrån att myndigheten ges i uppdrag att stärka samverkan. Dessa beskrivs i avsnittet.

I uppdragstexten nämns även att samverkan ska främja övergångar till studier i kommunal vuxenutbildning. I sammanhanget bör det därför understrykas att det inom samverkansmodellen görs ett antal förtydliganden och förstärkningar om hur övergångar till studier i komvux är en central aspekt av parternas samverkan. Exempelvis finns det med i kartläggningsdelen samt som en operativ process som ska beaktas i samverkan. Vid de genomförda dialogerna har det från deltagande parter också syntts ett ökat fokus på dialogen kring samspelet mellan arbetsmarknads- och utbildningspolitik. Detta bedöms svara mot skrivningen i uppdraget om att underlätta för dessa övergångar.

Stöden förtydligar hur och när samverkan kan behövas och ger bättre förutsättningar för Arbetsförmedlingen att utveckla överenskommelser med kommuner på ett likvärdigt sätt. Detta med syftet att ge ett stöd som skapar mervärde till arbetsgivare och arbetssökande. Här behöver myndigheten fortsätta se över arbetsformer och stöd för att på bästa sätt möta kunders behov utifrån uppdrag och resurser.

3.1 Stöd för samordning mellan kommun och leverantör

Under våren 2022 har ett arbete inletts för att tydliggöra ramarna för hur fristående aktörer inom arbetsmarknadspolitiken involveras i den operativa samverkan mellan kommun och Arbetsförmedlingen. Syftet med arbetet är att tydliggöra ansvarsfördelning mellan berörda parter, samspel med processer för myndighetsutövning hos Arbetsförmedlingen såväl som hos kommun, samt på vilket sätt aktörer inom den arbetsmarknadspolitiska verksamheten bidrar i samplanering för individen. Arbetet berör frågor som på vilket sätt leverantörer eller andra aktörer får och ska involveras i samordning av arbetssökande planering, vilken involvering Arbetsförmedlingen behöver ha för att samarbetet mellan leverantörer eller andra aktörer ska fungera rättssäkert och effektivt, samt hur geografisk variation i kommuner, reseavstånd och arbetsmarknad kan omhändertas inom ramen för ett enhetligt arbetssätt. Utvecklingen är avgränsad till hur olika aktörer inom den arbetsmarknadspolitiska verksamheten involveras när en arbetssökande har pågående planering inom både Arbetsförmedlingens och kommunens verksamhet och det arbetsmarknadspolitiska stödet utförs av en leverantör på uppdrag av myndigheten.

Arbetet inkluderar i första hand upphandlade leverantörer av arbetsmarknadspolitiska tjänster, så väl leverantörer av matchningstjänster, rehabiliteringstjänster, vägledningstjänster samt arbetsmarknadsutbildningar. I andra hand beaktas om och i så fall hur andra aktörer såsom folkhögskolor och andra delar av idéburen sektor ska inkluderas. Arbetet ska resultera i ett förslag på ett övergripande arbetssätt för leverantörer eller andra aktörers involvering i samordningen kring en individ över hela landet. Arbetet förväntas bidra till att ansvarsfördelningen blir tydligare och mer enhetlig runt om i landet, vilket skapar

förutsättningar för att arbetssökande ska få en ändamålsenlig planering och för att det ska ske på ett likvärdigt sätt i hela landet.

3.2 Förbättrad informationsinhämtning vid samråd om ekonomiskt bistånd

Kommunerna kan begära ut uppgifter från Arbetsförmedlingen i individärenden vid exempelvis handläggning av ekonomiskt bistånd. Detta görs i första hand via det digitala informationshämtningsystemet SSBTEK. Om dessa uppgifter inte bedöms tillräckliga för handläggningen eller om det finns andra samrådsfrågor från kommunerna till Arbetsförmedlingen används ett specifikt telefonnummer (även kallat myndighetsingången) som besvarar frågor från myndigheter, kommuner och a-kassor. Syftet med att samla förfrågningar av detta slag till ett telefonnummer är att underlätta kontaktvägarna till Arbetsförmedlingen så att informationsutbytet kan genomföras på ett rättssäkert sätt genom effektiva interna arbetssätt. Det har dock framkommit att det funnits utmaningar i Arbetsförmedlingens interna hantering av samrådsfrågor från kommunerna som ibland leder till långa ledtider.

