

Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet

Lägesbeskrivning 24 maj 2023

Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning
av en reformerad arbetsmarknadspolitisk
verksamhet

Arbetsförmedlingen
Författare: Johan Granath och Håkan Martinsson
Datum: 2023-05-24
Diarienummer: Af-2023/0052 1009

Förord

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

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

Ärendet har behandlats på GD-föredragning den 16 maj 2023.

Beslutet är fastställt digitalt i diariet och saknar därför namnunderskrifter

Maria Mindhammar, generaldirektör

Johan Granath, kvalificerad handläggare

Innehåll

Förord	3
1 Inledning	6
2 Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och individuella handlingsplaner	7
2.1 Inledning	7
2.2 Fortsatt arbete med förbättrade arbetsmarknadspolitiska bedömningar	7
2.3 Förbättrat statistiskt bedömningsstöd	8
2.4 Utveckling av arbetet med individuella handlingsplaner	9
2.5 Förbättringar för att handlingsplanerna ska hållas aktuella, följas upp och utgöra ett relevant stöd för den arbetssökande	9
2.6 Förbättrad systemstödutveckling för sammanhållen och samordnad planering	10
2.7 Förbättringar för att säkerställa en väl fungerande kontroll	10
3 Samverkan med kommuner för att nå ett sammanhållet stöd till arbetssökande	11
3.1 Inledning	11
3.2 Tydliggörande av roller och samordning	12
3.3 Anskaffningens utformning för att möjliggöra insatser från andra aktörer	13
4 Arbetslivsriktad rehabilitering och insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga	15
4.1 Inledning	15
4.2 Effektiva arbetssätt för identifiering och bedömning av funktionsnedsättning	15
4.2.1 Inför och under inskrivning	15
4.2.2 Den kompletterande bedömningen i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning	16
4.2.3 Digitalisering av samtycke	16
4.2.4 Samverkan rörande unga med funktionsnedsättning	17
4.3 Arbetsförmedlingens arbete i egen regi i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning	17
4.3.1 Kundnära arbete och processer	17
4.3.2 SIUS-programmet har utvecklats	18
4.3.3 Samspelet mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer i tjänsten Steg till arbete	18
5 Utbyte av information mellan Arbetsförmedlingen och leverantör	19
5.1 Inledning	19
5.2 Navet i ett system med många aktörer	20
5.3 Informationsutbyte med leverantörer	21

5.3.1	Bakgrund	21
5.3.2	Uppgiftsskyldighet för leverantörer	21
5.3.3	Systemstöd för säkert och effektivt informationsutbyte	22
5.4	Kommande utveckling av systemstöd	23
5.5	Andra kommunikationsytor	23
6	Kontroll och uppföljning samt krav på leverantörer och tjänster	24
6.1	Utveckling av väl fungerande interna rutiner för kontroll	24
6.2	Utveckla system för att följa upp indikationer på fusk och felaktigheter	24
6.2.1	Effektiviserad klagomålshantering	24
6.2.2	Utveckling av processer för kontroll och uppföljning	25
6.2.3	System för att identifiera risk för avsteg från avtal	25
6.2.4	Riskbedömningsverktyg	26
6.2.5	Handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av upphandlade leverantörers avvikelserapportering	26
6.2.6	Krav och kontroller i syfte att minska risken för att oseriösa aktörer blir leverantörer	27
6.2.7	Krav som främjar en hög kvalitet i tjänsternas utförande	29
6.2.8	Tillförlitliga och relevanta data över verksamhet hos leverantörer	30
7	Anskaffning av vidareutvecklade matchningstjänster med grund i förmedlingsinsatser	32
7.1	Ny förordning och matchningstjänst	32
7.2	Ett ändamålsenligt stöd till alla deltagare	33
7.2.1	Stöd på lika villkor för kvinnor och män	35
7.2.2	Löpande uppföljning av stöd och resultat för deltagarna	35
7.3	Den enskildes möjlighet att välja mellan olika leverantörer	36
7.4	Incitament för varaktiga resultat för alla deltagare genom ersättningar till leverantörer	37
7.4.1	Anpassningar av ersättningsmodellen över tid	39
7.5	Hög kostnadseffektivitet och god kostnadskontroll	42
8	Likvärdig service och stöd i hela landet	44
8.1	Grundläggande service	44
8.2	Digital infrastruktur för matchning	47
8.3	Digitala självservice-tjänster	47
8.4	Verksamhet i egen regi avseende platsförmedling och vägledning till reguljär utbildning	48
8.5	Utformning av och tillgång till matchningstjänster	50
9	Referenser	53

1 Inledning

Regeringen har uppdragit åt Arbetsförmedlingen att fortsätta arbetet med att utveckla och effektivisera den arbetsmarknadspolitiska verksamheten i syfte att förbättra stödet till arbets sökande och arbetsgivare med varierande behov.

Regeringen har vidare uppdragit åt Arbetsförmedlingen att införa vidareutvecklade matchningstjänster med grund i det nya arbetsmarknadspolitiska programmet förmedlingsinsatser och beakta vissa förhållanden vid anskaffning och förvaltning av dessa tjänster.¹

I en första återrapport i oktober 2022² redogjorde myndigheten för åtgärder som vidtagits respektive planerades att vidtas med anledning av uppdraget. I denna återrapport redogör Arbetsförmedlingen för hur införandet av förordningen om förmedlingsinsatser och den vidareutvecklade matchningstjänsten fortlöpt, samt hur övriga åtgärder fortlöper. Detta innefattar bl.a. att ett stort antal avtal tecknats med leverantörer, samt en leverans vad gäller systemstöd för att kunna handlägga och hantera den nya förordningen och den nya tjänsten rusta och matcha 2. Samtliga nya anvisningsbeslut fr o m 17 april 2023 tas nu enligt regelverket för förmedlingsinsatser till rusta och matcha 2. I slutredovisningen i oktober 2023 kommer analyser om bedömda effekter och fortsatta behov av åtgärder att redovisas.

Det konjunkturkritiska läge som landet befinner sig i påverkar Arbetsförmedlingens verksamhet och behovet av förvaltningsmedel. Förväntningar på resultat som myndigheten ska uppnå är höga. 2023 är Arbetsförmedlingens första verksamhetsår med ett nytt regelverk i det reformerade systemet. Stora delar av myndighetens verksamhet kvarstår även då matchande och rustande insatser till större del ska utföras av leverantörer. Det ska fortsatt finnas en bredd av arbetsmarknadspolitiska insatser. Arbetsförmedlingens ansvarar för att dessa finns tillgängliga genom anskaffning, samverkan, överenskommelser eller genom att de utförs i egen regi. Att säkerställa ett utbud av insatser där det saknas leverantörer kräver att det finns resurser att tillgå. 2024 minskar anslaget med cirka 400 miljoner kronor enligt regeringens förslag. 2024 upphör även möjligheten att finansiera förvaltningskostnader med medel från REACT-EU.

Utifrån dessa förutsättningar är de åtgärder som beskrivs i rapporten beslutade och planerade genom nuvarande verksamhetsplan och prioriteringar.

Arbetsförmedlingen bedömer fortlöpande behovet av att lägga till, ta bort eller förändra innehåll och tidplan för att på ett ändamålsenligt sätt utföra myndighetens uppdrag utifrån instruktion, regleringsbrev och budgetförutsättningar.

¹ Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. A2022/00859 m.fl.

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

2 Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och individuella handlingsplaner

2.1 Inledning

Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen är en central del i Arbetsförmedlingens arbete med att se till att arbetssökande får möjlighet att ta del av stöd baserat på individens och arbetsmarknadens behov. Målet med pågående utveckling av den individuella handlingsplan som upprättas för den arbetssökande av Arbetsförmedlingen är att den fortsatt ska vara ett centralt dokument och att information från handlingsplanen kommer delas mellan myndigheten och leverantörer.

I den föregående åiterrapporten beskrevs en strategisk inriktning och långsiktig målbild för myndighetens ambition kring utvecklingen av den arbetsmarknadspolitiska bedömningen, med syfte att den ska bli mer träffsäker, enhetlig och rättvis.³ Målbilden beskrev även de förutsättningsskapande delar som behövs för att realisera ambitionen. I åiterrapporten redogjordes för ett antal pågående utvecklingsområden i syfte att utveckla och förbättra den arbetsmarknadspolitiska bedömningen. Myndighetens arbete för att utveckla arbetet med de individuella handlingsplanerna beskrevs utförligt genom åiterrapporterna för regleringsbrevsuppdraget *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner* i maj⁴ respektive oktober⁵ 2022. I åiterrapporten från oktober redogjordes för det långsiktiga utvecklingsarbetet med att åtgärda brister och öka kvaliteten i de individuella handlingsplanerna samt målområden utifrån förordningsförändringarna som trädde i kraft den 1 december 2022.

Denna lägesbeskrivning beskriver hur arbetet och de planerade aktiviteterna och leveranserna kring den arbetsmarknadspolitiska bedömningen samt vidtagna åtgärder för att utveckla arbetet med de individuella handlingsplanerna fortlöper.

2.2 Fortsatt arbete med förbättrade arbetsmarknadspolitiska bedömningar

Sedan den senaste åiterrapporteringen har myndigheten fortsatt utvecklingsarbetet med att skapa förutsättningar för en mer träffsäker arbetsmarknadspolitisk bedömning och arbetet fortlöper enligt plan. En av de leveranser som skett under våren 2023 är en ny version av den digitala inskrivningen *Skriv in dig*. Den nya versionen innebär en uppdaterad möjlighet att via kompletterande frågor utifrån arbetssökandes behov omhänderta information som skapar underlag och förutsättningar för förbättrade arbetsmarknadspolitiska bedömningar. Frågor om

³ Arbetsförmedlingen. *Strategisk inriktning för AI-baserade bedömningsstöd inom AMPB mot år 2026*. Af-2021/0035 4445.

⁴ Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. 2022-05-03. Af-2022/0028 7358.

⁵ Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. 2022-10-26. Af-2022/0073 2073.

förekomst av funktionsnedsättning eller upplevd ohälsa kvarstår dock att föra in i Skriv in dig.

Arbetsförmedlingen har de senaste åren även breddat sitt utbud av digitala tjänster som arbetssökande kan ta del av via självservice. Via självservice kan arbetssökande erbjudas digitalt stöd och vägledning samt matchning mot arbetsgivares behov. Utöver detta har Arbetsförmedlingen under 2022 infört det nya strukturerade arbetssättet *kompletterande bedömning i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning*, för att identifiera och stödja arbetssökande med ohälsa eller funktionsnedsättningar som påverkar arbetsförmågan, se även avsnitt 4.2.2.

2.3 Förbättrat statistiskt bedömningsstöd

Ett nytt och förbättrat statistiskt bedömningsstöd driftsattes i samband med att den vidareutvecklade matchningstjänsten Rusta och matcha 2 infördes i april 2023, och liksom tidigare är det ett stöd till handläggarna i deras beslutsfattande. Det förbättrade bedömningsstödet baseras på en ny modell för beräkning av vilket avstånd arbetssökanden har till arbetsmarknaden (jobbchans). Utvärderingen är gjord på historiska data där modellens beräknade jobbchanser kan jämföras mot arbetssökandes verkliga senare arbetsmarknadsutfall. Utvärderingen visar att den nya modellen gör mer träffsäkra bedömningar än den gamla modellen.⁶ En viktig orsak till det är att modellen är utvecklad för att bättre kunna göra bedömningar för arbetssökande med både kortare som längre pågående inskrivningstider hos Arbetsförmedlingen. Utvärderingen visar att modellens jobbchansbedömningar är informativa om faktiska genomsnittliga arbetsmarknadsutfall, det vill säga att jobbchanserna betyder det som de utger sig för att betyda. Utvärderingen visar också att modellen gör lika bra bedömningar för kvinnor och män, samt för utrikes och inrikes födda. Motsvarande jämförelser med avseende på ålder och förekomst av funktionshinder ger en liknande bild av modellens förmåga att göra bedömningar som är korrekta i genomsnitt för olika grupper var för sig.

Arbetsförmedlingen kommer att fortsätta följa utfallet av den statistiska bedömningen i förhållande till avsteg från densamma. Detta då modellen endast är en del av den samlade arbetsmarknadspolitiska bedömning som en handläggare gör i kontakt med en arbetssökande, och i dagsläget främst för att avgöra om deltagande i matchningstjänst är aktuellt. Det statistiska bedömningsstödet ger ett antal olika utfall beroende på hur stor den bedömda jobbchansen är. En arbetssökande kan antingen ha höga jobbchanser, som ger bedömningen att stödbehovet är för lågt för att ta del av matchningstjänst, omvänt gäller för arbetssökande med låga jobbchanser där behovet av stöd anses för stort för att kunna omhändertas inom matchningstjänsten. Om jobbchansen innebär att den arbetssökande anses lämplig för matchningstjänst så ger verktyget förslag på en av de tre ersättningsnivåerna inom tjänsten. Om det i kontakt med kunden framkommer uppgifter som tyder på att

⁶ Arbetsförmedlingen. *Utvärdering av modell för bedömning av stödbehov*. Af-2023/0045 2423

den arbetssökande har behov av andra insatser än rusta och matcha kan handläggaren avvika från utfallen från den statistiska bedömningen.

2.4 Utveckling av arbetet med individuella handlingsplaner

I den föregående lägesrapporten⁷ samt i återrapporten *Utveckla arbetet med de individuella handlingsplanerna* 26 oktober 2022⁸ beskrevs den målbild som Arbetsförmedlingen har där handlingsplanen är central för informationsutbytet mellan myndigheten, leverantörer och andra samarbetspartner och där den arbetssökande kan få en samlad bild av sin väg till arbete. Vidare beskrevs att myndighetens arbete bör fokusera på att öka nyttan för den arbetssökande genom utveckla handlingsplanens kvalitet och utformning.

För att realisera målbilden och genomföra de åtgärder som har identifierats har myndigheten initierat ett omfattande utvecklingsarbete. Arbetet inriktas mot att stärka arbetet med handlingsplanens grundläggande funktion och betydelse för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten och den arbetssökande väg mot arbete eller studier. Arbetsförmedlingen kommer att införa en enhetlig och likvärdig bedömning av arbetssökandes behov av stöd. Myndigheten behöver genomföra kompetensutvecklingsinsatser och utveckla en förbättrad förmåga att omhänderta tillgänglig information i ett utvecklat systemstöd. Genom dessa insatser kommer förutsättningar skapas för arbetsförmedlaren att dokumentera motiveringar på ett sätt så att handlingsplanen blir mer individuell och ger ett ökat mervärde för arbetssökande. Arbetet beräknas pågå under 2023 och 2024. I arbetet inkluderas även den åtgärdsplan som beskrevs i återrapporterna *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner* den 13 maj och 26 oktober 2022⁹ och som inriktas på att möta de brister kring innehåll, regelefterlevnad, dokumentation och uppföljning som identifierats kring handlingsplaner.

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

Handlingsplanen ska fortsatt utgöra ett relevant stöd för den arbetssökande. Utifrån förändringarna i förordningen samt de åtgärder som syftar till att öka kvaliteten i handlingsplanerna så arbetar myndigheten för att ena och utveckla arbetssättet kring arbetssökandes handlingsplan och dess innehåll.

Arbetet kräver många medarbetares involvering med att upprätta och dokumentera individuella handlingsplaner vilket innebär att förflyttningen till nya, enhetliga

⁷ Arbetsförmedlingen. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning den 3 oktober 2022*. Af-2022/0052 9355.

⁸ Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. 2022-10-26. Af-2022/0053 2073.

⁹ Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. 2022-05-03. Af-2022/0028 7358. samt Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. 2022-10-26. Af-2022/0053 2073.

arbetssätt för en långsiktig ökad kvalitet både tar tid och kräver mycket resurser. Arbetet med att förbättra och utveckla arbetssätten handlingsplanerna sker därför stegvis. Det första steget av flera planerade införanden som syftar till ökad kvalitet pågår och innehåller bland annat kompetensutvecklingsinsatser och dialoger kring förordningsförändringarna samt lyfter handlingsplanens centrala roll i mötet med den arbetssökande. Därutöver bedrivs arbeten med att förbättra stöd såsom den nya modellen bakom det statistiska bedömningsstödet, som är en del en kvalitativ arbetsmarknadspolitisk bedömning, och även en del för ett relevant och individuellt innehåll i handlingsplanen, se vidare avsnitt 2.3.

Flera delar av Arbetsförmedlingens systemstöd behöver utvecklas för att säkra kvaliteten i handlingsplanen. Utvecklingen som beräknas pågå under 2023 och 2024 syftar både till att förbättra upprättandet samt uppföljningen och förnyandet av en handlingsplan med mål att utgöra ett individuellt stöd för den arbetssökande. Uppdatering av handlingsplan sker vid behov, dock sedan förordningsändringen trädde i kraft senast sex månader efter att handlingsplanen upprättades eller senast förnyades.

2.6 Förbättrad systemstödutveckling för sammanhållen och samordnad planering

Många arbetssökande har i sin handlingsplan en aktivitet som innebär att hela eller delar av det bedömda behovet av stöd tillgodoses av en leverantör av arbetsmarknadstjänster. I handlingsplanen kommer leverantören ta del av inriktningen för arbetssökandet samt de aktiviteter som Arbetsförmedlingen beslutat om. Som ett första steg i det arbetet utvecklas därför möjligheten för leverantörer att se den arbetssökandes handlingsplan samt de två senaste aktivitetsrapporterna. Tidplanen för den så kallade delade handlingsplanen och den transparenta aktivitetsrapporten har flyttats fram till september 2023 och gäller enbart leverantörer av vissa tjänster. Arbetsförmedlingen valde att lägga lanseringen av den delade handlingsplanen efter sommaren för att säkra införandet av programmet förmedlingsinsats och tjänsten rusta och matcha 2 som startade 17 april 2023. Handlingsplanen kommer kunna delas för fler tjänster i takt med att dessa flyttas över till den nya infrastrukturen för leverantörer.

2.7 Förbättringar för att säkerställa en väl fungerande kontroll

För att säkerställa en väl fungerande kontroll av arbetssökande i det reformerade systemet har myndigheten genomfört ett flertal åtgärder för att utveckla stödet, styrningen och kontrollen av leverantörers avvikelserapportering. Som resultat av arbetet har bland annat informationen till arbetssökande och till de upphandlade leverantörerna förbättrats och former för kontroll och sanktioner för leverantörer utvecklats.

