



2015:22

## **Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete**

*Kartläggning initierad av IAF*

Arbetsförmedlingen  
Hälsingegatan 38  
113 99 STOCKHOLM

### **Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete**

#### *Kartläggning initierad av IAF*

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har kartlagt Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete.

Arbetsförmedlingen har fått möjlighet att faktagranska rapporten samt att komma med synpunkter innan publicering.

Beslut i detta ärende har fattats av Jan-Olof Dahlgren, generaldirektör.

Ansvarig chef har varit Jessica Idbrant, chef för analysenheten.

Rapporten har utarbetats inom IAF av Eva Nordström, utredare. I arbetet har även Joakim Måssing, Jessica Edelbro Laurell, Maria Westerlind och Urban Nilsson deltagit.

Katrineholm den 27 augusti 2015

Lars Seger  
T.f generaldirektör

Eva Nordström  
Utredare

# Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	5
1 Inledning .....	7
1.1 Bakgrund .....	7
1.2 Syfte .....	8
2 Metod och genomförande .....	8
2.1 Avgränsningar .....	9
2.2 Ärendekartläggningarna .....	9
3 Förutsättningar för Arbetsförmedlingens arbete med uppföljning av anvisningar .	12
3.1 Regelverk .....	12
3.2 Arbetsförmedlingens interna dokument .....	14
3.3 Det praktiska arbetet med anvisningar.....	15
4 Deskriptiv redovisning av uppföljningen av anvisningar .....	18
4.1 Anvisningar som de arbetssökande skulle redovisa till Arbetsförmedlingen	18
4.2 Anvisningar som Arbetsförmedlingen inte har följt upp.....	20
4.3 Anvisningar som den arbetssökande inte har sökt .....	21
4.4 Felaktiga anvisningar .....	25
4.5 Underrättelser efter ej sökt anvisning.....	26
5 Ärendekartläggningar.....	30
5.1 Annan orsak i felaktig anvisning.....	30
5.2 Skäl till att inte lämna underrättelse .....	30
6 Sambandsanalys .....	32
6.1 Metod .....	32
6.2 Resultat av analysen.....	34
7 Slutsatser .....	37
7.1 Följs anvisningarna upp? .....	37
7.2 Felaktiga anvisningar .....	38
7.3 Underrättelser efter anvisning .....	39
7.4 Skillnader mellan marknadsområdena.....	40
7.5 Större och fler skillnader mellan åldersgrupper än mellan kvinnor och män	41
7.6 Svårigheter att följa upp Arbetsförmedlingens arbete med uppföljning av anvisningar.....	42
7.7 Förslag till förbättringar i ärendehanteringssystemet och interna dokument	43
8 Käll- och litteraturförteckning .....	45
9 Bilagor.....	46

Bilaga 1: Urval.....	46
Bilaga 3: Deskriptiv beskrivning av de faktorer som ingått i den logistiska regressionen	50

## Sammanfattning

Huvudsyftet med denna rapport är att redovisa och analysera hur Arbetsförmedlingens uppföljning av lämnade anvisningar till arbete fungerar. I den mån det är möjligt ska rapporten belysa om det finns skillnader mellan olika marknadsområden eller andra grupper.

Rapporten ska även belysa varför Arbetsförmedlingen ibland inte lämnar underrättelse när de arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete och vad arbetsförmedlaren lämnar för motivering när de har gjort en felaktig anvisning.

### **Skillnader mellan marknadsområden**

Anvisningarna i alla marknadsområden, förutom Norra Mälardalen, hade en statistisk signifikant högre sannolikhet jämfört med Stockholm Gotland att bli uppföljda av Arbetsförmedlingen under 2014. Resultatet beror *inte* på skillnader bland de arbetssökande med avseende på kön, ålder, utbildning, födelse-land eller grad av arbetslöshet. En möjlig förklaring till skillnaderna är istället exempelvis kulturen på de olika arbetsförmedlingskontoren kring hur arbetsuppgifter ska prioriteras. Det kan även förekomma olika arbetsrutiner på de olika kontoren.

### **Skillnader mellan anvisningar avseende unga och äldre**

I rapporten framkommer även att det är statistiskt säkerställt att anvisningar som avsåg den yngsta åldersgruppen, 24 år och yngre, hade lägre sannolikhet att bli uppföljda jämfört med anvisningar i de övriga åldersgrupperna. Det är tänkbart att denna skillnad beror på hur de arbetssökande svarar på anvisningen och om de överhuvudtaget svarar. Detta skulle i så fall innebära att de sökande som har en större benägenhet att svara på en anvisning även har en högre andel uppföljda anvisningar jämfört med de som tenderar att inte svara på anvisningar.