Med anledning av detta pågår ett utvecklingsarbete för att se över hela processen med utgångspunkt i kommunernas behov av att inhämta information och/eller samråda med Arbetsförmedlingen. Syftet är i första hand att korta ledtiderna så att kommunerna får tillgång till den information de är i behov av så att de arbetssökande kan få det stöd som krävs för att komma vidare i sin process. Detta behöver genomföras på ett effektivt och rättssäkert sätt. Förbättringsåtgärder avseende interna rutiner och arbetssätt har redan påbörjats.

I utvecklingsarbetet genomförs också en kartläggning över vilka utmaningar som kvarstår och vilka åtgärder som kan bidra till en mer effektiv hantering och som förväntas innebära en förbättrad service till kommunerna.

Arbete pågår även med att förenkla möjligheterna för kommuner, andra myndigheter och a-kassor att lämna förfrågningar om utlämnande av uppgift via ett webbformulär. Ett arbete pågår också för att kunna börja tillämpa informationsöverföring via lösningen Säker digital kommunikation (SDK) efter ett lyckat pilotprojekt med Försäkringskassan under våren 2022. Detta också mot bakgrund av regleringsbrevsuppdraget om *Säker digital kommunikation*⁵. Målbilden är att dessa två förbättringar kan erbjudas under hösten 2022.

3.3 Rekommenderad modell för lokala jobbspår

Jobbspår som begrepp tillkom som en del i en fördjupad samverkan om nyanlända som utarbetades 2017 och trädde i kraft 2018. Sedan dess har Arbetsförmedlingen och kommuner tecknat så kallade Dua-överenskommelser om fördjupad samverkan kring nyanländas etablering där även lokala jobbspår ingått. Inom ramen för det

⁵ Uppdrag 3.14 i regleringsbrev för budgetår 2022.

aktuella regleringsbrevsuppdraget ska Arbetsförmedlingen fortsatt arbeta med lokala jobbspår samt integrera de arbetsformer och erfarenheter som Dua har tagit fram.

Under året så har Arbetsförmedlingen arbetat med en rekommenderad modell för lokala jobbspår. Modellen bygger på tidigare erfarenheter arbetet med jobbspår från Arbetsförmedlingen och Dua. Modellen ska konkretisera hur Arbetsförmedlingen kan bidra i arbetet med lokala jobbspår och på så sätt förtydliga Arbetsförmedlingens erbjudande i samverkan med kommuner. Främst gällande hur myndigheten bidrar till en bättre kompetensförsörjning genom stöd till långtidsarbetslösa. Underlaget ska också kunna fungera som ett stöd ute i verksamheten inför arbetet med lokala jobbspår och underlätta för uppkomsten av fler lokala jobbspår.

Arbetet med den rekommenderade modellen har främst skett internt på Arbetsförmedlingen men i nära samarbete med Dua. Samverkan med kommun är en avgörande faktor för arbetet med de lokala jobbspåren. Modellen ska därför ses som ett stöd och en inriktning för Arbetsförmedlingens ambition i arbetet med jobbspår. Jobbspårsarbetet ska ses som en del av det reguljära arbetet inom ramen för samverkan och behöver därför kunna anpassas efter lokala och regionala behov när de inkluderas i överenskommelserna.