Åtgärderna har på ett tydligt sätt förbättrat förutsättningarna för en effektiv och rättssäker avvikelserapportering. Arbetet fortsätter nu med att införa och förvalta de metoder och arbetssätt som har utvecklats. Under 2023 kommer den nya metoden för kontroll av leverantörers avvikelserapportering att införas. Arbetet slutrapporterades i mars¹⁰. Se även avsnitt 6.2.5. för ytterligare beskrivning.

Vidare har Arbetsförmedlingen tydliggjort kraven på leverantörerna i rusta och matcha 2 att deras stöd ska utgå från de krav och den planering avseende arbetssökandets inriktning, som Arbetsförmedlingen redovisar i den arbetssökandes handlingsplan. Detta förutsätter att leverantören får information om detta. Den första leveransen av delad handlingsplan planeras till september 2023

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

3.1 Inledning

Många arbetssökande har ett behov av ett fördjupat stöd och fler har behov av ett sammanhållet stöd som innehåller olika kompetenser, insatser och kedjor av insatser. Samverkan med andra aktörer är en förutsättning för att effektivt kunna tillhandahålla ett sådant stöd. För detta arbete finns flera lång- och kortsiktiga aktiviteter planerade. Till exempel kommer Arbetsförmedlingen fortsatt utveckla processer för informationsutbyte med leverantörer samt ta fram en strategisk inriktning gällande myndighetens medverkan och medfinansiering av fler projekt i syfte att förbättra stödet till de arbetssökande som står långt från arbetsmarknaden.

Under 2022 har Arbetsförmedlingen arbetat för att stärka samverkan med kommuner utifrån regleringsbrev för budgetår 2022¹¹ punkt 3.5 *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete*. En slutredovisning av arbetet lämnades den 15 mars 2023¹², men även om arbetet i enlighet regleringsbrevsuppdraget är avslutat, kommer myndigheten fortsatt följa upp framtagna samverkansprocesser och vid behov ytterligare stärka upp. En viktig del som myndigheten avser att följa är om och hur framtagna processer har bidragit till att stärka den operativa samverkan kring enskild individ, vilket är något som delvis kommer följas upp tillsammans med de kommuner som Arbetsförmedlingen tecknat överenskommelser med.

¹⁰ Arbetsförmedlingen. *Utvecklingen av styrningen och kontrollen av leverantörers avvikelserapportering - slutrapportering*. Af-2020/0069 5320.

¹¹ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen*. A2021/02394 m.fl.

¹² Arbetsförmedlingen. *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete*. Af-2021/0065 2282.

3.2 Tydliggörande av roller och samordning

Arbetsförmedlingen har, såsom beskrivet i den tidigare lägesbeskrivningen, fortsatt tydliggöra de roller myndigheten respektive leverantörer har i förhållande till kommunen när det gäller arbetssökande som är i behov av insatser från båda parter. Detta sker främst genom att utveckla en sammanhängande struktur för samverkan baserat på överenskommelser.

Arbetsförmedlingen har tillsammans med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Delegationen för unga och nyanlända till arbete (Dua) utarbetat ett stödmaterial som tydliggör processen och ansvarsfördelningen i framtagandet av en överenskommelse. Utöver detta har myndigheten initierat deluppdrag som utvecklar ett antal stöd som förtydligar Arbetsförmedlingens roll och ansvar. Detta inkluderar exempelvis stöd kring den arbetssökande vid samordning inom etableringsprogrammet, förtydliganden kring processer för projektsamverkan och lokala jobbspår samt utveckling av förbättrat digitalt informationsutbyte. Det har också tagits fram ett internt prioriteringsstöd med tillhörande beskrivningar av aktiviteter som inbegriper samverkan med kommuner. Detta för att öka likvärdigheten för den arbetssökande inom myndigheten på ett sätt som också stärker kundnyttan av att samverka med kommuner.¹³

Arbetsförmedlingen samlar löpande in tecknade överenskommelser nationellt för att analysera innehåll och identifiera utvecklingsbehov. Det kommer på så sätt vara en central del i det fortsatta arbetet med att tydliggöra roller i samverkan. Utvecklingsarbetet med överenskommelser utgör också en del i *Uppdrag till Arbetsförmedlingen att minska långtidsarbetslösheten*.¹⁴ Arbetet utgör på liknande sätt betydelsefull grund för utveckling inom *Uppdraget att i samverkan ta fram en myndighetsgemensam plan för att öka utrikes födda kvinnors inträde på arbetsmarknaden*.¹⁵ Inom dessa uppdrag pågår arbeten som har bäring på ansvarsfördelning och roller i samverkan. Till exempel beskrevs i den förra lägesbeskrivningen ett uppdrag avseende samordning mellan kommuner, leverantörer och Arbetsförmedlingen. I uppdraget identifieras och analyseras samspelet mellan berörda parter kopplat till processer för planering och myndighetsutövning hos Arbetsförmedlingen och kommunen samt på vilket sätt leverantörer inom den arbetsmarknadspolitiska verksamheten bidrar i samplanering för individen. Hittills har inriktningen varit utforskande för att samla in och analysera behov och utmaningar avseende den operativa samordningen. Ett särskilt fokus har varit att identifiera behov av och processer för informationsutbyte kring den arbetssökande. För att få till konkreta processer för samordning mellan kommun, leverantör och Arbetsförmedlingen pågår löpande utvecklingsarbete, vilket kommer fortsätta under 2023. Här finns också starka beroenden till andra

¹³ Arbetsförmedlingen. *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete - Delredovisning 2*. Af-2022/0036 1681.

¹⁴ Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen att minska långtidsarbetslösheten*. A2022/00330.

¹⁵ Arbetsförmedlingen. *Uppdrag att i samverkan ta fram en myndighetsgemensam plan för att öka utrikes födda kvinnors inträde på arbetsmarknaden*. A2022/00809..

utvecklingsarbeten rörande exempelvis digitala informationskanaler och nuvarande lagmässiga utrymme. Två sådana initiativ pågår under 2023:

Det första initiativet handlar om att det i en överenskommelse om samverkan ska specificeras mötesforum för leverantörer, kommuner och myndighet. Forumen syftar till att möjliggöra en dialog om samverkan och utbyta information. Detta inriktat på den långsiktiga planeringen av samarbetet. Arbetsförmedlingen har arbetat vidare med koncept som en av myndighetens regioner tagit fram, och kommer under våren 2023 sprida dessa nationellt som vägledande på hur dessa forum kan struktureras och nyttjas. Det handlar till exempel om mötesforum för arbetsförmedlingens lokala enheter, kommuner och leverantörer som syftar till att informera varandra om aktuella kontaktvägar eller tillsammans planera för praktikplatser.

Det andra initiativet handlar om att en central fråga i samordningen mellan kommuner, leverantörer och myndighet avser möjligheterna för arbetssökande att delta i insatser utöver de som ges inom ramen för tjänsterna rusta och matcha 1¹⁶ och 2. Arbetsförmedlingen har därför under våren 2023 internt sett över och tydliggjort, ansvar och roller mellan Arbetsförmedlingen, leverantörer och kommuner, utifrån regleringen i Arbetsförmedlingens instruktion om myndighetens ansvar för samverkan med kommunerna. Detta för att myndighetens avdelning för rådgivning ska kunna ge tydliga svar till arbetsförmedlare över hela landet. I arbetet med att utreda hur roller och ansvar ser ut idag har myndigheten dock identifierat ett antal faktorer som utgör hinder för en effektiv samordning mellan alla aktörer. Därför har myndigheten från och med nu inlett fas två i detta uppdrag; att analysera vad som konkret kan göras för att samordning av insatser ska kunna ske utifrån individens behov.

3.3 Anskaffningens utformning för att möjliggöra insatser från andra aktörer

Den 1 december 2022 infördes ett nytt arbetsmarknadspolitiskt program, förmedlingsinsatser, förordningen (2022:812) om förmedlingsinsatser. Denna förordning ger Arbetsförmedlingen en tydligare rättslig reglering för myndighetens anskaffande av matchningstjänster. Enligt förordningen ska en anvisning till programmet förmedlingsinsatser enligt huvudregeln ske på heltid. Det finns dock undantag, till exempel vid sjukdom, funktionsnedsättning, föräldradighet eller annat hinder som godtagits av Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen kan, om det är arbetsmarknadspolitiskt motiverat, besluta om en annan arbetsmarknadspolitisk insats parallellt med förmedlingsinsatser. Syfte och mål med båda insatserna ska bedömas kunna uppnås och insatserna ska tillsammans motsvara deltagarens arbetsutbud. För att anskaffa tjänster på sådant sätt att det samtidigt möjliggör för

¹⁶ I denna rapport används namnet "rusta och matcha 1" för att tydliggöra vilken av de två matchningstjänsterna med snarlika namn som åsyftas. Rusta och matcha 1 heter formellt Kundval rusta och matcha.

myndigheten att tillhandahålla insatser hos andra aktörer än leverantör har en ett internt förtydligande av vad denna förordning säger gjorts.

I praktiken innebär förordningen att de arbetssökande som tar del av Arbetsförmedlingens matchningstjänst rusta och matcha 2 ska ha förutsättningar att nå tjänstens mål. För att identifiera dessa arbetssökande har Arbetsförmedlingen fortsatt utvecklingen av det statistiska bedömningsstödet som hjälper den enskilde arbetsförmedlaren att göra bedömningar. Med hjälp av bedömningsstödet identifieras arbetssökande som har förutsättningar att under tiden hen deltar i tjänsten rusta och matcha 2 nå arbete eller påbörja studier. Skulle dock ett behov av insatser som inte ges inom ramen för rusta och matcha 2 uppstå, finns möjlighet för den enskilde att delta i en parallell insats, vilket i sig kan medföra behov av samverkan mellan flera aktörer. Det är Arbetsförmedlingen som ansvarar för den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och kan därmed besluta om möjligheten till andra arbetsmarknadspolitiska insatser parallellt med förmedlingsinsatser. En annan insats ska då tillsammans med omfattningen av förmedlingsinsatser motsvara deltagarens hela arbetsutbud. I vissa fall kan Arbetsförmedlingen även avbryta förmedlingsinsatserna. Det kan handla om att myndigheten vid en komplettande bedömning¹⁷ identifierar behov hos enskild arbetssökande av annat mer lämpligt stöd än det som förmedlingsinsatser kan ge, så som insatser eller tjänster inom arbetslivsinriktad rehabilitering.

I sammanhanget bör det också framhållas att behovet av samverkan varierar beroende på tjänst och individuella förutsättningar. För vissa andra upphandlade tjänster som Karriärvägledning och kommande Steg till arbete är samverkan en tydligare del givet att behovet av stöd kan vara mer sammansatt och utformas tillsammans med exempelvis kommun.

Förutom att arbeta in förordningen om förmedlingsinsatser i handläggarstöd för tjänster som rusta och matcha, har Arbetsförmedlingen fördjupat arbetet kopplat till att dels ingå och främja projektsamarbeten. Utöver tidigare framtaget stödmaterial för projekt, beskrivet i exempelvis delredovisningarna för regleringsbrevsuppdrag 3.5 för budgetår 2022¹⁸, pågår löpande arbeten för att stärka förutsättningarna för att myndigheten ska arbeta med projekt på ett nationellt likvärdigt sätt. Bland annat har en nationell koncentrerad funktion skapats, med samlade kompetenser från myndighetens olika avdelningar, i syfte att stötta den operativa verksamheten vid bedömning av deltagande i projekt. Utöver detta tas det under 2023 fram ytterligare förtydliganden för att underlätta ändamålsenliga prioriteringar gällande samverkan genom projekt. En del arbetssökande har behov som löses bäst genom stöd från flera offentliga, privata eller ideella aktörer, parallellt eller i en kedja av insatser. Genom projekt kan ett sammanhållet stöd organiseras på ett sätt där kundens behov möts

¹⁷ Kompletterande arbetsmarknadspolitisk bedömning görs för att identifiera och stödja arbetssökande med ohälsa eller funktionsnedsättningar som påverkar arbetsförmågan, se avsnitt 4.2.2.

¹⁸ Arbetsförmedlingen. *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete - Slutredovisning*. Af-2022/0036 1681.

genom ett effektivt nyttjande av Arbetsförmedlingens och andra aktörers tjänster och insatser.

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

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

4.1 Inledning

I lägesbeskrivningen den 3 oktober aviserades ett flertal utvecklingsområden inom arbetslivsinriktad rehabilitering som numera finns i Arbetsförmedlingens verksamhetsplan för 2023. I denna lägesbeskrivning beskrivs status och den progress som skett sedan dess. Det rör bland annat utvecklingen av en sammanhållande beslutsprocess kring de särskilda insatserna för personer med funktionsnedsättning, Arbetsförmedlingens arbete med att så tidigt som möjligt identifiera och bedöma förekomst av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga samt hur Arbetsförmedlingen avser effektivisera samverkan utifrån individens stödbehov.

Arbetet med att öka kunskapen hos den arbetssökande om de möjligheter som finns på Arbetsförmedlingen och att ge individen kännedom om och förutsättningar att själv, så tidigt som möjligt i processen, kunna beskriva sina behov är också en viktig del i detta arbete.

4.2 Effektiva arbetssätt för identifiering och bedömning av funktionsnedsättning

4.2.1 Inför och under inskrivning

Arbetsförmedlingen arbetar fortsatt med att redan vid inskrivningen skapa goda förutsättningar för att identifiera ohälsa eller funktionsnedsättning som kan medföra

nedsatt arbetsförmåga hos den arbetssökande och som kan påverka möjligheterna att få eller behålla ett arbete. Cirka 90 procent av alla inskrivningar på Arbetsförmedlingen idag sker digitalt via Arbetsförmedlingens hemsida.

För närvarande pågår arbete med att formulera relevanta frågor till inskrivningen, med syfte att personer med ohälsa eller funktionsnedsättning som kan medföra nedsatt arbetsförmåga har möjlighet att signalera om detta tidigt så att Arbetsförmedlingen vidare kan utreda och klargöra den enskildes förutsättningar och behov av stöd. Målsättningen är att frågorna ska implementeras som en del i inskrivningen under 2023.

Om en person uppger att de har ohälsa eller funktionsnedsättning som kan medföra nedsatt arbetsförmåga ska detta vid planeringssamtalet uppmärksammas för att vid behov ge möjlighet till vidare kartläggning, därefter finns möjlighet till en kompletterande bedömning i förhållande till ohälsa eller funktionsnedsättning av ett bedömningsteam, se avsnitt 4.2.2 som ligger till grund för vidare utredning.

Arbetsförmedlingen har fortsatt det redan påbörjade arbetet med att tillgängliggöra information genom hemsidan, det som har tillkommit är att samma information nu också finns tillgänglig genom två filmer, varav den ena är med teckenspråkstolkning för de kunder som har behov av teckenspråkig information.

4.2.2 Den kompletterande bedömningen i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning

Arbetsförmedlingen har under 2022 infört den kompletterande bedömningen i förhållande till ohälsa och/eller funktionsnedsättning i hela landet. Den kompletterande bedömningen utgör ett komplement till den arbetsmarknadspolitiska bedömning som görs för alla arbetssökande och bedömningen innebär ett enhetligt arbetssätt som syftar till att arbetssökande som uppger, eller där Arbetsförmedlingen uppmärksammar att ohälsa och/eller funktionsnedsättning kan påverka möjligheterna till arbete/studier, får en likvärdig bedömning av förutsättningar oavsett var i landet personen bor.

Bedömningen sker i en strukturerad process och dokumentationen görs i särskilt framtagna mallar och detta arbete organiseras i regionala team i vilka en bredd av kompetenser ingår i form av arbetsförmedlare, arbetsterapeuter/sjukgymnaster, psykologer, socialkonsulenter. Teamen har också tillgång till kompetens i form av audionomer, synspecialister och dövkonsulenter. Teamen arbetar geografiskt obundet och använder distansteknik i möte med kund, men också vid behov fysiska möten utifrån vad som bedöms relevant för den enskildes förutsättningar och individuella situation.

4.2.3 Digitalisering av samtycke

För att få ta del av de särskilda insatserna för personer med funktionsnedsättning måste Arbetsförmedlingen ha gjort en bedömning att en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga föreligger, detta genom en samlad bedömning. Ett led

i processen innebär att Arbetsförmedlingen efter denna bedömning efterfrågar ett frivilligt samtycke om registrering av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Hittills har detta skett genom pappersblankett, men sedan vintern 2022 kan Arbetsförmedlingen erbjuda den arbetssökande att ge sitt samtycke till behandling av uppgifter om funktionsnedsättning digitalt. Den digitala tjänsten testades som en pilot under 2022 och har sedan dess successivt implementerats i hela landet.

4.2.4 Samverkan rörande unga med funktionsnedsättning

Arbetsförmedlingen har sedan 2019 drivit det verksamhetsutvecklande ESF-projektet "Samstart" där en fördjupad samverkan prövas och utvecklas i fem delprojekt i landet. Projektet arbetar i en för individen sammanhållen process kopplat till övergången från skola till arbetsliv i samverkan med flera delar från kommunen både under skoltid och efter avslutade studier då individen övergår till att vara arbetssökande. Projektet arbetar med multikompetenta team där skolan identifierar elever i behov av stöd och Arbetsförmedlingen förbereder inför övergången mellan skola och arbetsliv, i detta nyttjas bland annat SIUS-handläggare för att ge individen stöd på vägen mot arbete efter avslutad utbildning. Arbetsförmedlingen har beviljats medel från ESF+ och kommer fortsätta utvecklingsarbetet och vidare identifiera viktiga framgångsfaktorer.

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

4.3.1 Kundnära arbete och processer

Som aviserades i lägesbeskrivningen den 3 oktober 2022¹⁹ pågår ett utvecklingsarbete kring att skapa mer enhetliga arbetssätt och processer för bedömning och beslut rörande vissa av stöden som omfattas av förordningen (2017:462) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga.