### **Stort mörkertal för underrättelser**

IAF konstaterar även att det verkar finnas ett stort mörkertal när det gäller underrättelser med anledning av att en arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete. Knappt hälften av alla ej sökta anvisningar under 2014 följdes inte av någon underrättelse överhuvudtaget inom två veckor. Mindre än en tredjedel av de ej sökta anvisningarna följdes av en underrättelse som Arbetsförmedlingen har lämnat på grund av att den sökande inte har sökt det anvisade arbetet. Varje gång en underrättelse inte lämnas är det risk att en felaktig ersättning betalas ut. Resultaten i rapporten visar även att det finns indikationer på att arbetsförmedlarna lämnar underrättelser med andra underrättelsegrunder när en sökande inte har sökt ett anvisat arbete. Dessa underrättelser kan i sammanhanget vara relevanta då det exempelvis kan vara så att en aktivitetsrapport inte har kommit in. Sådana underrättelser bör dock inte ersätta underrättelser med anledning av att den sökande inte har sökt ett anvisat arbete eftersom detta kan leda till att sanktionen för den sökande stannar vid ett för lågt sanktionssteg och att felaktig ersättning därmed riskeras att utbetalas.

### **Skälen att inte underrätta sammanföll med skälen till felaktig anvisning**

Den ena ärendekartläggningen avsåg andra halvåret 2014 och skulle kartlägga vilka skäl arbetsförmedlarna angav till att de inte lämnade underrättelse. Den

visade att endast en fjärdedel av de ej sökta anvisningarna utan underrättelse hade en sådan motivering. De vanligaste motiveringarna var att:

- den sökande har fått eller kommer att få ett annat arbete
- platsannonsen var borttagen före sista ansökningsdag så att arbetet inte kan sökas
- den arbetssökandes kompetens bedöms vara bristfälligt i förhållande till kravet i det anvisade arbetet.

Dessa motiveringar sammanfaller till stor del med de öppna motiveringar som arbetsförmedlarna har angett under *annan orsak* när de registrerat felaktig anvisning. Detta indikerar att arbetsförmedlarna är osäkra på hur de ska registrera uppföljningen av en anvisning.

### **Svårigheter att följa upp arbetet med uppföljning**

IAF pekar även på att det finns svårigheter, både för IAF och för Arbetsförmedlingen, att följa upp arbetet med uppföljning av anvisningar. Särskilt förekommer det problem eftersom det inte exakt går att koppla en ej sökt anvisning till en underrättelse.

### **Förbättringsförslag till system och interna dokument**

IAF föreslår slutligen några förbättringar i Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem och interna dokument.

- Automatiska kopplingar mellan aktivitetsrapporterna och anvisningarna skulle underlätta uppföljningen för arbetsförmedlarna. Om den sökande svarar på anvisningen i en aktivitetsrapport skulle detta automatiskt kunna synas i anvisningen.
- Automatiserade underrättelser för att på så sätt styra arbetsförmedlarens arbete med underrättelser. Arbetsförmedlingen uppger dock att det kan bli aktuellt att halvautomatisera dessa i slutet av 2015.
- Ett tydligt och sammanhållet dokument om uppföljning av anvisningar skulle underlätta för arbetsförmedlarna. Informationen finns idag utspridd i flera olika interna dokument, vilket skulle kunna försvåra handläggningen för arbetsförmedlarna.

# 1 Inledning

IAF:s kartläggning *Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete* är ett egeninitierat uppdrag. Syftet är att redovisa och analysera Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete.

## 1.1 Bakgrund

Arbetsförmedlingen får anvisa arbetssökande att söka ett arbete i syfte att antingen matcha den som söker arbetskraft med den som söker arbete eller för att kontrollera att han eller hon står till arbetsmarknadens förfogande och aktivt söker arbeten.<sup>1</sup> Vid anvisning till ledig plats ska arbetsförmedlaren ha bedömt om den arbetssökandes kompetens stämmer överens med arbetsgivarens krav i platsbeskrivningen. Han eller hon ska också ha bedömt om det anvisade arbetet är lämpligt för den sökande. När svarstiden på anvisningen har gått ut ska Arbetsförmedlingen följa upp om den sökande har sökt det anvisade arbetet. I det fall en arbetssökande *inte* har sökt ett lämpligt anvisat arbete ska Arbetsförmedlingen skyndsamt underrätta arbetslöshetskassan om detta.<sup>2 3</sup> Om Arbetsförmedlingen finner att den arbetssökande har godtagbara skäl enligt gällande regler ska en underrättelse inte lämnas.<sup>4</sup>

### 1.1.1 IAF:s tidigare granskningar om uppföljning av anvisningar

IAF har i två tidigare granskningar som rapporterades 2009 och 2012<sup>5</sup> funnit att i 11–14 procent av samtliga lämnade anvisningar till arbete uppgav de arbetssökande att de inte hade sökt det anvisade arbetet. I dessa situationer lämnade Arbetsförmedlingen underrättelse i endast 5 procent av fallen.