3.4 Stöd för nyttjande av projekt

I delredovisning 1 av det aktuella uppdraget beskrevs nyttjandet av projekt som ett viktigt redskap för att stödja arbetssökande i samverkan där exempelvis kommuner kan vara en part till Arbetsförmedlingen. I Arbetsförmedlingens slutredovisning av 2021 års regleringsbrevsuppdrag *Likvärdig service i hela landet*⁶, beskrev myndigheten ett då pågående arbete som syftade till att förtydliga när lokala projekt kan vara möjliga. I redovisningen av uppdrag *Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet*⁷, i Arbetsförmedlingens regleringsbrev för budgetår 2022, beskrivs hur myndigheten fortsatt arbetet med detta. Där beskrivs bland annat det verksamhetsstöd som myndigheten tagit fram under året. Stödet tydliggör rättsliga förutsättningar för att samverka genom projekt, i syfte att stötta myndighetens regioner och lokala enheter att medverka i projekt utifrån lokala och arbetssökandes behov. Parallellt med det arbetet har myndigheten också undersökt om och hur interna processer för bedömning av projektansökningar kan göras mer nationellt enhetliga, med lokala behov i fokus. Detta för att bidra till mer rättssäkra och effektiva bedömningar av vilka projekt myndigheten kan medverka i.

Det nationella materialet ska dock enbart ses som stöd och vägledning avseende vilka ramar som finns att agera inom. Det är det lokala perspektivet som är centralt för vilka projekt Arbetsförmedlingen bör medverka i. Materialet är med andra ord ytterst ett stöd för att underlätta samverkan mellan myndigheten och kommuner, branschorganisationer eller idéburen sektor i syfte att hitta möjliga ingångar till gemensamma projekt för kunder som är i behov av stöd från flera sakpolitiska områden.

⁶ Diarienummer: Af-2021/00114021.

⁷ Diarienummer Af-2022/0078 8364.

Då lokala förutsättningar kan skilja sig åt mellan olika kommuner är det viktigt att dessa identifieras i samband med ett beslut om projektmedverkan ska fattas. Lokala förutsättningar i sin tur identifieras bland annat genom utvecklingen av överenskommelserna i enlighet med samverkansmodellen.

Som ett led i att stödja ett behovsdrivet och rättssäkert arbetssätt kring projekt har även det personella stödet centralt tillfälligt ökat. Genom en ökad tillgänglighet till ett mer proaktivt stöd förväntas Arbetsförmedlingens regioner i högre grad kunna bedöma vilka projektinitiativ som är realiserbara och därmed öka deltagandet i projekten. Under hösten 2022 fortsätter Arbetsförmedlingen utveckla processen för hur myndigheten ska hantera inkomna projektansökningar från kommuner som önskar samverka med myndigheten. Detta för att än mer stötta och förenkla rättsliga bedömningar över vilka projekt som är möjliga att medverka i samt förenkla regionernas arbete såsom rutiner för beredningsprocesser gällande projektansökningar. Regionala och lokala behov kommer dock fortsatt vara utgångspunkten för vilka projekt myndigheten lokalt går in i.

3.5 Stöd för samverkan inom etableringsprogrammet

Under hösten publiceras nytt stödmaterial för samverkan inom etableringsprogrammet. Det nya stödmaterialiet för samverkan inom nyanländas etablering syftar till att komplettera handledningen för överenskommelser inom de områden som är specifika för etableringsprocessen. Stödmaterialiet består av två delar som kan användas tillsammans eller var för sig: *Kunskapsstöd om nyanländas etablering* och *Stöd för samordning av etableringsprogrammet*. Materialen ämnar stärka förutsättningarna för deltagare i etableringsprogrammet att få stöd och tillgång till insatser på lika villkor. Detta oavsett exempelvis kön, utbildningsbakgrund, hälsa och språkkunskaper.

Stödmaterialen har tagits fram i samarbete mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, länsstyrelserna, Migrationsverket samt Sveriges Kommuner och Regioner. Detta på uppdrag av Samverkansdelegationen som är parternas gemensamma forum för strategisk samverkan inom asylmottagande och nyanländas etablering. Materialen är på så sätt en vidareutveckling av det *Metodstöd för lokala överenskommelser om nyanländas etablering* som funnits sedan en längre tid tillbaka. Detta tidigare metodstöd var inriktat på framtagandet av en separat överenskommelse för just denna målgrupp.