Syftet med arbetet är att Arbetsförmedlingens processer ska bli enklare, snabbare, mer enhetliga och förutsägbara för arbetssökande, arbetsgivare, leverantörer och samverkanspartners. En mer enhetlig process möjliggör en likvärdig service till arbetssökande med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga som har kontakt med en arbetsgivare som vill anställa och minskar risken för felaktiga utbetalningar. En mer enhetlig process möjliggör en likvärdig service till arbetssökande med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga och som har kontakt med en arbetsgivare som vill anställa och minskar risken för felaktiga utbetalningar.

¹⁹ Arbetsförmedlingen. Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet - Lägesbeskrivning den 3 oktober 2022. Af-2022/0052 9355.

Arbetsförmedlingen har också påbörjat ett arbete med ambitionen att identifiera och realisera digitala lösningar i syfte att underlätta för arbetssökande, anställda och arbetsgivare att ta del av insatserna Bidrag till litteratur och tolk samt Bidrag till Hjälpmedel på arbetsplatsen och detta arbete pågår fortsatt. Inom insatsen Bidrag till litteratur och tolk planerar Arbetsförmedlingen att under 2023 lansera ett digitalt ansökningsförfarande för att underlätta för de anställda och deras arbetsgivare som har behov av bidraget. En del i detta är digitaliseringen av samtycke som beskrivs i 4.2.3, genom den digitala tjänsten är ambitionen att ledtiden förkortas från att en bedömning är gjord till att rätt insats kan träda i kraft.

4.3.2 SIUS-programmet har utvecklats

I oktober 2022 infördes en ny beslutsprocess för SIUS-programmet. Den nya beslutsprocessen innebär att myndigheten arbetar efter en enhetlig, ärendebaserad och strukturerad process för att bedöma behov av, aktualisering till och beslut om SIUS-programmet. Med hjälp av den nya beslutsprocessen är ambitionen att myndigheten genom SIUS-resurserna ökar fokus på det kundnära arbetet, ackvirering av arbetsplatser samt att ge än bättre stöd till arbetssökande och arbetsgivare på arbetsplatsen.

Den nya beslutsprocessen har klargjort målgruppen och förtydligat processerna för inflödet till SIUS-programmet. Denna beslutsprocess har även inneburit en mer uttalad och tydligare styrning och uppföljning av antalet deltagare som tar del av SIUS-programmet. Antal arbetssökande som får ta del av SIUS-programmet ökar kontinuerligt, vilket troligen är en effekt av utvecklingsarbetet med en förändrad beslutsprocess vilket fortsatt kommer följas upp. Möjligheten att följa upp SIUS-programmet har också förbättrats, detta genom att ärendesystemen utvecklats. Detta ger myndigheten på sikt fördjupad information om hur SIUS-programmet används och vilka som tar del av stödet.

4.3.3 Samspelet mellan Arbetsförmedlingen och leverantörer i tjänsten Steg till arbete

Arbetsförmedlingen upphandlar tjänsten *Steg till arbete* vilken beskrivs närmare i Arbetsförmedlingens tidigare åiterrapporter²⁰. Tilldelningsbeslutet har överprövats²¹ och tjänsten beräknas preliminärt implementeras i september 2023. Ett utvecklingsarbete pågår för att skapa ett systemstöd för tjänsten samt utveckling av ärendebaserat arbetssätt för medarbetare som skall arbeta i tjänsten.

Steg till arbete är en sammanhållen tjänst som både består av förberedande, arbetslivsinriktade, vägledande och matchande insatser inom ramen för arbetslivsinriktad rehabilitering. Detta skapar kontinuitet genom tjänstens olika

²⁰ Arbetsförmedlingen. *Förekomst av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga - Åiterrapport om att åstadkomma väl fungerande bedömningar*. Af-2022/0008 9266. samt Arbetsförmedlingen. *Arbetssökande med bristande svenska samt funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga*. Af-2021/0018 8749.

²¹ Arbetsförmedlingen vann samtliga tre mål i Förvaltningsrätten. överklagan är lämnad till Kammarrätten och myndigheten inväntar beslut om prövningstillstånd kommer beviljas eller ej.

delar. Deltagaren övergår tidigt inom tjänsten till arbetsplatsnära insatser vilket bedöms vara gynnsamt för individens rörelse mot en etablering i arbetslivet.

Tjänsten är ett verktyg för att identifiera ohälsa och funktionsnedsättning som har inverkan på arbetsförmågan. Steg till arbete ökar möjligheten att hitta anpassningar och stöd för den arbetssökande som kan kompensera för nedsättningen i arbetsförmågan och pröva dem i reell arbetsmiljö.

Samarbetet mellan Arbetsförmedlingen, deltagaren och leverantören säkerställer att ändamålsenlig information om deltagarens resurser och stödbehov delas med leverantören och omsätts i matchningsarbetet. Via informationsöverföring från leverantören och deltagaren, avseende deltagarens resurser och stödbehov, får Arbetsförmedlingen ett bidrag till de underlag som ligger till grund för fortsatt planering och beslut kring särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga.

För att skapa en effektiv process mot målet arbete eller studier kan andra parallella insatser pågå under tiden den arbetssökandes deltar i tjänsten. Exempelvis kan Arbetsförmedlingen utreda om det finns en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga och om det finns stöd och anpassningar, med eller utan hjälpmedel, som kan bidra till att personen får en långsiktigt hållbar förankring på arbetsmarknaden.

5 Utbyte av information mellan Arbetsförmedlingen och leverantör

5.1 Inledning

Arbetsförmedlingen tillhandahåller funktionalitet för att på ett säkert sätt utbyta information med leverantörerna. Idag sker det via Mina sidor Fristående aktörer (MSFA). Den långsiktiga målsättningen är att alla leverantörer om de så önskar ska kunna arbeta i sina egna systemstöd med den information som de nu hanterar på MSFA, mer om det i avsnitt 5.4. Ambitionsnivån är hög när det gäller systemstödet användarvänlighet och responsen från leverantörerna har hittills varit positiv, både från leverantörsforum och genomförda SUS-mätningar, som visar på en ökning med 20 punkter i på en skala på totalt 100, i förhållande till tidigare lösning. En rapport från observationsbesök som gjorts under våren blir också klar i närtid, där finns en del förbättringsområden identifierade och vidareutveckling planeras. I mitten av april släpptes en uppdaterad version av MSFA tillsammans med övrig programvara som stöder regelförändringarna som trädde i kraft 1 december 2022.

I Arbetsförmedlingens strategiska inriktning för 2026²² ingår som en av fem målsättningar att myndigheten ska vara navet i ett system med många aktörer. Det innebär bland annat att Arbetsförmedlingen behöver satsa på generella och säkra sätt att utbyta information med de aktörer som är relevanta för att fullfölja myndighetens uppdrag. Målsättningen är att de IT-lösningar som tas fram ska kunna användas av alla aktörer, vilket innebär att när myndigheten har behov av att kommunicera med en ny aktör ska redan gjord utveckling kunna användas. I avsnitt 3 tas samverkan med kommunerna upp som en viktig del av arbetet med vissa grupper arbetssökande, och därmed vikten av enkel och säker digital kommunikation med dessa.

5.2 Navet i ett system med många aktörer

Arbetsförmedlingen arbetar kontinuerligt tillsammans med övriga myndighets - Sverige med att bygga upp gemensamma digitala infrastrukturer och möjliggöra säker digital kommunikation mellan olika parter aktiva inom området arbetsmarknad

Säker digital kommunikation (SDK) är ett nationellt samverkansprojekt för en säker och enhetlig hantering av känslig information inom den offentliga sektorn. Bakgrunden till framtagandet av tjänsten SDK är att det idag hanteras och skickas stora mängder information inom och mellan kommuner, regioner och myndigheter. Det handlar ofta om sekretessklassad information, exempelvis vårdplaner och utdrag ur belastningsregistret. I avsaknad av bättre alternativ används exempelvis fax och brev som kommunikationskanal, vilket är både ineffektivt och osäkert. Tjänsten SDK gör det nu möjligt för aktörer utbyta känslig information på ett säkert och effektivt sätt genom en nationell gemensam lösning, i syfte för myndigheter att fullfölja sina uppgifter. På sikt kan även privata utförare av offentligt finansierad verksamhet vara aktuella att ansluta. Arbetsförmedlingen har varit en drivande part i detta samverkansprojekt. SDK finns sedan sen hösten 2022 i produktion på Arbetsförmedlingen och under 2023 kommer succesivt aktuella verksamhetsprocesser att kunna ansluta sig. Detta berör ej direkt informationsutbytet med leverantörer, men är ändå en viktig pusselbit för att på sikt få en bra helhet där Arbetsförmedlingen tillsammans med kommuner och andra myndigheter gemensamt fokuserar på den arbetssökandes behov.

Arbetsförmedlingen samordnar arbetet i ett pågående regeringsuppdrag *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*²³, se vidare avsnitt 8.2, där en delrapport levererats under 2023²⁴ och uppdraget slutredovisas 31 januari 2024.

²² Arbetsförmedlingen. *Arbetsförmedlingen - Arbetsmarknadsmyndigheten i samtid och framtid*. Af-2020/0012 1748

²³ Näringsdepartementet. *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*. N2021/01915.

²⁴ Arbetsförmedlingen. *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande - Delredovisning 31 januari 2023*. Af-2021/0053 0693

Internt på Arbetsförmedlingen tillgängliggörs stora mängder statistik som på olika sätt används som beslutsunderlag i det interna arbetet. Denna information har sedan länge efterfrågats av bland andra journalister samt lokala och regionala beslutsfattare. 2021 påbörjades därför ett arbete med att utveckla en tjänst där denna information tillgängliggörs även för externa intressenter. Sedan hösten 2022 finns en första betaversion tillgänglig på Arbetsförmedlingens hemsida och fortsatt utveckling är planerad för 2023. Denna tjänst bedöms också kunna bli mycket användbara för Arbetsförmedlingens leverantörer.

5.3 Informationsutbyte med leverantörer

5.3.1 Bakgrund

När tjänsten rusta och matcha 1 lanserades så introducerades den första generationen av det som kallas generisk grund för leverantörer, där MSFA är den del där leverantören hanterar interaktionen med Arbetsförmedlingen. Förutom fokus på en förbättrad användarupplevelse för leverantörerna så finns också en tydlig målsättning att de tjänster som Arbetsförmedlingen anskaffar ska hanteras på ett mer enhetligt sätt. Detta för att skapa lika förutsättningar för alla leverantörer, de som levererar mer än en tjänst ska känna igen sig och Arbetsförmedlingens egen personal ska ges förutsättningar att arbeta effektivt och rättssäkert. Det är också viktigt att på sikt minimera behovet av nyutveckling i samband med introduktion av nya tjänster och därmed även det kommande behovet av förvaltning av systemstödet.

Arbetsförmedlingen har tagit fram föreskrifter²⁵ om leverantörernas uppgiftsskyldighet, vilka ger ett stabilt utgångsläge för utvecklingen av generisk grund för leverantörer.

5.3.2 Uppgiftsskyldighet för leverantörer

Arbetsförmedlingen har tagit fram föreskrifter om uppgiftsskyldighet för leverantörer som på uppdrag av Arbetsförmedlingen utför arbetsmarknadspolitiska insatser.²⁶ Föreskrifterna beslutades av styrelsen den 17 februari 2023 och trädde i kraft den 1 april 2023. Utifrån myndighetsföreskrifter kommer leverantörerna ha det författningsstöd som krävs för att de ska kunna hänvisa till fullgörande av en rättslig förpliktelse, enligt dataskyddsförordningen, och därmed ha stöd att som personuppgiftsansvarig behandla de personuppgifter som krävs när de fullgör den uppgiftsskyldighet som i dag är reglerad i civilrättsliga avtal. Genom den författningsreglerade uppgiftsskyldigheten i föreskrifterna är det tydligt för en leverantör vilka uppgifter som denne kan lämna till Arbetsförmedlingen, utan att det kan betraktas som ett obehörigt röjande enligt 4 § lagen (2000:625) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

²⁵ Arbetsförmedlingens föreskrifter om uppgiftsskyldighet för leverantörer (AFFS 2023:1).

²⁶ Ibid.

En författningsreglerad uppgiftsskyldighet möjliggör ett mer enhetligt och samordnat arbete inom myndigheten när det gäller att begära uppgifter från en leverantör, oavsett vilken typ av insats det är frågan om. Det rör bland annat uppgifter som underlag för myndighetens beslut om sanktioner och möjlighet att ta del av insats. Uppgiftsskyldigheten i föreskrifterna säkerställer att Arbetsförmedlingen alltid har tillgång till relevanta och aktuella uppgifter om den enskilde arbetssökande. Det är även en förutsättning för att myndigheten ska kunna fullgöra sina uppgifter när det gäller samverkan med andra myndigheter.

Skyldigheten enligt föreskrifterna kommer även omfatta uppgifter som myndigheten behöver för att säkerställa att rätt ersättning betalas ut till en leverantör samt att leverantören uppfyller ställda krav och villkor i avtalen. Föreskrifterna kommer även att täcka Arbetsförmedlingens behov av uppgifter från leverantörer för att kunna följa upp och utvärdera de insatser som leverantörer tillhandahåller för att utveckla den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

Bestämmelserna i föreskrifterna är utformade för att möjliggöra en flexibilitet mellan olika typer av insatser, utifrån de krav som ställs i respektive programförordning. Vid behov kan föreskrifterna ändras för att anpassas till nya förhållanden som myndigheten inte känner till i dag. Tillämpningen av föreskrifterna kommer att följas upp och utvärderas för att identifiera behov av ändringar.

5.3.3 Systemstöd för säkert och effektivt informationsutbyte

Vidareutvecklingen av den generiska grunden för leverantörer pågår och i samband med lanseringen av rusta och matcha 2 så anpassades denna till det nya regelverk som började gälla 1 december 2022. Den information som leverantören får i samband med beslut om avrop av tjänst presenterats på MSFA. Informationen som presenteras består av två delar, uppgifter om själva tjänsten och avropet samt grundläggande information om den arbetssökande som ska ta del av tjänsten. Rörande arbetssökande så får leverantören uppgifter om namn, kontaktuppgifter, körkort samt meriter och utbildningsnivå. Denna information gjordes tillgänglig i den nya generiska grunden under 2021 och finns nu både för rusta och matcha 2 samt karriärvägledning.

MSFA kommer, med start i mitten av september 2023, också presentera en handlingsplan Arbetsförmedlingen upprättat för aktuell arbetssökande, se avsnitt 2.6 rörande delad handlingsplan. När tjänsten steg till arbete lanseras så kommer även den att baseras på generisk grund för leverantörer.

För tjänster kopplade till generisk grund för leverantörer, idag rusta och matcha 2 samt karriärvägledning, kan leverantörerna hantera den informationen de är skyldig att inkomma med på MSFA. Strukturen för detta på MSFA är densamma som anges i föreskrifterna för leverantörernas uppgiftsskyldighet.

5.4 Kommande utveckling av systemstöd

En långsiktig målsättning är att alla leverantörer om de så önskar ska kunna arbeta i sina egna systemstöd med den information som de nu hanterar på MSFA. För att möjliggöra detta krävs utveckling av API:er, Application Program Interface, som hanterar överföringen av information mellan Arbetsförmedlingens och leverantörernas systemstöd. Den ursprungliga planen var att utvecklingen av API:er skulle ske i nära anslutning till utvecklingen av MSFA. Samtidigt har insikten växt om att strukturen på den utökade information som nu hanteras måste hinna sätta sig ordentligt innan utveckling av API:er påbörjas. Risker är annars att både Arbetsförmedlingen och leverantörerna behöver hantera flera parallella utvecklingsspår för att nödvändiga justeringar ska kunna göras, vilket är kostsamt för båda parter. I nuvarande planer ligger start av utveckling under 2024.

Information som förs över i ett API har ett i detalj specificerat format. På en mycket övergripande nivå finns tre typer av format. Fritext, information med formatkontroller samt strukturerad information. Bedömningen idag är att mer av den information som utbyts mellan Arbetsförmedlingen och dess leverantörer bör vara strukturerad, för att på sikt bättre kunna användas för att automatisera flöden och kontroller. Eftersom målet är att i så stor utsträckning som möjligt kunna återanvända den generiska grunden och dess tillhörande API:er för andra tjänster än rusta och matcha 2 så måste naturligtvis en flexibilitet finnas, och möjligheten att addera ett fritextfält för övrig ej strukturerad information kan användas.

Förändringarna i sekretesslagstiftningen ger leverantören möjlighet att efterfråga mer information om både arbetssökande och arbetsgivare. Myndigheten behöver följa och analysera behovet för att i ett nästa skede ta beslut om hur detta ska hanteras. En av flera möjligheter är att använda en säker meddelandefunktion för hantering av detta informationsutbyte.

Arbetsförmedlingen har nu fått stöd i förordning för att få använda uppgifter från Skatteverkets beskattningsdatabas för handläggningen av ärenden. I nuläget används inte informationen för att kontrollera att en arbetssökande har fått och behållit arbete under en viss period. Arbetsförmedlingen utreder närmare vidare vilken information som är möjlig och lämplig att samla in och som kan utgöra ett verktyg i form av verifikat för resultatetsättning.

5.5 Andra kommunikationsytor

Utöver ett utbyte av information med leverantörerna i specifika ärenden finns det ett behov av att löpande kommunicera generell information. Arbetsförmedlingens webbplats, www.arbetsformedlingen.se, fungerar här som ingång för leverantörerna. Förbättringsförslag finns framtagna tillsammans med leverantörer och utvecklingen av dessa har påbörjats under 2023.

6 Kontroll och uppföljning samt krav på leverantörer och tjänster

6.1 Utveckling av väl fungerande interna rutiner för kontroll

Arbetsförmedlingen kontrollerar och följer upp leverantörers avtalsefterlevnad, vilket bidrar till det övergripande uppdraget att korta tiden i arbetslöshet genom att sammanföra arbetssökande med arbetsgivare och utbildningsanordnare. Att följa upp leverantörernas avtalsefterlevnad handlar också om att bidra till att uppnå ökat kundvärde och säkerställa kvalitet i utförande och anskaffning av tjänsterna. Arbetet sker proaktivt genom kontroller och uppföljningar, och reaktivt genom att utreda klagomålsärenden utifrån bestämda processer. Verksamheten utvecklas genom kontinuerlig utveckling och ständiga förbättringar av kvalitetssäkring, processer och metoder. Arbetet bidrar även till uppdraget att motverka felaktiga utbetalningar.