I rapporten som publicerades 2012 framkom även att

- det fanns skillnader mellan Arbetsförmedlingens marknadsområden avseende utfallet av anvisningar under 2011
- de vanligaste registrerade orsakerna till att inte skicka underrättelser till arbetslöshetskassorna var att den sökande fått löfte om ett annat lämpligare arbete, att den sökande hade bristande utbildning och yrkesvana, och att det hade skett en felregistrering av anvisningen från Arbetsförmedlingens sida.

---

<sup>1</sup> 7a § förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

<sup>2</sup> 16 § förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

<sup>3</sup> Lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring

<sup>4</sup> Regelverket beskrivs närmare i avsnitt 3.1.

<sup>5</sup> IAF:s rapporter *Arbetsförmedlingens arbete med matchning till lediga tjänster och kontroll av grundvillkoren i arbetslöshetsförsäkringen* (2009:3) och *Arbetsförmedlingens handläggning och dokumentation när anvisat arbete inte söks* (2012:10)

## 1.2 Syfte

Huvudsyftet med denna rapport är att redovisa och analysera hur Arbetsförmedlingens uppföljning av lämnade anvisningar till arbete fungerar. I den mån det är möjligt ska rapporten belysa om det finns skillnader mellan olika marknadsområden eller andra grupper.

Rapporten ska även belysa varför Arbetsförmedlingen ibland inte lämnar underrättelse när den arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete och vad arbetsförmedlaren lämnar för motivering när de gjort en felaktig anvisning.

### 1.2.1 Frågeställningar

Rapporten kommer att besvara följande frågeställningar:

- 1) Följer Arbetsförmedlingen upp alla anvisningar och hur följer de upp dem?
- 2) Lämnar Arbetsförmedlingen underrättelse i situationer där den arbetssökande inte har sökt det anvisade arbetet?
- 3) Förekommer det skillnad mellan marknadsområdena i deras uppföljning?
- 4) Vilka motiveringar anger arbetsförmedlarna till att det var en felaktig anvisning?
- 5) Vilka skäl anger arbetsförmedlarna till att inte lämna någon underrättelse när en arbetssökande meddelar att denne inte har sökt ett anvisat arbete?
- 6) Möjliggör ärendehanteringssystemet att Arbetsförmedlingen på ett tillfredsställande sätt kan följa upp anvisningar?

## 2 Metod och genomförande

Data för statistiksammanställning, urval till ärendekartläggning och analyser hämtas från IAF:s databas AF-databasen.

Frågeställningarna har besvarats genom att uppgifter från databasen har sammanställts och analyserats deskriptivt. I de fall det är intressant och relevant har jämförelser gjorts mellan olika bakgrundsvariabler såsom kön, ålder och marknadsområden m.m.

IAF har även genomfört två olika ärendekartläggningar. En kartläggningsmall har tagits fram för var och en av ärendekartläggningarna och resultaten redovisas och analyseras i rapporten. För att säkerställa att mallarna har fungerat och att urvalen har varit korrekta innan ärendekartläggningarna gjordes har de testats med hjälp av en pilotundersökning.

Dessutom har IAF genomfört en logistisk regressionsanalys för att se om det finns signifikanta skillnader i sannolikheten att anvisningar blir uppföljda mellan marknadsområden och mellan grupper av arbetssökande.



## 2.1 Avgränsningar

Uppdraget omfattar de anvisningar till arbete där Arbetsförmedlingen har registrerat att den arbetssökande inte har sökt det anvisade arbetet eller att anvisningen var felaktig. Även anvisningar där Arbetsförmedlingen inte har gjort någon uppföljning alls omfattas, liksom anvisningar som har följts upp per automatik av systemet.

Anvisningar där den lediga platsen återtogs av arbetsgivaren ingår inte.

Här redovisas endast de anvisningar som har lämnats till arbetssökande som vid tidpunkten för mätningen<sup>6</sup> var registrerade som helt eller delvis arbetslösa och ersättningsanmälda till arbetslöshetskassan.