Det nya *Stödet för samordning av etableringsprogrammet* fokuserar på vad som ska finnas i en överenskommelse i enlighet med samverkansmodellen. Det innebär att samverkan inom etableringsprogrammet är en av flera processer som behöver inkluderas i en sammantagen överenskommelse. Genom att inkludera stödet i ett helhetsgrepp säkerställs att specifika delar för att klara stödet till nyanlända inom etableringsprogrammet berörs samtidigt som dessa processer inte hamnar vid sidan om ordinarie samverkan. I stödet tydliggörs att samverkan behöver beakta:

- Första kontakten och inskrivning på Arbetsförmedlingen

- Samordning och uppföljning av insatser med särskilt fokus på sfi, samhällsorientering, intensivåret och utbildningsplikten.
- Samverkan om individer med behov av anpassning av etableringsprogrammet.

Kunskapsstöd om nyanländas etablering syftar till att ge en fördjupad helhetsbild över målgruppens etableringsprocess. Det kan användas som fördjupningsmaterial under arbetet med framtagande eller revidering av överenskommelse. Kunskapsstödet riktar sig också till andra som är intresserade och i behov av kunskap om etableringsprocessen.

Tillsammans ska de båda stöden stärka samverkan genom att de tydliggör hur etableringsprogrammet ska beaktas inom ramen för samverkan samt erbjuder en möjlighet till fördjupning inom olika områden. Det förväntas ge positiva effekter för hur myndigheten genomför sitt uppdrag gentemot arbetssökande när samverkansprocesserna runt individen förtydligas och förbättras. Detta är särskilt viktigt inom etableringsprogrammet där flera insatser anordnas av en kommunal huvudman, exempelvis vuxenutbildning och samhällsorientering. Förtydliganden kring samverkansprocesser förväntas bland annat även stärka möjligheterna till att identifiera behov av samordnat stöd för individer med behov av anpassning.

3.6 Kunskaps- och erfarenhetsutbyten

Ansvar för att initiera och samordna samverkan utifrån överenskommelser ligger hos Arbetsförmedlingen. Med detta följer att arbetet med överenskommelser, likartat som med andra uppdrag, blir en del av myndighetens löpande kvalitetsarbete. Dua har samtidigt sedan flera år tillbaka varit en avgörande part i att sprida kunskap, erfarenheter och stöd på området. Arbetsförmedlingen har därför identifierat ett behov av att utveckla strukturer för att möjliggöra kunskaps- och erfarenhetsutbyten.

Sedan flera år tillbaka genomförs med viss regelbundenhet regionala dialoger mellan Arbetsförmedlingen och kommuner tillsammans med Dua. Dialoger är också en grundläggande del i årets införande av samverkansmodellen. Att diskutera behov och lösningar i en regional kontext där frågor kan lyftas med flera kommuner och lokala arbetsförmedlingsenheter bedömer Arbetsförmedlingen har varit positivt. Myndigheten har därför intentionen att fortsätta bjuda in till den typen av dialoger också efter att Dua har slutfört sitt uppdrag. Detta skulle kunna ske årsvis eller vartannat år med viss regelbundenhet och utgå från ett myndighetsövergripande åtagande.

Arbetsförmedlingen kommer också utveckla arbetssätt och processer som i högre grad säkerställer stärkta interna erfarenhetsutbyten mellan lokal, regional och nationell nivå. Detta som ett led i att få in inspel och behov från operativ verksamhet samt kommunicera ut förändringar inom ramen för stödstruktur och samverkansmodell.

Myndighetens externa hemsida med webbplatsen *För kommuner* kommer också vara ett fortsatt viktigt nav för informationsspridning som riktar sig både mot kommuner

och Arbetsförmedlingen. Tranparansen öppnar också upp för att andra aktörer, såsom myndighetens leverantörer, kan få insyn i arbetet med kommuner.

3.7 Stöd för uppföljning

För att skapa bättre förutsättningar för utvärdering av arbetet som sker inom ramen för överenskommelserna har myndigheten inlett ett arbete med att ta fram ett stöd för resultatuppföljning. Ambitionen är att uppföljningsstödet ska hjälpa verksamheten att kunna resonera kring utvecklingen av arbetet i relation till vilka resultat som uppnås.