Som framgår i delrapport 1, är det Arbetsförmedlingens operativa verksamhet som genom sina beslut om anvisning av den arbetssökande till en insats och efterföljande placering hos leverantören, lägger grunden för utbetalning av ersättning. För att säkra en korrekt handläggning och korrekta utbetalningar är det därför av stor betydelse att myndighetens personal ges rätt förutsättningar att utföra uppgiften genom tillgång till informationsmaterial, utbildning och olika stödfunktioner (inklusive systemstöd).

Under hösten 2022 utvecklades processer och arbetssätt för att förbättra ärendehandläggningen och förebygga felaktiga utbetalningar. Exempelvis togs checklista för handläggare fram att följa när leverantörers begäran om resultat ersättning ska bedömas och det pågår även andra utbildningsinsatser rörande ärendehantering kopplat till leverantörer. Personalresurser rekryterades för ändamålet. På längre sikt pågår teknisk utveckling för att öka kvaliteten i handläggningen i form av exempelvis automatisering och förbättrat beslutsstöd.

Utöver detta genomförde myndigheten under hösten 2022 ett arbete för att förebygga oavsiktliga fel i ekonomiflödet för upphandlade arbetsförmedlingstjänster och stärka de löpande kontrollerna.

6.2 Utveckla system för att följa upp indikationer på fusk och felaktigheter

6.2.1 Effektiviserad klagomålshantering

Under 2022 bedrev myndigheten ett omfattande arbete inom processorientering, inklusive metod för processutveckling. Inom leverantörsuppföljningen har processorienteringen bidragit till att standardisera de olika processerna inom granskningsarbetet, genom att bland annat dokumentera dem på ett enhetligt sätt, skapa förutsättningar för att bli mer effektiva i det dagliga arbetet och undvika

dubbelarbete, samt tydliggöra ansvar och roller i processerna för att säkerställa att rollen som utför arbetet har rätt kompetens och förutsättningar för att kunna leverera arbetsuppgiften.

I delrapport 1 uppgavs att en effektiviserad klagomålsprocess skulle implementeras under hösten 2022. Den nya klagomålsprocessen innebär bland annat tydligare ansvarsfördelning för klagomålsärenden, bättre metoder för att sälla ut vilka ärenden som behöver manuell hantering, vilka som övervakas statistiskt samt en mer samlad hantering av klagomålsärenden. Detta förväntas skapa förutsättningar framåt för effektivare och mer kvalitativ handläggning.

Införandet av den effektiviserade klagomålsprocessen skedde i februari 2023, samtidigt som uppföljande personal började arbeta utifrån avtalsområden. Detta bedöms ytterligare kunna effektivisera klagomålshanteringen framöver genom att bedömningen av om det inträffade utgör ett avtalsbrott eller inte, går snabbare när utredaren är väl insatt i avtalsområdet. Den ökade specialiseringen och den effektiviserade klagomålsprocessen infördes i februari 2023.

6.2.2 Utveckling av processer för kontroll och uppföljning

Under hösten 2022 inleddes arbetet med att ta fram standardiserade processer för både tjänste- och leverantörsuppföljning.

En del av processen för kontroll och uppföljning av leverantörer är nationellt samordnade granskningar. I juni 2022 genomförde myndigheten en större nationell granskning då närmare 500 kontrollbesök hos leverantörer av tjänsten rustar och matcha genomfördes. För att kunna hålla samman granskningen och säkerställa enhetliga bedömningar och hantering av de brister som uppdagades, utarbetades rutiner, metoder, mallar och olika typer av informationsdokument. Dessa ligger nu till grund för myndighetens framtida arbete med fysiska kontrollbesök.

Under hösten 2022 genomfördes även en översyn av granskningsprocessen för att tydliggöra vilka gemensamma processteg som finns i granskningsarbetet, oaktat vilket typ av granskning det rör och hur den initieras. Parallellt har en process för leverantörskontrollen, inklusive beslut om att granska en leverantör, utarbetats. Processen innebär i korthet att förslag till leverantörsgranskning föredras i ett beredningsforum, som består av ledningsgruppen för enheten Leverantörsuppföljning. Beredningsforum beslutar om granskning ska genomföras, vilken metodik som ska användas samt avgöra resurser för uppdraget. Härigenom optimeras användning av uppföljningsresurser, samtidigt som transparensen och förutsättningarna för att myndigheteten behandlar leverantörer lika ökar. Beredningsforum som metod infördes i januari 2023.

6.2.3 System för att identifiera risk för avsteg från avtal

Arbetsförmedlingen har en loggplattform som verktyg för central logguppföljning och analys av olika typer av informationsutbyte mellan myndigheten och leverantörer. Medarbetare med särskild och säkerhetsprövad behörighet kan analysera

leverantörers agerande i de systemstöd som myndigheten tillhandahåller till leverantörer, för att mönstersöka och tolka signaler som kan tyda på oegentligheter eller missbruk av uppgifter. De loggar som analyseras kan avse allt från leverantörers begäran om resultatansättning till hantering av personuppgifter. Personal inom leverantörsuppföljning utbildades i användning av loggplattformen under första halvåret 2022. Under hösten 2022 utarbetades rutiner för att använda verktyget och dess resultat på ett strukturerat sätt och implementering av verktyget i uppföljningsverksamheten pågår.

6.2.4 Riskbedömningsverktyg

Myndigheten har även utarbetat ett verktyg för bedömning av leverantörers risk för avvikelser från avtal.²⁷ Modellen färdigställdes under första kvartalet 2022 och finjusterades och testades under andra kvartalet 2022. En första version, i vilken uppföljande personal manuellt och från ett flertal olika system inhämtar och registrerar information i riskbedömningsverktyget, färdigställdes i augusti 2022. Det manuella verktyget har börjat implementeras inom leverantörsuppföljningen under hösten 2022 enligt plan. Utvecklingsarbetet med tekniska integrationer för att inhämta informationen digitalt och åskådliggöra den i en applikation i myndighetens uppföljningssystem pågår också enligt plan, och en första digital version av verktyget beräknas kunna drifvas under första halvåret 2023.

6.2.5 Handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av upphandlade leverantörers avvikelserapportering

Myndighetens handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av upphandlade leverantörers avvikelserapportering²⁸, beskrivs utförligt i delrapport 1. Ett flertal åtgärder har nu genomförts i enlighet med handlingsplanen, vilket har förbättrat förutsättningarna för en effektiv och rättssäker avvikelserapportering. Exempelvis har informationsinsatser om leverantörernas skyldighet att avvikelserapportera, riktade till både leverantörer och arbetssökande genomförts, liksom åtgärder för att förstärka och systematisera kontrollen av leverantörers avvikelserapportering. Arbetet med handlingsplanen har nu slutförts samtidigt som fortsatt arbete genomförs med att införa och förvalta de metoder och arbetsätt som har utvecklats.²⁹

I syfte att följa och kontrollera leverantörers avvikelserapportering har en applikation som möjliggör statistisk analys utvecklats. Applikationen möjliggör identifiering av leverantörer som statistiskt avviker från andra leverantörer när det gäller avvikelserapportering i olika tjänster och regioner. Kvalitetssäkring av data och utvecklingen av applikationen pågår. Planerad driftsättning av applikationen var

²⁷ Arbetsförmedlingen. *Kontroll och uppföljning av leverantörer*. Af-2022/0021 1299. Avsnitt 6.2 Påbörjade utvecklingsarbeten inom kontroll och uppföljning av leverantörer. Sidan 21.

²⁸ Arbetsförmedlingen. *Handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av fristående aktörers avvikelserapportering*. Af-2020/0069 5320.

²⁹ Arbetsförmedlingen. *Utvecklingen av styrningen och kontrollen av leverantörers avvikelserapportering - slutrapportering*. Af-2020/0069 5320.

under senhösten/vintern 2022 men datumet har på grund av svårigheter i samband med kvalitetssäkring av data senarelagts till första halvåret 2023.

6.2.6 Krav och kontroller i syfte att minska risken för att oseriösa aktörer blir leverantörer

I syfte att minska risken för att oseriösa aktörer blir leverantörer samt för att kunna avsluta avtal med eventuella oseriösa aktörer kontrolleras leverantörer mot ett antal olika krav. Kontrollerna sker vid olika tillfällen, både vid ansökan om inträde i ett valfrihetssystem enligt LOV eller vid anbudsutvärdering enligt LOU, inför leveransstart och genom myndighetens löpande uppföljning (jämför bland annat avsnitt 5.2.2) under avtalstiden. Vid vilken tidpunkt myndigheten kontrollerar att ett visst krav är uppfyllt beror bl.a. på när det är möjligt och meningsfullt att göra. Ett krav på maximalt antal samtidiga deltagare per handledare är till exempel inte möjligt att kontrollera innan leveransen påbörjats. I ansökan eller anbud behöver dock leverantören intyga att den kommer följa samtliga gällande krav under hela avtalstiden. För att beskriva hur det kan se ut i praktiken beskrivs nedan övergripande några av de krav som ställs i tjänsten rustar och matcha 2 utifrån om kontrollen sker innan avtalet tecknas eller löpande under avtalstiden. Beskrivningen kan inte ses som allmängiltig för alla upphandlade arbetsmarknadstjänster och det bör framhållas att de exakta kraven och kontrollerna varierar då de utformas specifikt utifrån förutsättningarna och behoven i varje upphandlad tjänst.

Krav som kontrolleras i samband med inträdet

Enligt 7 kap. 1 § Lag (SFS 2008:962) om valfrihetssystem (LOV) får den upphandlande myndigheten utesluta en ansökande leverantör under vissa förutsättningar. Det kan bland annat handla om att leverantören är dömd för brott som avser yrkesutövningen, har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller inte har fullgjort sina skyldigheter i fråga om socialförsäkringsavgifter eller skatt. Myndigheten granskar i dessa avseenden leverantörens ansökan mot offentliga uppgifter från bland andra Skatteverket, Bolagsverket och Kronofogden såväl som andra relevanta uppgifter. Vid behov kan kompletterande uppgifter inhämtas från såväl leverantören som andra källor.

Även leverantörens ekonomiska förmåga att genomföra uppdraget i enlighet med förfrågningsunderlaget under hela avtalstiden kontrolleras i samband med inträdet. Kontrollen sker huvudsakligen baserat på uppgifter som inhämtas från kreditupplysningsföretag. Vid behov begärs kompletterande uppgifter in från leverantören.

För att få träda in i valfrihetssystemet rusta och matcha 2 ska en ansökande leverantören också visa att denne har relevant och tillräcklig erfarenhet av att arbeta med liknande uppdrag. Detta kontrolleras genom att den ansökande leverantören i ansökan presenterar två olika referensuppdrag som styrker detta. Ett av referensuppdragen ska ha varit av huvudsakligen matchande karaktär och ett av huvudsakligen rustande karaktär.

Myndigheten bedömer i dagsläget inte att det är motiverat att införa ytterligare eller skärpta krav eller kontroller i samband med inträdet till valfrihetssystemet för tjänsten rustar och matcha 2. Kravnivån i dessa avseenden är därför oförändrad. Kraven på referensuppdrag har dock förtydligats så att det ska bli enklare att förstå och göra rätt i ansökan.

Krav som kontrolleras i samband med uppstart eller löpande under avtalstiden
Som beskrivits ovan kontrolleras inte samtliga krav redan i samband med att leverantören ansöker till valfrihetssystemet. Efter att en leverantörs ansökan godkännts vidtar myndigheten dock ett antal ytterligare administrativa åtgärder. Innan dessa genomförts är det inte heller möjligt för en deltagare att välja leverantören. De åtgärder det kan handla om är till exempel att leverantören ges behörighet i relevanta systemstöd för den löpande rapporteringen av deltagarnas deltagande, att den meddelar myndigheten på vilka adresser den är lokaliserad, redovisar att den har personal med rätt kompetens i förekommande fall, redovisar eventuella underleverantörer m.m. I samband med denna administrativa hantering kontrollerar myndigheten också att relevanta krav är uppfyllda.

Krav som det endast är möjligt eller meningsfullt att kontrollera under själva leveransen hanteras på olika sätt inom ramen för myndighetens löpande uppföljning enligt ovan. I den löpande uppföljningen bevakas även sådana krav som redan kontrollerats i samband med inträde eller uppstart. En leverantör behöver till exempel bibehålla tillräcklig ekonomisk stabilitet under hela avtalstiden, inte bara i samband med inträdet. Flera av de krav som kontrolleras i den löpande beskrivs mer utförligt i andra delar av rapporten, men det kan handla om till exempel krav på leverantörens rapportering, kapacitetstak, lokalers beskaffenhet, obligatoriska aktiviteter och minsta omfattning av stöd till deltagare.

Förutsättningsskapande villkor för att kunna avsluta avtal med oseriösa leverantörer

För att skapa tydliga förutsättningar för myndigheten att under avtalstiden agera mot leverantörer som inte följer gällande krav finns i avtal ett antal mer generella sanktionsklausuler³⁰. De åtgärder som myndigheten vidtar i detta syfte behöver alltid vara proportionerliga i förhållande till bristernas karaktär och omfattning.³¹ Avtalen innehåller därför flera olika åtgärder av mer eller mindre ingripande karaktär. Den mest ingripande åtgärden myndigheten kan vidta är att omedelbart häva leverantörens avtal.³² Detta kan till exempel ske om leverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott. Enskilda allvarliga överträdelser, så som att en leverantör bryter mot lagar om dataskydd eller sekretess, skulle i sig kunna anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott. Det skulle också kunna handla om återkommande brister avseende krav på till exempel lokaler eller personal eller att en leverantör efter myndighetens anmodan inte åtgärdar brister inom rimlig tid.

³⁰ Arbetsförmedlingen. . Version 2023-01-13. Af-2017/0022 3538. Avsnitt 14 Åtgärder vid avtalsbrott.

³¹ Följer av den grundläggande upphandlingsrättsliga s.k. ”proportionalitetsprincipen” som gäller generellt inom LOU och som i Sverige även gäller för valfrihetssystemen (LOV kap. 1 § 2)

³² Arbetsförmedlingen. . Version 2023-01-13. Af-2017/0022 3538. Avsnitt 14.7 Hävning.

En i jämförelse med hävning mindre ingripande sanktion myndigheten kan tillämpa mot en leverantör är vite. Vite kan enligt avtalet³³ till exempel föreläggas om en leverantör inte vidtar rättelse inom föreskriven tid. Såväl storleken på vitet och de brister som kan föranleda vite är tydligt definierade i avtalet. Om det till exempel föreligger brister avseende handledarnas kompetens kan leverantören föreläggas ett vite på 15 000 kr per vecka. Om bristen fortfarande inte är åtgärdad efter fyra veckors vite anger avtalet att hävning kan ske. Avtalet ger även möjlighet att förelägga enstaka vite för enskilda brister. En leverantör kan till exempel föreläggas ett vite om 25 000 kr för varje tillfälle den inte följer kravet att använda Arbetsförmedlingens plattform för att genomföra individuella möten på distans. I rusta och matcha 2 har förändringar gjorts avseende framför allt viteskraven. Nya viteskrav har införts eller tydliggjorts för bland annat systematiska brister i avvikelserapporteringen, bristande personaltäthet, fakturering, miljö och hållbarhet samt att leverantörens personal ej genomgått utbildning om att upptäcka våld i nära relationer.

6.2.7 Krav som främjar en hög kvalitet i tjänsternas utförande

I syfte att främja en hög kvalitet i utförandet av den vidareutvecklade matchningstjänsten har flera ändringar gjorts av bland annat de krav på personal, deras kompetenser och det maximala antal deltagare per handledare som leverantörerna ska säkerställa. Det har också skett förtydliganden av de så kallade tillåtna aktiviteterna.

I tjänsten rusta och matcha 2 införs en uttrycklig gräns för hur många samtidiga deltagare som en och samma handledare får ha.³⁴ "Handledare" är avtalets benämning på den person hos leverantören som typiskt sett har den löpande och nära kontakten med deltagarna under deltagandet. I tjänsten rusta och matcha 1 fanns ingen sådan uttrycklig gräns utan kravet var mer generellt utformat ("*Leverantören ska ha tillräckligt med personal för att säkerställa att varje deltagare får stöd och aktiviteter i den omfattning som är nödvändig för att nå tjänstens mål.*").³⁵ För att säkerställa att deltagare får det kvalitativa stödet de behöver för att komma ut i jobb eller utbildning, oavsett hur långt ifrån arbetsmarknaden de står infördes i tjänsten rusta och matcha 2 en gräns på 50 deltagare per handledare. Samtidigt skärps de kompetenskrav som handledarna enligt avtalet ska uppfylla, bland annat genom ökade krav på högskolekompetens som ligger mer i linje med myndighetens egna grundkrav för arbetsförmedlare.³⁶ De tidigare krav på att utbildningen måste ha en viss inriktning som fanns i tjänsten rusta och matcha 1 tas dock bort.³⁷ Detta då det bedömts riskera att i praktiken exkludera lämpliga handledare.

³³ Arbetsförmedlingen. [Förfrågningsunderlag för Rusta och matcha 2](#). Publicerad 2023-01-26. Af-2022/0085 8757. Avsnitt 6.12 Vite.

³⁴ Arbetsförmedlingen. [Förfrågningsunderlag för Rusta och matcha 2](#). Publicerad 2023-01-26. Af-2022/0085 8757. Avsnitt 4.5 Krav på personal, sista stycket.

³⁵ Förfrågningsunderlag rusta och matcha 1 avsnitt 4.4 Krav på personal

³⁶ Arbetsförmedlingen. [Förfrågningsunderlag för Rusta och matcha 2](#). Publicerad 2023-01-26. Af-2022/0085 8757. Avsnitt 4.5.2 Handledare.