Stödet ska bland annat tillgängliggöra indikatorer som pekar ut riktningen för resultatet av arbetet och på så sätt underlätta uppföljningen av vilka resultat som uppnås till följd av samverkan inom ramen för överenskommelserna. Stödet ska kunna tillämpas både lokalt och nationellt.

Stödet förväntas därmed kunna bidra till att en löpande utveckling av arbetet inom ramen för överenskommelserna sker på ett resultatriktat sätt. Vidare förväntas stödet bidra till att uppföljning och utveckling av samverkan kan ske mer systematiskt och enhetligt runt om i landet. Möjligheterna till en effektiv uppföljning är samtidigt begränsade av vilket informationsutbyte som är möjligt att göra digitalt och automatiserat mellan parterna. Begränsningarna innebär bland annat att Arbetsförmedlingen inte kan hämta information om vilka individer som omfattas av insatser i samverkan med kommunerna eller vilket stöd individen får inom ramen för samverkan. Behovet av utveckling har exempelvis lyfts inom utbildningsområdet i Arbetsförmedlingens och Skolverkets gemensamma rapport från 2021 *Förbättrat informationsutbyte mellan Arbetsförmedlingen och kommuner för att underlätta övergångar till studier i kommunal vuxenutbildning*.⁸

Uppföljningsstödet förväntas finnas på plats under vintern 2022/2023.

3.8 Verktyg för att underlätta prioriteringar och resursberäkningar

3.8.1 Prioriteringsmodell

För att tydliggöra vad Arbetsförmedlingen måste göra i samverkan och vad vi utifrån bedömt behov kan göra, utvecklas en prioriteringsmodell. Syftet är att förtydliga den mer övergripande styrningen som sker via regleringsbrev och verksamhetsplanering och på detta sätt underlätta vägvalen som behöver ske i den faktiska samverkan mellan Arbetsförmedlingens berörda enhet och berörda kommuner. Modellen utformas genom illustrationer som ska öka transparensen, vilket bedöms inbjuda till dialog inför att myndighetens lokala enheter tar vidare arbetet till operativ nivå.

Den illustrativa modellen beskriver en bas bestående av de aktiviteter som Arbetsförmedlingen är skyldiga att genomföra utifrån författningsmässiga krav och myndighetens behov. Ovanför basen finns de aktiviteter som myndigheten förväntas

⁸ Diarienummer Af-2021/0016 1565

genomföra i samverkan med kommuner utifrån lokala och regionala behov och förutsättningar för att korta kunders tid i arbetslöshet och i högre utsträckning möta arbetsgivares rekryteringsbehov. Modellen innehåller en illustrativ förstärkning som beskrivning av myndighetens förordade trappa av kommunikationsvägar för kommunal informationsinhämtning via den digitala tjänsten SSBTEK/AFLI, myndighetslinjen, Personligt distansmöte och som sista alternativ kontakt med lokalt kontor. De digitala stöden finns med i alla led. Samtidigt som det utifrån behov och i samverkan kan utformas olika organisatoriska och operativa lösningar för att säkerställa ett ändamålsenligt stöd för och i kontakten med arbetssökande och arbetsgivare

Aktiviteter med olika krav på samverkansform



Bild 1: Bilden beskriver framtagna modeller för prioriteringar avseende aktiviteter med olika krav på samverkan.

Materialets struktur är byggt utifrån kortfattad förklarande text och till varje aktivitet följer ett faktakort med tre delar. Dessa är Uppdrag, Myndighetens ansvar och Myndighetens genomförande och förtydligar de olika delarna i processen kopplat till respektive aktivitet.

Faktakort Skolsamverkan, exempel



Bild 2: Bilden visar ett så kallat Faktakort. Det aktuella exemplet avser Skolsamverkan. Faktakortet består av tre delar; Myndighetens uppdrag, Myndighetens ansvar och Myndighetens genomförande.

Principen med faktakort kommer från myndighetens tidigare arbeten med kundresor och har fått ett mycket positivt mottagande för sin tydliggörande och beskrivande funktion kopplat till respektive aktivitet.

3.8.2 Resursestimeringsmodell för ärendehantering inklusive samverkan

Arbetsförmedlingen tog under perioden 2020–2021 fram en beräkningsmodell som används som stöd för myndighetens interna resursplanering. Genom den modellen uppskattas resursbehov för myndighetens handläggning av programbeslut. Syftet med beräkningsmodellen är att få mer kunskap om hur mycket resurser som behövs för att uppnå myndighetens mål. Under 2022 har modellen vidareutvecklats och inkluderar nu även beräkningar för den operativa samverkan i handläggning av ett ärende.

Genom dialoger med enhetschefer, samverkansansvariga och arbetsförmedlare från myndighetens regioner och lokala enheter har arbetsmoment som är unika för samverkansärenden kunnat identifieras och kategoriseras. I nästa steg fick myndighetens regioner, med stöd av operativa enheter, uppskatta hur mycket tid som läggs på samverkan utifrån de arbetsmoment som sedan tidigare identifierats. Både andel kunder som bedöms vara i behov av stöd från två eller flera aktörer och antal timmar myndighetens handläggare i genomsnitt behöver lägga på operativ individsamverkan per kund, varierar mellan olika program och insatser.

Exempel på hur modellen skulle kunna användas

För att uppskatta hur stort resursbehovet är för handläggningen av kundärenden för en månad, måste först antalet nya beslut som fattas för den perioden uppskattas. Exempelvis kan det vara av intresse att räkna på myndighetens resursbehov för att handlägga ärenden inom Jobb- och utvecklingsgarantin (JOB) under januari 2023, och för att göra det måste först antalet nya JOB-beslut för nämnda period uppskattas. Uppskattningen görs med hjälp av de utgiftsprognoser som Arbetsförmedlingen

uppdaterar och redovisar fyra gånger per år⁹ samt utifrån analys av myndighetens interna statistik från föregående år som visar hur stor andel av alla beslut för respektive månad som också är nya beslut, det vill säga kunder som i enlighet med exemplet inte ingått i JOB månaden innan.

I modellen skulle man då kunna räkna fram hur många timmar per månad som handläggare behöver lägga på olika typer av ärenden, exempelvis antal timmar i genomsnitt det tar att handlägga ett JOB-ärende. I modellen ingår bland annat att räkna på hur lång tid det för handläggaren att: bedöma, besluta, koordinera och följa upp. Att det i modellen räknas på tidsåtgång per månad beror på att beräkningarna ska vara tydliga samt jämförbara över tid. Genom att jämföra en månad med samma månad föregående år finjusteras snitten allteftersom och beräkningar blir därmed mer precisa för varje ny uppdatering av modellen. Dock är varje enskilt ärende unikt då det handlar om individer, och de olika faktorerna, snitten samt resultaten av beräkningarna ska därför ses som uppskattningar.

Inom vissa typer av ärenden, till exempel kunder som ingår i Etableringsprogrammet (ETP), är det vanligt förekommande att kunderna även är i behov av operativ individsamverkan. Detta kräver i sin tur att handläggaren behöver lägga ner fler antal timmar per månad på dessa kunder jämfört med ärenden där kunden inte är i behov av stöd från flera aktörer. Operativ individsamverkan i denna kontext kan till exempel innebära att arbetsförmedlare och kommunens studievägledare tillsammans med kund planerar parallella insatser utifrån en gemensam dokumentering av kundens behov av samlade stöd. Att en kund till exempel anvisas att söka reguljär utbildning som tillhandahålls av kommunen, är inte att likställa med att arbetsförmedlaren samverkar operativt med kommunen, utan definieras i denna modell som att koordinera till insats, något som görs för alla kunder oavsett samverkansbehov.