³⁷ Arbetsförmedlingen. [Förfrågningsunderlag för rusta och matcha 1](#). Publicerad 2021-10-14. Af-2021/0076 0034. Avsnitt 4.43 Handledare

Ytterligare förändringar med avseende på leverantörernas personal är att den roll som i rusta och matcha 1 benämndes ”områdesansvarig”³⁸ tas bort. Viktiga uppgifter som i rusta och matcha 1 låg på den områdesansvarige har i stället flyttats till rollen ”kvalitetsansvarig”³⁹. Precis som i rusta och matcha 1 har den kvalitetsansvarige ett tydligt uttalat ansvar för leverantörens kvalitetsledningssystem och för att systemet följs. I rusta och matcha 2 utökas och förtydligas den kvalitetsansvariges ansvar ytterligare. Kvalitetsansvarig ska till exempel ha ett övergripande ansvar för tjänstens utförande, inklusive metodik, innehåll och upplägg, kunna svara på frågor kring leverantörens utförande av tjänsten samt medverka och vara behjälplig vid uppföljning av tjänsten. Till skillnad från rusta och matcha 1 behöver den kvalitetsansvarige vara direkt anställd av leverantören på minst 50 procent. Det kommer inte heller vara möjligt att låta en underleverantör agera kvalitetsansvarig.

Avseende de s.k. tillåtna aktiviteterna⁴⁰ som definierar vilken typ av aktiviteter det är tillåtet för leverantörerna att utföra har bland annat aktiviteten ”kortare utbildning” tagits bort, aktiviteten ”kartläggning” gjorts obligatorisk, samt ett antal mindre förtydliganden gjorts. Ändringarna görs dels för att förtydliga vilken kompetens som krävs för respektive aktivitet, samt för att säkerställa förenlighet med förordning (2022:812) om förmedlingsinsatser.

6.2.8 Tillförlitliga och relevanta data över verksamhet hos leverantörer

Arbetsförmedlingen har relativt god tillgång till data över den verksamhet som bedrivs hos leverantörer genom bland annat den rapportering som leverantörerna är ålagda att göra. För resonemang till data avseende avvikelserapportering specifikt, se avsnitt 6.2.5. Det bör även noteras att avsnittet fokuserar på identifierade utmaningar utifrån erfarenheter av rusta och matcha 1 och inte ska förstås som att tillgången till tillförlitliga och relevanta data över verksamhet hos leverantörerna generellt har brister. Ur ett flertal andra avseenden är tillgången god till relevanta och tillförlitliga data.

Informationen rapporteras genom särskilda systemstöd varigenom leverantörerna skickar in ett antal olika rapporter beroende på syfte. Hur information anges, till exempel om leverantören väljer mellan ett antal fördefinierade uppgifter eller om den anges i fritext, varierar också. Rapporteringen ger myndigheten en överblick över bland annat vilket stöd, aktiviteter eller moduler som leverantörer tillhandahåller till deltagare inom upphandlade tjänster. Leverantörernas rapportering kompletteras genom regelbundna deltagarenkäter som skickas till såväl pågående som deltagare som avslutat insatsen. I vissa tjänster kontrollerar arbetsförmedlare att information från leverantören är tillfredsställande. Även om myndigheten på detta sätt har tillgång till både omfattande och detaljerade data, finns vissa utmaningar såväl

³⁸ Ibid. Avsnitt 4.4.2 Områdesansvarig

³⁹ Arbetsförmedlingen. [Förfrågningsunderlag för Rusta och matcha 2](#). Publicerad 2023-01-26. Af-2022/0085 8757. Avsnitt 4.7 Kvalitetsledning av tjänsten.

⁴⁰ Arbetsförmedlingen. [Förfrågningsunderlag för rusta och matcha 1](#). Publicerad 2021-10-14. Af-2021/0076 0034. Avsnitt 4.1.2.1. respektive Arbetsförmedlingen. [Förfrågningsunderlag för Rusta och matcha 2](#). Publicerad 2023-01-26. Af-2022/0085 8757. Avsnitt 4.1.2.2.

avseende vilken data myndigheten får in som avseende dess tillförlitlighet. Detta försvårar också myndighetens arbete med uppföljning och analys. Några sådana utmaningar beskrivs i det följande.

En utmaning är att leverantörernas rapportering endast avser aktiviteter och stöd som ges direkt till deltagaren. Detta innebär vissa begränsningar i insamling av information i förhållande till leverantörernas arbetsgivararbete. Detta kan ofta ha karaktären av mer långsiktigt kontaktskapande och nätverksbyggande och sker inte enbart kopplat till en viss deltagare. Flera nyligen genomförda effektstudier indikerar också att det kan vara framgångsrikt att lägga mindre tid på stöd till deltagaren och mer tid på arbetsgivararbete.⁴¹ Bristande data om leverantörernas arbetsgivararbete skulle till exempel kunna försvåra analyser av leverantörer som uppvisar goda resultat i kombination med lite stöd till deltagare.

Vidare var den minsta tidsenheten för leverantörernas rapportering i tjänsten rusta och matcha 1 en timme. Det innebar dels att stödet i antal timmar sannolikt överskattades, dels att det inte gått att särskilja om en rapporterad timme i praktiken utgjordes av ett kortare telefonsamtal eller längre, mer kvalitativt möte. Detta har i sin tur även påverkat träffsäkerheten i att följa upp om grupper av deltagare inom tjänsten rusta och matcha 1 fått olika stöd genom att studera antalet rapporterade timmar. Ytterligare en utmaning är att samma typ av stöd sannolikt rapporterats på olika sätt av olika leverantörer. Aktiviteter som en leverantör rapporterat under benämningen ”information” kan till exempel av en annan leverantör ha rapporterats som ”praktiskt stöd”. Det faktum att det i leverantörernas rapportering finns små variationer mellan vilken typ av stöd som ges samtidigt som det finns stora variationer på omfattningen av stödet bedömer myndigheten indikera att det funnits denna typ av tolkningsproblematik.

I rusta och matcha 2 kommer leverantörer att kunna rapportera in vilka aktiviteter som de stöttat deltagare med i 15 minuters-intervall. Det ger förutsättningar för en mer träffsäker analys av stödet. De godkända aktiviteter som leverantörer kan ge som stöd har också förtydligats vad gäller innehåll och syfte i förfrågningsunderlaget.

Det behövs en balans mellan den administrativa börda för både leverantörer och myndighet som en detaljerad rapportering innebär. Detta är tidskrävande och det är i många fall svårt för enskilda medarbetare att säkerställa att informationen är korrekt. Ett flertal arbeten som pågår på Arbetsförmedlingen kan bidra till att höja tillförlitligheten på informationen avseende den verksamhet som leverantörerna bedriver. Det pågående proaktiva kontroll- och uppföljningsarbetet inom leverantörsuppföljningen är en viktig hörnsten i detta. Att höja Arbetsförmedlingens förmåga att effektivt kunna identifiera och sanktionera leverantörer som agerar

⁴¹ Fyra studier stödjer liknande slutsatser: Arbetsförmedlingen. *Effektutvärdering av insatser för unga med aktivitetsersättning*. Working paper 2017:2. Arbetsförmedlingen. *Arbetsmarknadsetablering av nyanlända lågutbildade flyktingar*. Af-2020/0066 6516. Arbetsförmedlingen. *Matchningsinsatser för personer som nyligen fått uppehållstillstånd*. Af-2021/0080 5267. IFAU. *Effekter av förstärkta förmedlingsinsatser*. Rapport 2019:27.

oseriöst torde på sikt bidra till att minska risken att leverantörerna inkommer med felaktig information.

Det kommer i någon utsträckning alltid vara svårt att fullt ut säkra tillförlitligheten i ett system med leverantörer där Arbetsförmedlingen inte kan ha full insyn i leverantörernas verksamhet. En risk är exempelvis att leverantörer, för att undvika sanktioner, inte redovisar korrekt information om stödet till deltagaren om de inte nått upp till avtalade krav. Vidare är det en risk att leverantörerna har lägre incitament att lämna korrekt data rörande information som inte har tydligt beskrivna sanktioner vid utebliven eller bristfällig redovisning. Arbetsförmedlingens önskemål om tillförlitlig, strukturerad och heltäckande information hamnar ibland också i konflikt med att leverantörerna ska ha möjlighet att utforma stödet i tjänsterna samt behovet av att inte ålägga dem en alltför omfattande redovisningsskyldighet. I syfte att förenkla och minska den administrativa bördan behöver Arbetsförmedlingen löpande se över och prioritera vilken information som myndigheten ska begära in från leverantörerna.

Det pågår ett löpande arbete att öka tillförlitligheten i informationen om leverantörernas verksamhet genom att underlätta för leverantörerna att redovisa den information som Arbetsförmedlingen begär. Systemstödet Mina Sidor för Fristående Aktörer ses över för att leverantören på ett tydligare sätt kan rapportera in deltagarnas aktiviteter. En annan del är att förtydliga instruktionerna till leverantörer om hur information ska lämnas. Under hösten 2022 initierades ett arbete med att utforma en modell för en rådgivningsfunktion för leverantörer för att öka leverantörernas möjlighet till stöd vid oklarheter, exempelvis rörande redovisningskrav om den verksamhet som de bedriver.

7 Anskaffning av vidareutvecklade matchningstjänster med grund i förmedlingsinsatser

7.1 Ny förordning och matchningstjänst

Den 1 december 2022 infördes ett nytt arbetsmarknadspolitiskt program, förmedlingsinsatser, som regleras i förordningen (2022:812) om förmedlingsinsatser. Denna förordning ger Arbetsförmedlingen en tydligare rättslig reglering för myndighetens anskaffande av matchningstjänster. Arbetsförmedlingen har därtill fått i uppdrag att vidareutveckla befintliga matchningstjänster med grund i det arbetsmarknadspolitiska programmet förmedlingsinsatser. Detta innebär att Arbetsförmedlingen framöver kommer att anvisa till matchningstjänster inom ramen för programmet förmedlingsinsatser. Förmedlingsinsatser styr innehåll, målgrupper och hur Arbetsförmedlingen upphandlar matchningstjänster. I ett första skede

kommer den matchningstjänst som tillhandahålls inom programmet vara rusta och matcha 2. Dels så förändras målgruppen i förhållande till rusta och matcha 1, då det finns krav på att vara arbetslös på heltid för att få delta om den arbetssökande inte deltar i ett ramprogram, detta gäller även under tiden som programmet pågår. Dels så går det inte längre att ha andra insatser som den arbetssökande deltar i inom tjänsten rusta och matcha 2 men går att ha parallellt med tjänsten och programmet.

Under hösten och vintern 2022/2023 har ett intensivt arbete pågått för att dels omhänderta de krav och villkor som ställs i förordning (2022:812) om förmedlingsinsatser, dels att utveckla rusta och matcha 2 med utgångspunkt i de lärdomar som har kunnat göras inom rusta och matcha 1. Första beslut om rusta och matcha 2 kunde fattas från och med den 17 april 2023.

7.2 Ett ändamålsenligt stöd till alla deltagare

Rusta och matcha 1 utvecklades initialt i syfte att bland annat öka leverantörernas handlingsfrihet, samtidigt som den ekonomiska ersättningsmodellen parallellt starkt driver mot resultat. Handlingsfriheten skulle huvudsakligen handla om att, jämfört med tidigare tjänst stöd och matchning, i lägre utsträckning styra vilket eller hur mycket stöd som varje arbetssökande ska få ta del av. Myndigheten har dock bedömt att det finns skäl att ställa vissa krav på obligatoriskt stöd, framför allt för att minska risken för att deltagare ”parkeras”⁴². Detta är särskilt centralt givet att deltagande i tjänsten kan pågå upp till 12 månader. Ett obligatoriskt stöd ger därutöver Arbetsförmedlingen bättre förutsättningar att följa upp och kontrollera leverantörens arbete.

Utgångspunkten i kravställningen, redan för rusta och matcha 1 och även fortsatt för rusta och matcha 2, har således varit att undvika krav som avleder uppmärksamhet från att stötta arbetssökande, och i stället fokusera på att av leverantörerna kräva det som är av direkt betydelse för att nå målet att komma ut till arbete eller studier. Förhållandevis lågt ställda krav i tjänsten skulle också ge myndigheten möjligheter att se om och hur den differentierade och resultatfokuserade ersättningsmodellen ensamt skapar incitament nog som leder till att vissa grupper av arbetssökande inte nedprioriteras under sin tid hos en leverantör.

Arbetsförmedlingen definierade därför i rusta och matcha 1 det obligatoriska stödet som ett individuellt utvecklingsmöte varannan vecka, vilket även ska vara minst 30 minuter långt. Det obligatoriska stödet kännetecknas även av kravet på minst en valbar aktivitet i veckan som ska ske som ett fysiskt möte. Vid en andra placeringsperiod förväntas stödet vara delvis annorlunda än det stöd som har tillhandahållits under den första placeringsperioden. I första hand ska de valfria aktiviteterna utökas i tid. I rusta och matcha 1 gäller samma krav på obligatoriskt stöd oavsett nivåindelning och placeringsperiod.

⁴² Med *parkering* avses när leverantörer nedprioriterar vissa grupper av sökande i sina verksamheter.

Lärdomar från rusta och matcha ¹⁴³ visar dock att stödet inte skiljer sig åt, trots att arbetssökande bedöms ha olika avstånd till arbetsmarknaden, och att de inte når samma resultat av tjänsten. Dessa analyser indikerar att så kallad *parkering* förekommer. Orsaker till detta bedöms vara olika. En del skulle möjligen kunna röra det statistiska bedömningsstödet, som om det missbedömer jobbchanser för olika grupper, leder till felaktig nivåindelning. En annan faktor som har nämnts i Åtterrapporten för utvecklade matchningstjänster⁴⁴ är att leverantörerna skulle kunna vara bättre på att arbeta med vissa grupper av arbetssökande men mindre bra på att hjälpa andra. En tredje faktor skulle kunna vara att ersättningsmodellens differentiering inte är tillräckligt stark för att förmå leverantörer att differentiera stödet till deltagarna. Det finns ännu ingen effektutvärdering genomförd för rusta och matcha 1, vilket i viss mån begränsar möjligheterna till att ta ett helhetsgrepp om parkeringsproblematiken.

Enligt regleringsbrevet för budgetåret 2021 skulle Arbetsförmedlingen även utforma ändamålsenliga krav på matchningstjänsternas utförande så att stödet, i relation till befintlig matchningstjänst, bättre svarar mot varierande behov hos deltagare. Myndigheten har därutöver i senare uppdrag att identifiera risker för och förebygga att personer som står längre från arbetsmarknaden prioriteras bort i leverantörernas verksamhet.⁴⁵

De parkeringstendenser som myndigheten har fångat föranleder därför ett behov av att justera de krav på obligatoriskt stöd som ingår i leverantörernas utförande, med hänsyn tagen till att leverantörerna fortfarande har ökad handlingsfrihet jämfört med tidigare matchningstjänst. Ett arbete har genomförts för att öka träffsäkerheten och kvaliteten i det statistiska bedömningsstödet, vilket lanserades i samband med att den nya tjänsten startade i april. Tillsammans med en justerad och differentierad kravställning bedöms parkeringstendenserna minska på sikt.

Arbetsförmedlingen vidhåller vikten av det individuella mötet och förändrar därför kraven genom en ökning av tiden, snarare än frekvensen. Detta för att det inte finns forskning som stödjer att flera möten leder till ett bättre utfall, snarare är det kvaliteten i samtalen som är i fokus.⁴⁶ Genom att förlänga tiden för det obligatoriska individuella utvecklingsmötet beroende på nivåindelning (och därmed behov) ökar myndigheten chansen för arbetssökande att undvika nedprioritering i leverantörernas verksamhet. En differentierad kravställning på detta sätt reflekterar även den faktiska skillnaden i ersättningsnivåer.

I huvudsak finns det fördelar av både digitala och fysiska möten, det råder däremot ingen evidens om vilket som är att föredra framför det andra. Det finns en stor

⁴³ Arbetsförmedlingen. *Utvecklade matchningstjänster - Slutrapport*. Af-2022/0029 0760.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende Arbetsförmedlingen*. A2020/02639 m.fl. samt Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. A2022/00859 m.fl.

⁴⁶ Arbetsförmedlingen. *Matchningsinsatser för personer som nyligen fått uppehållstillstånd - Slutrapport från socialfondsprojektet Jämställd etablering*. Af-2021/0080 5267.

målgrupp i rusta och matcha 1 och 2 som kan ha långa perioder av inaktivitet bakom sig, där ett fysiskt möte också kan innebära individuell progression. Samtidigt finns det stora möjligheter i ett digitalt angreppssätt både till möten och andra aktiviteter. Arbetsförmedlingen vill därför hålla öppet för en individuell anpassning och kravställer i den nya tjänsten rusta och matcha 2 att minst 50 procent av aktiviteter och möten ska vara fysiska. För att ytterligare minska incitament för parkering, kravställs också en ökning av kravet på aktiviteter under en andra anvisningsperiod.

7.2.1 Stöd på lika villkor för kvinnor och män

Leverantörer ska arbeta aktivt för att kvinnor och män får likvärdig tillgång till stöd. Det stöd som leverantören ger ska ge alla deltagare ökade insikter om vägar till utbildning och arbete så att deltagarens val inte begränsas av kön, funktionsnedsättning, social eller kulturell bakgrund. På lång sikt ska stödet bidra till kompetensförsörjning och förbättrad matchning på arbetsmarknaden samt motverka en könsuppdelad arbetsmarknad. En förutsättning för detta är att leverantören kontinuerligt följer upp, analyserar och bedömer hur stöd och aktiviteter fördelas mellan män och kvinnor. Leverantörer ska årligen kunna redovisa sitt arbete med jämställdhet och diskriminering.

Syftet med kravställning gällande jämställdhet och diskriminering i tjänsten rusta och matcha 2 är att bidra till att alla leverantörer har samma grundläggande kunskap kring jämställdhet och diskrimineringsgrunder. Kravet bidrar till att samtliga fristående leverantörer har en kunskapsbas som är gemensam och på så sätt främjas en mer rättssäker och jämlik leverans av tjänsten oberoende val av leverantör. Myndigheten avser att ta fram en utbildningsmodul som omfattar jämställdhet och diskriminering i yrkeslivet, som alla anvisade deltagare ska ta del av. Arbetsförmedlingen kan komma att tillhandahålla webbaserade utbildningsinslag både för leverantörer och deltagare.