För att få fram uppskattat resursbehov för den operativa individsamverkan måste därmed först samverkansärenden av antalet nya beslut räknas fram, vilket görs med hjälp av olika schabloner för olika insatser och program (JOB, ETP, etc.) som tagits fram med hjälp av myndighetens regioner och operativa enheter. Schablonerna redovisar andel av alla kunder som ingår i till exempel ETP som också är att räkna som samverkansärenden. Därefter går det att med hjälp av uppskattad tid för individsamverkan för respektive typ av ärende, räkna fram uppskattat resursbehov för operativ individsamverkan. Det totala resursbehovet tas sedan fram genom att addera det framräknade resursbehovet utifrån arbetsuppgifter som görs inom alla individärenden med resursbehovet som utgår från de arbetsuppgifter som ingår i individsamverkan.

För att nyttja resursestimeringsmodellen fullt ut krävs riktade resurser för samverkan, vilket i sin tur skulle möjliggöra för myndighetens regioner och operativa enheter att tydliggöra förutsättningar för operativ samverkan. I dagsläget bedöms behov av samverkan olika inom samma region, vilket både är en fråga om olika lokala förutsättningar och avsaknad av enhetlighet i prioritering av strategisk och operativ

⁹Se Arbetsförmedlingens webbsida för tidigare redovisade prognoser samt redovisningsdatum för kommande prognoser: <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/styrning-och-resultat/ekonomiska-prognoser-och-utfall>

samverkan. Samverkansmodellen och prioriteringsmodellen som beskrivits i tidigare avsnitt är båda tänkta att bidra till nationell enhetlighet i frågor och prioritering av samverkan, men även riktade resurser för samverkan utgör en viktig del för att samverkan ska utövas enhetligt.

Om resurser riktas för samverkan kan modellen nyttjas som stöd till planering av personella resurser för handläggning av ärenden beroende på program/insats, skapas möjligheter till tydlig ledning samt bidra till en god arbetsmiljö för myndighetens medarbetare. Genom att planera för resurser där höjd även tas för att handläggare ska avsätta tid för olika arbetsmoment som ingår i operativ individsamverkan, såsom trepartssamtal med kommun, flyttas samverkan där behov finns upp i prioriteringen av det vardagliga arbetet med kund. Detta får inte bara en positiv effekt för de kunder som till exempel är i behov av samordnat stöd för sin etablering på arbetsmarknaden, utan det väntas även tydliggöra för andra myndigheter och organisationer vilka åtaganden inom samverkansärenden som kan förväntas att Arbetsförmedlingen tar.

4 Slutord

Arbetsförmedlingen kommer under resten av år 2022 fokusera på ett fortsatt införande av samverkansmodellen och spridning av utvecklade stöd. Införandet kommer följas utifrån målsättningen att överenskommelser finns på plats vid årsskiftet, i så hög utsträckning som möjligt.

Det är centralt att modellen inte leder till överenskommelser som skapar strukturer utan relevant och ändamålsenligt innehåll. Det är därför det i modellen poängteras och lyfts vikten av en gemensam analys. En gemensam bild av behov och förutsättningar föregriper utformningen av den strategiska och operativa samverkan. Genom den modell för prioriteringar såväl som stöd för samordning mellan leverantörer och kommuner ökar tydligheten kring vad Arbetsförmedlingen ska säkerställa för att genom samverkan möta kundernas behov. Exakt hur genomförandet av den operativa samverkan organiseras kan och bör utformas i dialogen mellan kommunen och berörd enhet hos Arbetsförmedlingen. Det är denna nivå som är bäst lämpad att konkretisera hur den operativa samordningen utifrån behov, uppdrag och resurser ska genomföras.

Hur samverkansmodell och stöd tillsammans stärker Arbetsförmedlingens samverkan med kommuner kommer fortsätta att analyseras och följas upp i den kommande slutredovisningen. I instruktionen som träder i kraft 1 december 2022 anges att myndigheten ska samverka med kommuner i syfte att ge enskilda arbetssökande ett ändamålsenligt stöd, och på ett övergripande plan underlätta planering, samordning och utformning av stöd till arbetssökande. I sammanhanget behöver myndigheten därför se över hur den nya instruktionen påverkar uppdraget och eventuella behov av ytterligare åtgärder för att säkerställa att myndigheten har en organisation som möter detta åtagande.