Arbetsförmedlingen vill genom detta krav medvetengöra både fristående leverantörer och deltagare om de lagliga rättigheter som gäller diskriminering. Arbetet med att tydliggöra Arbetsförmedlingens mål med jämställdhetsarbetet och att involvera leverantörer i att nå dessa behöver fortsatt utvecklas, till exempel genom att jämställdhetsperspektiv hanteras i såväl leverantörsdialoger som i uppföljningsarbetet.

7.2.2 Löpande uppföljning av stöd och resultat för deltagarna

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

sökandesammansättning, tjänstens genomsnittliga utfall, tjänstens handläggning, fördelning av stödet och arbetsprocesser samt hur tjänsterna genomförs.

En central del av tjänsteuppföljningen är också att etablera forum som främjar tillvaratagande av insikter om tjänsterna från olika delar inom myndigheten. Detta skapar förutsättningar för att utifrån dessa erfarenheter kontinuerligt utveckla kravställningen för att göra det mindre attraktivt för oseriösa leverantörer att lämna anbud (i LOU-processer) eller ansökan (i LOV-processer).

7.3 Den enskildes möjlighet att välja mellan olika leverantörer

För att ge deltagare i tjänsten rusta och matcha 1 möjlighet att göra ett välgrundat val av leverantörer använde Arbetsförmedlingen från och med januari 2022 till och med 14 april 2023 en betygsmodell. Betygen visar vilka leverantörer som lyckats bäst med att stötta deltagare till arbete eller studier med hänsyn taget till deltagarnas avstånd till arbetsmarknaden och tiden fram till övergången. Denna bygger på den modell som tidigare använts inom tjänsten stöd och matchning men är utformad för att bättre reflektera leverantörernas verksamhet i närtid.

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

Med start 17 april 2023 så ersattes rusta och matcha 1 av rusta och matcha 2. I och med detta kommer Arbetsförmedlingen varken att ta fram eller publicera gamla betyg för rusta och matcha 1, utan betyg kommer i stället endast att tas fram för rusta och matcha 2. Detta bland annat eftersom rusta och matcha 2 är en ny tjänst där förutsättningarna och kriterierna för utförandet av tjänsterna skiljer sig åt från rusta och matcha 1, bland annat utifrån en förändrad uppsättning leveransområden inom vilka betygen redovisas per leverantör. Vidare kan fortsatt publicering av betyg från rusta och matcha 1 leda till att Arbetsförmedlingen publicerar information som inte är konkurrensneutral, det vill säga ge fördel till vissa leverantörer i rusta och matcha 2.

Arbete pågår för att se över betygsmodellen så att den fungerar även för den nya vidareutvecklade matchningstjänsten rusta och matcha 2. Ett led i det arbetet är att så långt som möjligt korta tiden för leverantörernas första betyg. Faktorer som speciellt kommer att beaktas är att säkerställa beräkningarnas tillförlitlighet samt att minska risken för att leverantörer gynnar vissa deltagare över andra.

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

Ersättningsmodellen är ett av flera viktiga delområden som förbättrar förutsättningarna för att ge kunden ett ändamålsenligt stöd utifrån behov. Träffsäkerhet med utgångspunkt i att kvaliteten och kostnadseffektiviteten i tjänsterna skapar förutsättningar för en ändamålsenlig och kostnadseffektiv matchningstjänst inom ramen för ett valfrihetssystem.

För utvärderingssyften fick hälften av leveransområden vid starten av tjänsten rusta och matcha 1 olika ersättningsnivåer för grund- respektive resultat ersättning för deltagare inom nivå B i tjänsten. Detta för att kunna utvärdera inte bara om storleken på ersättningarna spelar roll, utan även fördelningen mellan grundersättning och resultat ersättning. Detta utvärderingsupplägg tas nu bort i rusta och matcha 2 i väntan på att en kommande effektutvärdering kan vägleda ytterligare justeringar i ersättningsmodellen framgent. Går det, utifrån IFAU:s kommande effektutvärdering, utrona huruvida högre eller lägre resultatfokus i ersättningsmodellen ger effekt på de arbetssökandes jobbchanser, så kommer ersättningsmodellen som helhet att justeras om det anses ändamålsenligt utifrån en samlad bedömning.

För att minska snittkostnaderna och samtidigt öka kostnadseffektiviteten i tjänsten behöver kostnader minska i de delar som bedöms sakna eller i minst utsträckning bidra till tjänstens effekt. Eftersom någon effektutvärdering inte ännu hargenomförts så har Arbetsförmedlingen fått utgå ifrån annan tillgänglig information och gjort en sammantagen bedömning. Tjänsten ska fortsatt vara resultatstyrd och ersättningarna i huvudsak vara resultatbaserade. Kostnaderna i tjänsten har för deltagare som startade i rusta och matcha 1 under 2020 till 13 procent bestått av snabbhetspremie samt tilläggsersättning, 50 procent periodisk ersättning, samt 37 procent resultat ersättning.

Förutsättningarna för att sänka den periodiska ersättningen bedöms vara begränsade. Leverantörer tycks inte ge särskilt mycket mer stöd utöver vad som är kravställt i tjänsten, de är därmed inte benägna att ta större ekonomiska risker. Därmed riskerar stödet till deltagarna att påverkas påtagligt av en sänkning i grundersättningen. Eftersom tjänsten oaktat snabbhetspremien bedöms vara mycket resultatstyrd görs bedömningen att snabbhetspremiens roll och effekt är mindre i jämförelse med den tidigare tjänsten stöd och matchning. Snabba resultat som uppkommer i tjänsten bedöms i begränsad utsträckning vara en effekt som uppkommer av leverantörens insats, utan kan snarare i viss omfattning bedömas vara dödviktseffekter. Dessutom bidrar snabbhetspremien till stora skillnader i intäkter mellan deltagare som genererar eller inte genererar resultat ersättning. Därmed riskerar snabbhetspremien att motverka den generella differentiering i tre ersättningsnivåer som ska ge arbetssökande med olika stödbehov ett ändamålsenligt stöd. Sammantaget bedöms snabbhetspremien vara den komponent i ersättningsmodellen som är möjlig att sänka utan påtaglig effekt på tjänstens kvalitet och effekt. Snabbhetspremien har därför, i samband med lansering av den nya

tjänsten rusta och matcha 2, halverats. Detta innebär en kostnadsminskning för Arbetsförmedlingen om sex och en halv procent utifrån det material som analysen grundats på.

Vidare förändras kraven för vad som räknas som ett resultat i rusta och matcha 2. Från ett resultat med fyra månaders varaktighet får tjänsten nu två resultat på tre månader vardera. För att få full resultatersättning ska deltagaren ha arbetat eller studerat i sex månader, för att få hälften av resultatersättningen gäller tre månader. Detta bedöms öka incitamentet ytterligare för mer långvariga anställningar, då Arbetsförmedlingen i analyser sett att en viss andel deltagare återkommer som arbetssökande kort efter att de arbetat eller studerat i fyra månader utifrån kravställning i rusta och matcha 1. En förlängning av varaktigheten minskar också risken för att leverantörer helt eller delvis kan finansiera anställningar genom resultatersättningen. Arbetsförmedlingen ser dock ett behov av att fortsätta premiera även kortare anställningar, samt att värna leverantörernas likviditet, genom att ha en delbetalning efter tre månader. En nackdel med en tudelad resultatersättning är att det ökar administrationen både för leverantörer och Arbetsförmedlingen. Förhoppningen är att genom förbättrade verifikat och systemstöd minska effekterna av detta.

Arbetsförmedlingen har även i uppdrag⁴⁷ att sänka ersättningen när en arbetssökande tar del av andra insatser samtidigt som de tar del av matchningstjänster.

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

Det bedöms inte medföra några större kostnadsbesparingar att göra stora justeringar av grundersättningen. Grundersättningen är redan relativt låg, samtidigt som de kompletterande insatserna kan vara effektiva sätt att korta arbetslöshetstiden för många arbetssökande. En större nedjustering av grundersättningen, till exempel genom en proportionerlig nedjustering utifrån omfattningen av den kompletterande insatsen, minskar incitamenten att använda kompletterande insats som stöd. Samma bedömning gäller för resultatersättningen. Användningen av parallella insatser har under rusta och matcha 1 varit begränsad.

Betydande nedsättningar av grundersättning vid parallell insats skulle endast innebära begränsade kostnadsbesparingar på den totala kostnaden för ersättningen

⁴⁷ Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*. A2022/00859 m.fl.

till leverantörer. Användningen av kompletterande insatser behöver inte heller nödvändigtvis leda till minskade kostnader för leverantörerna (personal, lokal, administration med mera). Myndighetens bedömning är därför att betydande nedsättningar av grundersättningen eller annan form av ersättning inte är motiverade givet de risker som då uppkommer med att incitamenten för leverantörerna minskar, vilket i sin tur riskerar att negativt påverka effektiviteten och kvaliteten i tjänsten.

7.4.1 Anpassningar av ersättningsmodellen över tid

I åiterrapporten *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*⁴⁸ den 11 mars 2022 redogjorde myndigheten för möjligheterna att anpassa ersättning över tid och under pågående avtalsperiod, bland annat med hänsyn till förändringar av konjunktur och arbetslöshetens sammansättning. Myndigheten framhöll bland annat att det bedömdes finnas relativt stora möjligheter att ändra ersättningen i ett valfrihetssystem, t.ex. genom generella ändringsklausuler eller någon form av prisindexklausul. Under myndighetens arbete med att införa vidareutvecklade matchningstjänster har det inte uppkommit några nya förutsättningar eller omständigheter som föranleder myndigheten att göra en annan generell bedömning i dessa frågor än i rapporten den 11 mars 2022. Hur olika sådana möjligheter kan tillämpas är dock alltid en sammanvägd bedömning utifrån förutsättningarna i varje enskilt fall. I denna rapport redogörs för några av de överväganden som myndigheten, inför och i samband med införandet av den vidareutvecklade matchningstjänsten, gjort med avseende på hur ändringar av ersättningsmodellen kunde genomföras.

Förändring genom ny tjänst, generell ändringsklausul eller prisändringsklausul
Myndighetens inriktning är att ändringar av ersättningsmodellen i första hand bör hanteras genom generella ändringsklausuler så som de i rusta och matcha 1 eller motsvarande bestämmelser. Detta sätt att hantera förändringar bedöms dels skapa en rimlig balans mellan flexibilitet för myndigheten att anpassa ersättningsmodellen över tid och förutsebarhet för leverantörsmarknaden. Det minskar också den administrativa bördan för såväl myndigheten som leverantörerna i jämförelse med införandet av en ny tjänst. Myndigheten bedömer dessutom att ändringar av ersättningsmodellen som huvudregel måste ske koordinerat och i samklang med eventuella andra ändringar avseende till exempel tjänstens innehåll eller utförandekrav.

Inledningsvis kan det konstateras att prisändringsklausuler inte var ett alternativ för genomförande av ändringar av ersättningsmodellen för rusta och matcha 2. Detta av den enkla anledningen att avtalen för rusta och matcha 1 inte innehöll någon sådan klausul.⁴⁹ Prisändringsklausuler som konstruktion bygger på att kriterierna för när och på vilket sätt ersättningsmodellen justeras är fastslagna på förhand.

⁴⁸ Arbetsförmedlingen. *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*. Af-2021/0081 0047.

⁴⁹ Arbetsförmedlingen. *Förfrågningsunderlag för rusta och matcha 1*. Publicerad 2021-10-14. Af-2021/0076 0034. Avsnitt 5 Ersättningsmodell.

Förändringar skulle därmed i teorin kunna ske utan rätt för leverantörerna att frånträda avtalet och med betydligt kortare ledtider jämfört med en generell ändringsklausul.

Det praktiska värdet av snabba förändringar av ersättningsmodellen bör bedömas med stor försiktighet. Det gäller dels i vilken utsträckning denna tidsaspekt i praktiken påverkar kostnadseffektivitet, kvalitet och resultat över tid. Dels att ändringar i ersättningsmodellen kan medföra potentiellt stora tekniska och administrativa utmaningar, bland annat för myndighetens ekonomiska styrning och redovisning. En vanlig tillämpning i andra sammanhang är till exempel att styckpriser regelbundet justeras mot någon form av prisindex.

De ersättningsmodeller som tillämpas inom ramen för rusta och matcha 1 och 2 är dock jämförelsevis komplexa och myndigheten bedömer inte att det skulle gå att hantera alla ändringar över tid enbart genom tillämpning av prisändringsklausuler. Ett viktigt skäl till detta är att prisändringsklausuler endast kan tillämpas för ändringar av ersättningsmodellen som sådan men inte för andra ändringar kan behöva ske koordinerat så som till exempel tjänsteinnehåll eller utförandekrav. Sådana ändringar behöver fortsatt genomföras med tillämpning av en generell ändringsklausul (eller ny tjänst om förändringarna är omfattande). Ytterligare ett skäl är att en prisändringsklausul behöver utformas på ett sätt som inte bara leder till ändamålsenliga förändringar, utan som även ur upphandlingsrättslig synvinkel kan anses vara likabehandlande, proportionerligt, objektiva och inte minst transparent. Myndigheten ser tydliga svårigheter ur båda dessa perspektiv.

Ovanstående resonemang ska dock inte tolkas som att myndigheten utesluter all användning av prisändringsklausuler för anpassningar av ersättningsmodellen över tid. Det kan till exempel inte uteslutas att mer avgränsade sådana klausuler skulle kunna tillämpas på ett sätt som är ändamålsenligt.

I september 2022 kommunicerade myndigheten intentionen att införa vidareutvecklade matchningstjänster genom en uppdatering av den dåvarande matchningstjänsten rusta och matcha 1. Detta som ett led i det successiva genomförandet av reformeringen.⁵⁰ Rent konkret skulle detta innebära att nödvändiga ändringar avseende såväl ersättningsmodellen som tjänstens innehåll eller krav på utförande skulle genomföras genom tillämpning av den generella ändringsklausulen i rusta och matcha 1. De befintliga leverantörer som vill kvarstå i valfrihetssystemet gör detta genom att acceptera villkorsändringarna. De leverantörer som inte vill vara kvar i valfrihetssystemet under de nya förutsättningarna kan i stället välja att säga upp sina avtal. De befintliga leverantörer som väljer att kvarstå i valfrihetssystemet prövas däremot inte på nytt mot de inträdeskrav som gäller för inträde i valfrihetssystemet. Den administrativa börda det innebär för myndigheten att granska leverantörerna i förhållande till inträdeskraven

⁵⁰ [Uppdatering av befintligt avtal för rusta och matcha - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](#)

och för leverantörerna att ansöka kan därmed kraftigt reduceras. Det innebär också att förändringar generellt kan göras med kortare ledtid.

I november 2022 kommunicerade myndigheten, efter att sent i utvecklingsarbetet ha identifierat ett antal risker med det ursprungliga planerade förfarandet, att den vidareutvecklade matchningstjänsten i stället skulle införas i form av en ny tjänst.⁵¹ Konkret innebar detta att ett nytt, separat valfrihetssystem skulle etableras och att samtliga leverantörer, såväl nya som befintliga behöver ansöka om och granskas mot gällande inträdeskrav. Myndigheten reviderade samtidigt sin bedömning av när de utvecklade matchningstjänsterna kunde införas från februari 2023 till april 2023.

Beslutet att införa rusta och matcha 2 i form av ett nytt valfrihetssystem i stället för en uppdatering av befintligt valfrihetssystem togs utifrån den samlade bedömningen av såväl rättsliga som praktiska risker. Det var med andra ord inte någon specifik omständighet av vare sig rättslig eller praktisk natur som var enskilt avgörande. Några viktiga faktorer var bland annat att handlägningsprocesser riskerade att kraftigt påverkas med konsekvenser för såväl arbetssökande, medarbetare och leverantörer och myndighetens samlade förmåga att upprätthålla deltagarvolymerna i tjänsten.⁵² Myndigheten vill understryka att det aktuella beslutet avser ett enskilt ärende och inte utgör ett principiellt ställningstagande avseende hanteringen av framtida anpassningar eller justeringar. Hur dessa kan och bör genomföras behöver myndigheten samlat bedöma utifrån vid varje tidpunkt gällande rättsliga och praktiska förutsättningar.

Upphandlingsrättsliga förutsättningar för anpassningar av ett valfrihetssystem över tid

Rättsläget avseende hur anpassningar av ett valfrihetssystem kan genomföras över tid är i delar oklart. Situationen regleras inte uttryckligen i Lagen om valfrihetssystem och mängden rättspraxis är begränsad. Viss ledning kan sökas i rättspraxis om upphandling enligt till exempel LOU då samma grundläggande principer är fastslagna även i LOV. Analog tolkning av hur dessa principer applicerats inom LOU behöver dock göras med försiktighet eftersom det finns grundläggande och väsentliga skillnader i hur LOV och LOU är konstruerade. Givet att det inte sker någon priskonkurrens inom LOV är det till exempel inte möjligt att rakt av applicera reglering och rättspraxis från LOU om ändringar av ersättning under avtalstiden.

Myndigheten bedömer dock att några mer övergripande bedömningar kan göras. Detta avseende när en generell ändringsklausul kan tillämpas och när ändringar behöver ske genom inrättande av ett nytt valfrihetssystem. För det första bedömer myndigheten att ändringar av inträdeskraven, alltså de krav som leverantörer behöver uppfylla för att få delta i valfrihetssystemet, som regel bör genomföras i form av ett nytt valfrihetssystem. Det skulle inte vara förenligt med likabehandlingsprincipen att till exempel skärpa kraven på leverantörernas ekonomiska förmåga utan att myndigheten på nytt granskar om såväl befintliga som

⁵¹ [Uppdaterad tjänst blir ny tjänst - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](#)

⁵² [Frågor och svar om rusta och matcha 2 - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](#)

tillkommande leverantörer uppfyller dessa. Av de grundläggande principerna följer också att myndigheten inte kan ställa krav som den inte har för avsikt eller möjlighet att kontrollera.

När det kommer till ändringar av valfrihetssystemet som avser tjänsteinnehåll, utförandekrav eller ersättningsmodellen bedömer myndigheten att det som regel är möjligt att genomföra förändringar genom tillämpning av en generell ändringsklausul. Med andra ord bedömer myndigheten inte att till exempel alla ändringar av ersättningsmodellen innebär att ett nytt valfrihetssystem behöver inrättas. Det kan inte helt uteslutas att även ändringar av tjänsteinnehåll, utförandekrav eller ersättningsmodell var för sig skulle kunna vara av sådan art att de kräver införande av ett nytt valfrihetssystem. En sådan ändring skulle dock behöva vara av särskilt genomgripande karaktär. Myndigheten bedömer vidare att även kombinationer av ändringar, till exempel att vid ett och samma tillfälle ändra såväl ersättningsmodell, tjänsteinnehåll och utförandekrav kan genomföras med tillämpning av en generell ändringsklausul. Även i upphandlingsrättslig mening behöver en samlad bedömning av de aktuella ändringarna göras. Ändringar som det var för sig är förenliga med de grundläggande principerna att genomföra genom en generell ändringsklausul skulle till exempel sammantaget kunna innebära att myndigheten agerar oproportionerligt eller icke transparent. Avslutningsvis kan konstateras att det inte finns några upphandlingsrättsliga begränsningar avseende när eller hur ofta ett valfrihetssystem får ändras. Myndigheten bedömer inte heller att det finns upphandlingsrättsliga hinder mot att så att säga dela upp större förändringar på olika tillfällen för att undvika att behöva införa ett nytt valfrihetssystem.

7.5 Hög kostnadseffektivitet och god kostnadskontroll

Grundtanken i både rusta och matcha 1 och 2 är att ersättningsmodellen ska ge leverantörerna incitament att ge mer stöd till arbetssökande med lägre jobbchanser, och att ett mer omfattande stöd i sin tur ska leda till ökade övergångar till arbete och utbildning. Kravet på det obligatoriska stödet som deltagarna i tjänsten har rätt till skiljer sig därför inte mellan nivåerna i rusta och matcha 1. I den vidareutvecklade matchningstjänsten rusta och matcha 2 så skiljer sig omfattningen av det obligatoriska stödet åt mellan ersättningsnivåerna, men det kommer fortfarande vara ersättningsmodellen som är det viktigaste verktyget för att styra leverantörerna mot att ge mer stöd till deltagare med större behov. De incitament som ska driva detta är framför allt att resultatjämförelsen till leverantörerna är betydligt högre i nivå C (ca 38 000 kronor) jämfört med i nivå A (ca 20 000 kronor).

Utifrån resonemanget ovan kan ändamålsenligheten i ersättningsnivåerna mätas i två steg. Dels genom hur mycket stöd som deltagare får ta del av i tjänsten, dels genom

andelen arbetssökande som övergår i arbete och utbildning.⁵³ För att möjliggöra en kontinuerlig analys av detta har åtgärder vidtagits för att förutsättningar för effektmätning i rusta och matcha 1 följer med in i den vidareutvecklade matchningstjänsten rusta och matcha 2, samt att stödet i tjänsten ska kunna följas på ett sätt som motsvarar de krav som ställs i förfrågningsunderlaget.

För att skapa förutsättningar för att följa upp omfattningen av stödet i tjänsten behöver både krav på och system för leverantörernas rapportering överensstämja med de krav som ställs i förfrågningsunderlaget. Detta har inte varit fallet i rusta och matcha 1 där det redovisningssystem som leverantörerna använt för att rapportera in stödet de ger deltagarna har varit alltför trubbigt. I den vidareutvecklade matchningstjänsten förbättras detta system, genom att till exempel tillåta leverantörer att rapportera stödet i 15-minutersintervall i stället för som minst 60-minutersintervall. Det kommer dock krävas fortsatt utveckling för att rapporteringssystemet ska motsvara de krav som ställs i förfrågningsunderlaget.

Med ett ändamålsenligt rapporteringssystem på plats kommer stödet som ges till deltagarna i tjänsten kunna studeras och analyseras på ett korrekt sätt och slutsatser dras om skillnader i stöd mellan nivåerna i tjänsten och olika grupper av arbetssökande. Resultatet från denna analys kommer svara på frågan om utformningen av tjänstens ersättningsmodell leder till att arbetssökande med större stödbehov i genomsnitt får mer stöd.

För att följa upp kostnadseffektiviteten i ersättningsmodellen behövs för det första ha tillgång till trovärdiga uppgifter om kostnader. I och med att rusta och matcha 1 och 2 anskaffas via leverantörer och betalning sker efter tydliga avtal finns det jämförelsevis bättre förutsättningar att bedöma tjänstens direkta kostnader gällande programanslaget. På så vis är det till exempel enkelt att uppskatta den ökade kostnaden som kommer från att en arbetssökande anvisas till nivå B i stället för nivå A.

För det andra behövs effektskattningar som visar hur de arbetssökandes övergångar till arbete och utbildning påverkas av storleken på ersättning till leverantörerna. Dessa skattningar ska visa hur chansen att påbörja arbete eller utbildning påverkas av om den arbetssökande anvisas till en nivå där leverantören får högre ersättning, till exempel till nivå B, i stället för nivå A. För att möjliggöra denna form av effektskattningar behöver två grupper av arbetssökande med liknande jobbchanser jämföras, men där den ena gruppen hamnat i en nivå med lägre ersättning och den andra i en nivå med högre ersättning. Rusta och matcha 1 implementerades för att skapa förutsättningar för detta, och åtgärder har vidtagits för att dessa

⁵³ Vad gäller övergångar till arbete och utbildning kan vi också ta hänsyn till varaktigheten i de positiva utfall som skapas. För att få full resultatersättning ska deltagaren påbörja arbete eller utbildning som sedan också varar i minst fyra månader (rusta och matcha) alternativt sex månader (rusta och matcha 2). Förhoppningen är givetvis att varaktigheten ska vara längre än så vilket också kan studeras i data, till exempel andelen som är kvar i anställning eller utbildning 180 dagar efter utbetald resultatersättning.

förutsättningar ska följa med in i den vidareutvecklade matchningstjänsten rusta och matcha 2.

Genom att kombinera effekten av att delta i en nivå där ersättningen är högre med den extra kostnaden som detta innebär, kan viktiga lärdomar dras kring kostnadseffektivitet. Denna kunskap kan sedan användas för att justera tjänsten för att nå ökad effektivitet, till exempel genom att göra förändringar i ersättningsmodellen eller i vilka grupper av arbetssökande som anvisas till tjänsten.

8 Likvärdig service och stöd i hela landet

Arbetsförmedlingen ska erbjuda ett likvärdigt stöd och en likvärdig service till arbetssökande och arbetsgivare i hela landet. Det gör myndigheten genom att stödja arbetssökande och arbetsgivare utifrån deras förutsättningar via digitala tjänster, service på distans, lokala kontor, samt genom myndighetens upphandlade leverantörer och samarbeten med statens servicecenter och andra aktörer. Arbetsförmedlingen har vid ett flertal tillfällen under de senaste åren redogjort för hur myndigheten har utvecklat verksamheten för att kunna erbjuda ett likvärdigt stöd och en likvärdig service i hela landet, senast den 26 oktober 2022.⁵⁴ I följande redovisning redogörs för hur arbetet fortskrider enligt de nuvarande uppdragen myndigheten fått för att fortsätta utveckla stöd och service så att den blir likvärdig i hela landet. Utvecklingen sker med utgångspunkt i myndighetens Strategiska inriktning⁵⁵, samt utifrån Strategin för kundarbetet - Digitalt först⁵⁶. Utvecklingen som beskrivs i följande kapitel är en del av myndighetens verksamhetsplanering och långsiktiga förändringplan.

8.1 Grundläggande service

Arbetsförmedlingen ser även fortsättningsvis att grundläggande service avser möjligheten för arbetssökande och arbetsgivare att enkelt kunna komma i kontakt med myndigheten och erhålla likvärdig service utifrån sina förutsättningar, oavsett var man bor i landet. Grundläggande service innefattar bland annat att arbetssökande enkelt ska kunna skriva in sig och få information om kraven för deras ersättning. Den innefattar också att arbetsgivare ska kunna få information om vilken service som myndigheten erbjuder, samt hur man går till väga för att få tillgång till olika former av stöd. Den grundläggande servicen ska också vara tillgänglig för alla arbetsgivare och arbetssökande, till skillnad från insatser och stöd som erbjuds utifrån behov. För att utveckla den grundläggande servicen arbetar

⁵⁴ Arbetsförmedlingen. *Återrapport Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet 2022-10-26*. Af-2022/0078 8364.

⁵⁵ Arbetsförmedlingen. *Arbetsförmedlingen - Arbetsmarknadsmyndigheten i samtid och framtid*. Af-2020/0012 1748.

⁵⁶ Arbetsförmedlingen. *Strategi för kundarbetet – digitalt först*. Af-2020/0057 6430.

Arbetsförmedlingen löpande med att förbättra tillgängligheten till myndigheten, exempelvis genom att tydliggöra kontaktvägar, utveckla digitala självservice-tjänster, korta ner svars- och ledtider, samt se till att de kunder som behöver träffa myndigheten fysiskt ges den möjligheten.

Under hösten 2022 bedömde Arbetsförmedlingen att myndigheten i stort inte träffade arbetssökande och arbetsgivare fysiskt på det sätt som var avsett med myndighetens riktlinjer för fysiska möten som togs fram under våren 2022.⁵⁷ Bedömningen var att tillämpningen inte skedde på likvärdigt sätt runt om i landet, där man på vissa håll inte träffade arbetssökande och arbetsgivare i den utsträckning som motsvarade behoven. Därför pågår nu ett arbete för att förbättra tillämpningen av service genom fysiska möten så att den sker mer likvärdigt och effektivt i hela landet. Arbetet kommer att pågå under våren 2023 och planeras att följas upp under slutet av våren. Ett arbete pågår också för att ta fram en lokalförsörjningsstrategi baserat på verksamhetens behov och inriktning.

En viktig del av den grundläggande servicen för arbetssökande är processen för inskrivning och aktivitetsrapportering. Dessa moment utvecklas löpande för att fler ska kunna genomföra dem digitalt. Kontinuerliga förbättringar görs bland annat för att förtydliga informationen om den arbetssökandes möjligheter och skyldigheter och för att personer med svagare språkkunskaper i svenska ska kunna använda tjänster med hjälp av språkstöd. Under våren 2023 lanserades en förbättrad version av den digitala inskrivningsprocessen som bland annat innebar förbättringar i design och tillgänglighet och att vissa uppgifter hämtas automatiskt från Skatteverket

En annan central del av den grundläggande servicen för arbetssökande är den arbetsmarknadspolitiska bedömningen och den individuella handlingsplanen. Bedömningen är en av flera saker som möjliggör att arbetssökande kan få likvärdig service utifrån sina förutsättningar. Under 2023 kommer myndigheten arbeta för att öka kvalitén i dessa bedömningar genom att vidareutveckla funktionalitet och arbetssätt kopplat till myndighetens statistiska bedömningsstöd, samt möjliggöra ökad datainsamling för att stödja detta. Vidareutveckling av handlingsplaner, samt uppföljningen av dessa, kommer också att ske utifrån vad som framkom och redovisades i uppdraget *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*.⁵⁸ Utveckling av arbetsmarknadspolitiska bedömningar och handlingsplaner beskrivs närmare i avsnitt 2.

För att förbättra planeringar och bedömningar för arbetssökande som har en ohälsa eller funktionsnedsättning som kan påverka förutsättningarna för arbete eller studier infördes också ett nytt arbetssätt under 2022⁵⁹, vilket kommer att fortsätta utvecklas under året. Ett arbete pågår också för att förbättra processen för inskrivningen så att

⁵⁷ Arbetsförmedlingen (2022). Riktlinjer för fysiska möten. Af-2022/0031 0188.

⁵⁸ Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. 2022-10-26. Af-2022/0053 2073

⁵⁹ Arbetssättet beskrivs närmare i kapitel 4.

förutsättningar som gör att arbetssökande behöver extra stöd identifieras tidigare efter inskrivningstillfället.

För att förbättra den grundläggande servicen för arbetsgivare pågår ett arbete för att tydliggöra vilken service Arbetsförmedlingen erbjuder arbetsgivare utifrån myndighetens förändrade inriktning och uppdrag som bland annat involverar att leverantörer numera i större utsträckning är utförare av arbetsmarknadspolitiska insatser och att en allt större del av myndighetens service är geografiskt obunden. Utvecklingen sker bland annat genom förbättringar av informationspridning via informationsutskick, kampanjer och myndighetens hemsida, med ambitionen att arbetsgivare ska kunna få så mycket information som möjligt om myndighetens stöd och service utan att behöva kontakta myndigheten. Information kan exempelvis handla om preliminära besked om huruvida en arbetsgivare kan få en anställning subventionerad och hur mycket ersättning som kan betalas ut.⁶⁰

Ett arbete pågår också för att korta ner tider för hantering av inkommande intresseanmälningar från arbetsgivare som vill anställa med stöd. Under 2022 förbättrade myndigheten förutsättningarna att kunna följa upp handläggningstider för dessa intresseanmälningar, vilket innebär att myndigheten nu kan arbeta mer effektivt med att förbättra processen och säkerställa att den sker på ett likvärdigt sätt runt om i landet. Ett arbete pågår också för att stärka möjligheten för arbetsgivare att ha en transparens i hanteringen av sina ärenden hos myndigheten.

Ett viktigt komplement till den grundläggande service som erbjuds i egen regi är den som tillhandahålls av Statens servicecenter (SSC). Tillsammans med SSC har ett utvecklingsarbete inletts för att identifiera förbättringsområden som kan göra att arbetssökandes ärenden hos SCC kan lösas ut mer effektivt. Bland annat avses att se över hur kommunikationen mellan Arbetsförmedlingen och SSC kan förbättras.

En utmaning för Arbetsförmedlingen är att erbjuda en likvärdig grundläggande service för personer med skyddade personuppgifter. Personer med skyddade personuppgifter har i vissa avseenden sämre förutsättningar att ta del av myndighetens service digitalt, så som exempelvis digital inskrivning eller bokning planeringssamtal. Ett utvecklingsarbete pågår därför för att förbättra servicen för personer med skyddade personuppgifter i enlighet med uppdraget *Skyddade personuppgifter* i myndighetens regleringsbrev för 2023 som kommer att redovisas i november 2023.

⁶⁰ Se exempelvis: Räkna ut preliminär ersättning. <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetsgivare/anstallningsstod/stod-nar-en-person-varit-arbetslos-lange-eller-ar-nyanland/nystartsjobb#/nystartsjobb>

8.2 Digital infrastruktur för matchning

I enlighet med pågående regeringsuppdrag *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*⁶¹ arbetar Arbetsförmedlingen med att utveckla förutsättningarna för tillgängliggörande av data och digital information om utbildning och arbetsmarknad, samt etablera former för förvaltning av en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och ett livslångt lärande. I delredovisningen av uppdraget som lämnades i januari 2023 lämnade Arbetsförmedlingen tillsammans med övriga myndigheter förslag om hur datainfrastrukturen kan förvaltas och utvecklas framåt, förslag om utveckling och förvaltning av två nya grunddataområden, samt förslag om en individcentrerad datadelningsfunktion och infrastruktur. Målet med den föreslagna individcentrerade datadelningsfunktionen är att möjliggöra utbyte av individdata mellan offentliga aktörer, företag och privatpersoner.⁶² Tekniken bedöms förutom att ge individen större kontroll av personliga data, på sikt kunna gynna kompetensförsörjningen och det livslånga lärandet för individen.

Under 2023 kommer myndigheterna bland annat att fortsatt arbeta med att testa och vidareutveckla föreslagen förvaltningsmodell, samt även förstärka EU-perspektivet inom uppdraget. Myndigheterna kommer även att omhänderta de slutsatser och rekommendationer som genomförd lärandestudie har presenterat. En närmare beskrivning av arbetet ges i åiterrapporten *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*.⁶³

8.3 Digitala självservicejänster

Utvecklingen av Arbetsförmedlingens digitala serviceutbud pågår kontinuerligt och nya digitala lösningar tillkommer löpande. *Strategin för kundarbetet – digitalt först*, genomsyrar hela Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete och innebär bland annat att utvecklingen sker utifrån principen att kundens behov och förutsättningar ska styra utvecklingen, där myndigheten i första hand där det är möjligt ska möta arbetssökande och arbetsgivare digitalt. Under 2022 åtgärdades tillgänglighetsbrister i tjänsterna och ett samarbete med intresseorganisationer för personer med kognitiva funktionsnedsättningar och ohälsa inleddes i syfte att stärka digital tillgänglighet och inkludering. Samarbetet har bland annat lett till samskapande av digitala tjänster med kunder med kognitiva funktionsnedsättningar och ohälsa. I december 2022 blev det exempelvis möjligt att be den arbetssökande godkänna registrering av funktionsnedsättning genom digitalt samtycke.⁶⁴

⁶¹ Näringsdepartementet. *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*. N2021/01915.

⁶² Genom funktionen ska individen kunna äga, kontrollera och hantera sin personliga data och bland annat kunna begära tillgång till sin personliga data från myndigheter och andra offentliga aktörer, men även från privata företag, för att sedan kunna dela den med tredje part, antingen privat eller offentligt.

⁶³ Arbetsförmedlingen. *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande – Delredovisning den 31 januari 2023*. Af-2021/0053 0693.

⁶⁴ Beskrivs närmare i avsnitt 4.2.3

Ett prioriterat område för utvecklingen under 2023 är att fortsätta utveckla tillgängligheten i tjänsterna så att alla arbetssökande och arbetsgivare, oavsett förmåga, förutsättning, situation eller sammanhang ska ha likvärdiga möjligheter att ta del av myndighetens samtliga digitala tjänster, webbplatser och stöd. Varierande förutsättningar och förmågor innefattar exempelvis förekomst av permanenta och tillfälliga funktionsnedsättningar, språkkunskaper och datorvana, men det kan också handla om individens tillgång till smarttelefon och dator eller möjlighet att legitimera sig digitalt. Bland annat kommer arbetet med att utöka språkstödet i de digitala kanalerna fortsätta under 2023 i enlighet med handboken för kommunikation på andra språk än svenska⁶⁵. För att underlätta utvecklingen arbetar myndigheten sedan hösten 2022 även utifrån en ny handbok för digital tillgänglighet och inkludering som ska stödja och vägleda all utveckling, upphandling och kommunikation i myndighetens digitala tjänster och system. I nästkommande avsnitt (8.4) beskrivs utvecklingen av digitala självservice-tjänster inom området platsförmedling och vägledning närmare.

8.4 Verksamhet i egen regi avseende platsförmedling och vägledning till reguljär utbildning

Utveckling av platsförmedling och vägledning i egen regi sker framför allt inom ramen för myndighetens digitala tjänster, samt genom utveckling av den digitala infrastrukturen för kompetensförsörjning och livslångt lärande. Utvecklingen av platsförmedling, så väl som vägledning, sker i stor utsträckning i samarbete med andra aktörer. Ett fortsatt viktigt fokusområde för myndigheten är att utveckla det digitala stödet för vägledning och matchning, så att arbetssökande kan få ett komplett stöd genom myndighetens digitala tjänster. Med komplett stöd, menas att det digitala tjänsteutbudet hänger ihop i en helhet och kan guida arbetssökande till nästa steg. En central del av Arbetsförmedlingens platsförmedling i egen regi är myndighetens digitala tjänst *Platsbanken*⁶⁶. En viktig förbättring som gjordes under 2022 var bland annat att utvidga tjänsten så att annonser på externa webbsidor kan inkluderas. Ett fokusområde för den fortsatta utvecklingen av tjänsten är att bredda annonstyperna i tjänsten så att de anpassas utifrån förändringar på arbetsmarknaden⁶⁷ och att förbättra annonskvalitén så att arbetssökande enklare kan hitta lämpliga tjänster att söka.

Ett utforskande arbete pågår också kring förutsättningar och lösningar för att i högre utsträckning använda datadrivna metoder och/eller artificiell intelligens (AI) i myndighetens digitala matchningstjänster. Exempelvis pågår ett utforskande arbete kring datadrivna metoder som syftar till att hjälpa arbetssökande att se nya karriärmöjligheter inom ramen för sitt befintliga kompetensområde.

⁶⁵ Arbetsförmedlingen. *Kommunikation på andra språk än svenska i digitala kanaler och personliga distansmöten*. Arbetsförmedlingens handbok (AFHB 11 2021). Af-2021/00938042.

⁶⁶ <https://arbetsformedlingen.se/platsbanken/>

⁶⁷ Exempelvis nya anställningsformer.

Platsförmedling i egen regi sker också i viss utsträckning genom matchning av kandidater med arbetsgivare som vill anställa med stöd, med en särskild prioritering på att matcha arbetssökande som står längre ifrån arbetsmarknaden.⁶⁸ Under hösten 2022 testades bland annat ett nytt arbetssätt med syftet att få fler arbetsgivare att vilja anställa med stöd. I testverksamheten identifierades arbetsgivare som visat intresse för att anställa med stöd på myndighetens digitala plattformar, och erbjöds därigenom automatiskt ett samtal med en regionalt förankrad företagsrådgivare. Testverksamheten har nu följts upp och ett arbete pågår för att se över på vilket sätt metoderna kan tillämpas i hela verksamheten. Genom de förbättrade uppföljningsmöjligheterna kring handlägningsprocessen för intresseanmälningar för anställningar med stöd, har också myndigheten identifierat att det framför allt är de ärenden som involverar hjälp med att hitta kandidater som behöver utvecklas och bli mer effektiva. Processerna för att hitta kandidater till arbetsgivare som vill anställa med stöd kommer därför vara ett prioriterat utvecklingsområde under 2023.

Under 2022 har även förändringar skett kring det arbetsmarknadspolitiska programmet SIUS (särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd).⁶⁹ Bland annat har justeringar gjorts så att fasen ackvirering kan hoppas över vid en redan etablerad kontakt med arbetsgivare som till exempel inkommit med intresseanmälan eller när det finns en överenskommelse om anställning. Kriterier för att ta del av programmet har också tydliggjorts. En förhoppning är att utvecklingen kan bidra till fler proaktiva arbetsgivarkontakter, vilket är centralt för att deltagare i programmet snabbare ska kunna etablera sig på arbetsmarknaden vid behov med stöd i form av lönebidrag. Syftet med förändringarna är också att fler ska kunna få ta del av insatsen. I åiterrapporten *Kompetensförsörjning, arbetsgivarkontakter och arbetsinriktade insatser*⁷⁰ som lämnades till regeringen den 15 maj 2023 beskrivs närmare hur myndigheten arbetar med arbetsgivarkontakter i stort.

För att vägleda och stödja personer som behöver utbildning inom det reguljära utbildningssystemet pågår ett löpande utvecklingsarbete av myndighetens digitala vägledningstjänster. Utvecklingen sker tillsammans med andra aktörer så som Skolverket, Myndigheten för yrkeshögskolan och landets kommuner. En av arbetsgrupperna inom myndighetssamverkan kring kompetensförsörjning och livslångt lärande fokuserar på vägledning, där de digitala vägledningstjänster en viktig del. Arbetsförmedlingen samordnar samverkansgruppen som fokuserar på att bidra till bättre förutsättningar för karriärvägledning för privatpersoner samt till studie- och yrkesvägledare. Under år 2022 inleddes ett arbete för att utveckla vägledningen mot utbildning i de digitala vägledningstjänsterna. Förbättringar gjordes bland annat för att koppla utbildningsvägar till yrken, vilket nu har lett till att

⁶⁸ Matchning av kandidater för anställningar med stöd sker i stor utsträckning även av myndighetens upphandlade leverantörer.

⁶⁹ Det arbetsmarknadspolitiska programmet SIUS (särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd) bygger på att arbetsförmedlare inom SIUS-programmet har arbetsgivarkontakt. I dessa kontakter utgör SIUS ett viktigt stöd till arbetsgivare i att rekrytera inkluderande och se kompetens hos personer med en funktionsnedsättning. Målet för SIUS-programmet är att arbetssökande med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga ska finna, få och behålla ett lönearbete på den reguljära arbetsmarknaden.

⁷⁰ Arbetsförmedlingen. *Kompetensförsörjning, arbetsgivarkontakter och arbetsinriktade insatser*. Af-2023/0025 6765

fler användare går vidare till utbildningsanordnares hemsidor sedan förändringarna gjordes. Ett nytt digitalt stöd för vägledning till yrkesutbildning inom den kommunala vuxenutbildning (Komvux) där arbetssökande får hjälp att förstå varför utbildning är viktigt och hur man går till väga för att söka utbildning hos den egna kommunen testades också. Utifrån de erfarenheter som gjorts under arbetet kommer vägledningstjänsterna nu att utvecklas vidare med ambitionen att vägledningen mot utbildning ska bli mer lokalt förankrad.

Oavsett om arbetssökande är hos leverantör eller inte, erbjuder också Arbetsförmedlingen karriärvägledning på distans.⁷¹ Ett utvecklingsarbete kring hanteringen av vägledning på distans pågår för att effektivare identifiera arbetssökande som är i behov av utbildning och/eller vägledning. Under år 2022 infördes även en ny process som bland annat syftade till att ge ungdomar med kort utbildning ett mer fördjupat stöd för att övergå till reguljära studier tidigare i arbetslösheten. Resultaten av förändringen kommer att följas upp under 2023.

En väl fungerande samverkan mellan Arbetsförmedlingen har också vid upprepade tillfällen nämnts som en viktig del för att öka övergången till utbildning. Detta eftersom studier i kommunal vuxenutbildning är den aktuella utbildningsformen för många arbetssökande med kort utbildningsbakgrund. Arbetsförmedlingen bedömer därför att det omfattande utvecklingsarbete som pågår för att stärka samverkan med kommuner genom överenskommelser kan skapa bättre förutsättningar att få fler arbetssökande att delta studier. Tecknandet av överenskommelser ska bland annat föregås av en kartläggning av behov och förutsättningar bland dem inskrivna i kommunen, så som exempelvis behov av utbildning. Därtill är processen för övergångar till studier en obligatorisk del att inkludera i överenskommelserna. Under 2023 avser myndigheten att följa upp vad arbetet med att stärka samverkan i stort har gett för resultat.

Arbetsförmedlingen ser just nu även över på vilket sätt myndigheten ska sprida information om innebörden av omställningsreformen för personer som är eller riskerar att bli arbetslösa.⁷²

8.5 Utformning av och tillgång till matchningstjänster

Utformningen av leveransområden är ett av flera viktiga delar som påverkar förutsättningarna att kunna tillhandahålla en ändamålsenlig och kostnadseffektiv matchningstjänst inom ramen för ett valfrihetssystem. Arbetsförmedlingen har i samband med införandet av den vidareutvecklade matchningstjänsten beslutat att förändra antalet och storleken på leveransområden med avsikten att nå en större ändamålsenlighet i tjänsten i jämförelse med den tidigare matchningstjänsten, samt för att öka chanserna att uppnå ett tillräckligt utbud av leverantörer. Till skillnad från

⁷¹ Vägledningssamtal kan erbjudas med arbetsförmedlare som är utbildade inom studie- och yrkesvägledning, eller enklare karriärvägledningssamtal med internutbildad personal.

⁷² Reformen innebär bland annat att vissa arbetssökande sedan hösten 2022 har möjlighet att ansöka om omställningsstudiestöd för att kunna delta i utbildning som stärker den egna ställningen på arbetsmarknaden.

den tidigare uppsättningen om 72 leveransområden, är motsvarande antal i den vidareutvecklade matchningstjänsten 81 områden. Förändringen innebär bland annat att storstadsområden nu är indelade i flera mindre leveransområden och att fler landsbygdskommuner är egna leveransområden. Indelningen i mindre leveransområden i glesbefolkade områden bedöms förenkla användningen av alternativa lösningar i de fall som marknadsutbudet inom ett område inte är tillräckligt. Utformningen av de nya leveransområdena har tagits fram utifrån principerna att:

- Arbetsökande bör ha möjlighet att välja mellan två och fler leverantörer inom rimligt pendlingsavstånd. Marknadsutbudet i varje leveransområde bör vara så stort att det finns förutsättningar för fler än en leverantör att etablera sig, samtidigt som det behöver ställas i relation till hur långa pendlingsavstånden blir för arbetsökande.
- Tjänsten i viss omfattning ska bedrivas genom fysiska möten. Denna omfattning ska inte skilja sig åt i olika delar av landet.
- Arbetsökande ska ha rimliga förutsättningar att resa till sin leverantör. En enkel resa med kollektivtrafik mellan den egna kommunens centralort och den centralort där leverantör förväntas att finnas etablerad bör generellt ta maximalt 60 minuter.
- Godkända leverantörer fritt får etablera sin verksamhet inom respektive leveransområde. Arbetsförmedlingen ställer inte krav på att leverantörer måste leverera tjänsten inom vissa eller samtliga av de kommuner som ingår i ett leveransområde, genom fasta eller tillfälliga lokaler.

Utgångspunkten för utformningen av de nya leveransområdena är den senaste indelningen av funktionella analysregioner (FA-regioner)⁷³. Utifrån analyser av nuvarande marknadsutbud, antal arbetsökande och deltagare i nuvarande matchningstjänst, statistik kring pendling mellan kommuner, restider med kollektivtrafik inom kommunerna, samt SCB:s LA-regioner har gjordes dock bedömningen att det inte är ändamålsenligt att leveransområdena för matchningstjänster helt motsvarar dessa regioner. Justeringar har därför gjorts utifrån följande aspekter:

- I storstadsregioner skulle en indelning utifrån FA-regioner innebära för stora leveransområden, vilket försvårar avtalsförvaltning och betygsättning av leverantörer när ett flertal verksamheter hos en leverantör ryms inom ett och samma avtal som gäller per leveransområde.
- FA-regionerna utgår i hög utsträckning från pendlingsmönster för förvärvsarbetande. Målgruppen för tjänsten bedöms delvis ha andra förutsättningar vad gäller ekonomi, tillgång till bil, med mera.

⁷³ <https://tillvaxtverket.se/statistik/regional-utveckling/regionala-indelningar/fa-regioner.html>

- Utifrån vägval kring pendlingstider, krav på fysisk etablering samt möjligheter till distans saknas i flera fall förutsättningar för arbetssökande att ta del av insatsen inom ett FA-område.

För att möjliggöra att arbetssökande kan delta i matchningstjänster när det saknas leverantör i ett leveransområde, arbetar Arbetsförmedlingen med att ta fram en strategi för hur sådana situationer ska hanteras. Utifrån att Arbetsförmedlingen enligt den nya förordningen om förmedlingsinsatser ska anskaffa förmedlingsinsatser från leverantörer, har myndigheten gjort bedömningen att det inte är möjligt att ge kommuner eller civilsamhället i uppdrag att utföra tjänsten genom överenskommelser eller projekt.

Däremot kommer Arbetsförmedlingen att fortsätta utreda förutsättningarna att tillämpa andra lösningar enligt LOV och LOU, utifrån det nya regelverket. Hanteringen behöver vara både kostnadseffektiv, uppföljningsbar och rättssäker, men också praktisk möjlig att tillämpa för Arbetsförmedlingens organisation. Fördelar och nackdelar med olika tillämpningar enligt LOV och LOU behöver därför vägas mot möjligheten att leverera i egen regi. Frågor som behöver utredas ytterligare är bland annat hur tjänsten skulle kunna levereras under tiden som en ny upphandling sker, vilken nivå av ersättning som behövs för att leverantörer ska se lönsamhet i de aktuella områdena, vilka ekonomiska medel som kan användas om myndigheten levererar i egen regi och hur myndigheten ska agera om en leverantör lämnar intresse för att leverera i ett område där tjänsten för tillfället levereras i egen regi. Fram tills att Arbetsförmedlingen har beslutat om en mer långsiktig strategi, levererar myndigheten tills vidare matchningstjänster i egen regi i de fall som det helt saknas leverantör i ett leveransområde.

9 Referenser

Arbetsförmedlingen. *Allmänna villkor för upphandlade arbetsmarknadspolitiska insatser*. Kapitel 14 Åtgärder vid avtalsbrott. Version 2023-01-13. Af-2017/0022 3538.

Arbetsförmedlingen. *Arbetsförmedlingen - Arbetsmarknadsmyndigheten i samtid och framtid*. Af-2020/0012 1748.

Arbetsförmedlingen. *Arbetsförmedlingens verksamhetsplan 2023*. Version 1.0. Af-2022/0029 2963.

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

Arbetsförmedlingen. *Arbetsökande med bristande svenska samt funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga*. Af-2021/0018 8749.

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

Arbetsförmedlingen. *Förekomst av funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga - Återrapport om att åstadkomma väl fungerande bedömningar*. Af-2022/0008 9266.

Arbetsförmedlingen. *Förfrågningsunderlag för rusta och matcha 1*. Publicerad 2022-11-14. Af-2021/0076 0034.

Arbetsförmedlingen. *Förfrågningsunderlag för rusta och matcha 2*. Publicerad 2023-01-26. Af-2022/0085 8757.

Arbetsförmedlingen. *Handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av fristående aktörers avvikelserapportering*. Af-2020/0069 5320.

Arbetsförmedlingen. *Kommunikation på andra språk än svenska i digitala kanaler och personliga distansmöten*. Arbetsförmedlingens handbok (AFHB 11 2021). Af-2021/0093 8042.

Arbetsförmedlingen. *Kompetensförsörjning, arbetsgivarkontakter och arbetsinriktade insatser*. Af-2023/0025 6765

Arbetsförmedlingen. *Kontroll och uppföljning av leverantörer*. Af-2022/0021 1299.

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

Arbetsförmedlingen. *Riktlinjer för fysiska möten*. Af-2022/0031 0188.

Arbetsförmedlingen. *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete*. Af-2021/0065 2282.

Arbetsförmedlingen. *Samverkan med kommuner och Delegationen för unga och nyanlända till arbete - Delredovisning 2*. Af-2022/0036 1681.

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

Arbetsförmedlingen. *Strategi för kundarbetet – digitalt först*. Af-2020/0057 6430.

Arbetsförmedlingen. *Strategisk inriktning för AI-baserade bedömningsstöd inom AMPB mot år 2026*. Af-2021/0035 4445.

Arbetsförmedlingen. *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande – Delredovisning den 31 januari 2023*. Af-2021/0053 0693.

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

Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. 2022-05-03. Af-2022/0028 7358.

Arbetsförmedlingen. *Utveckla arbetet med individuella handlingsplaner*. 2022-10-26. Af-2022/0053 2073.

Arbetsförmedlingen. *Utvecklade matchningstjänster - Slutrapport*. Af-2022/0029 0760.

Arbetsförmedlingen. *Utvecklingen av styrningen och kontrollen av leverantörers avvikelserapportering - slutrapportering*. Af-2020/0069 5320.

Arbetsförmedlingen. *Utvärdering av modell för bedömning av stödbehov*. Af-2023/0045 2423

Arbetsförmedlingen. *Återrapport Likvärdigt stöd och likvärdig service i hela landet 2022-10-26*. Af-2022/0078 8364.

Arbetsförmedlingen. *Vissa förutsättningar för matchningstjänster*. Af-2021/0081 0047.

Arbetsförmedlingen. Webbsidan <https://arbetsformedlingen.se/platsbanken/>

Arbetsförmedlingen. Webbsidan [Uppdatering av befintligt avtal för rusta och matcha - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](#)

Arbetsförmedlingen. Webbsidan [Uppdaterad tjänst blir ny tjänst - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](#)

Arbetsförmedlingen. Webbsidan [Frågor och svar om rusta och matcha 2 - Arbetsförmedlingen \(arbetsformedlingen.se\)](#)

Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende Arbetsförmedlingen*. A2020/02639 m.fl.

Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Arbetsförmedlingen*. A2021/02394 m.fl.

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

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

Arbetsmarknadsdepartementet. *Uppdrag till Arbetsförmedlingen att minska långtidsarbetslösheten*. A2022/00330.

Ds 2021:27. *Vissa lagförslag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet*.

IFAU. *Effekter av förstärkta förmedlingsinsatser*. Rapport 2019:27.

Näringsdepartementet. *Uppdrag att utveckla en sammanhållen datainfrastruktur för kompetensförsörjning och livslångt lärande*. N2021/01915.

Prop. 2021/22:216. *Förbättrade förutsättningar för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten*.

Tillväxtverket. Webbsidan <https://tillvaxtverket.se/statistik/regional-utveckling/regionala-indelningar/fa-regioner.html>