Statistiksammanställningen och sambandsanalysen omfattar hela år 2014 och ärendekartläggningarna andra halvåret 2014.

IAF hade även för avsikt att särskilt studera de anvisningar som inte har blivit uppföljda genom att kartlägga dessa ärenden genom ärendegranskning. Detta visade sig dock inte vara möjligt. När en arbetsförmedlare av någon anledning inte gör någon uppföljning alls finns det heller ingenting dokumenterat – man dokumenterar inte det man inte gör. En pilotgranskning bekräftade detta och därför kartläggs denna företeelse enbart kvantitativt i det deskriptiva avsnittet.

## 2.2 Ärendekartläggningarna

### 2.2.1 Populationerna

#### **Annan orsak i felaktiga anvisningar**

Den ena ärendekartläggningen avsåg att ta reda på vad motiveringen *annan orsak*<sup>7</sup> innebär när arbetsförmedlarna använder den som motivering till att en anvisning var felaktig.

Definitionen av denna grupp är alltså, förutom tidigare nämnda definitioner, att arbetsförmedlaren har angett att det var en felaktig anvisning samt att orsaken till detta var *annan orsak*.

#### **Skäl till att ej lämna underrättelse**

Det finns som tidigare nämnts inte längre någon möjlighet att direkt i databaserna kunna se om en ej sökt anvisning har fått en underrättelse eller inte. Denna population är därför framtagen på så vis att vi har summerat antal ej sökta anvisningar under andra halvåret 2014 och summerat antalet underrättelser med

---

<sup>6</sup> Tidpunkten för mätningen är i de flesta fall det datum då den arbetssökande skulle ha meddelat till Arbetsförmedlingen om de sökt arbetet eller inte, men i något fall det datum då Arbetsförmedlingen gjort uppföljningen av anvisningen.

<sup>7</sup> I ärendehanteringssystemet kan arbetsförmedlaren ange att anvisningen var fel på grund av: bristande utbildning/yrkesvana, sökande har ej fått platsanvisning, platsanvisningen har inte lämnats i rimlig tid före sista ansökningsdatum, arbetsgivaren har tagit tillbaka platsen eller annan orsak.

relevant orsak<sup>8</sup> som den arbetssökande i fråga har fått efter det att anvisningarna har följts upp. I de fall de båda summorna inte har varit lika stora har vi antagit att den personen är intressant för kartläggningen eftersom han eller hon har en (eller fler) anvisningar som borde<sup>9</sup> ha haft en underrättelse.

Anvisningar där arbetsgivaren återtagit den lediga platsen ingår inte i rampopulationen – om den arbetssökande inte har sökt ett sådant anvisat arbete finns det heller ingen anledning för Arbetsförmedlingen att lämna någon underrättelse.

### 2.2.2 Urval och bortfall

Till båda ärendekartläggningarna har IAF gjort två obundna slumpmässiga urval (OSU). För båda urvalen gällde även att de skulle vara representativa för hela Arbetsförmedlingen. Därför har det tagits hänsyn till de olika marknadsområdenas storlekar. Om exempelvis 15 procent av anvisningarna som ingick i rampopulationen tillhörde marknadsområde Småland så har urvalet gjorts så att anvisningarna från Småland utgjorde 15 procent även i urvalet. Urvalen är dock inte gjorda så att resultaten kan presenteras för varje marknadsområde. Resultaten kan endast beräknas och presenteras för hela Arbetsförmedlingen. För en mer teknisk och grundligare beskrivning av urvalet, se bilaga 1.

### Annan orsak i felaktiga anvisningar

När det gäller den första ärendekartläggningen var det totalt 1 440 felaktiga anvisningar som motiverades med *annan orsak* under andra halvåret 2014. Från dessa har 313 slumpmässigt valda anvisningar dragits som ingick i ärendekartläggningen.

En anvisning visade sig dock avse en sekretesskyddad person och anses som bortfall. En anvisning visade sig vara en felregistrering från Arbetsförmedlingens sida och räknas som övertäckning.

---

<sup>8</sup> Det innebär en underrättelse med orsaken *Inte sökt anvisat lämpligt arbete*.

<sup>9</sup> "Borde" utifrån de uppgifter IAF kan se i AF-databasen.

### Skäl till att inte lämna underrättelse

Urvalet för den andra ärendekartläggningen, som avsåg att kartlägga skälen till att inte lämna underrättelse, fick som redan nämnts göras på personer. Därefter kunde kartläggningen göras på dessa personers ej sökta anvisningar. Här redovisas en jämförelse mellan populationen och urvalet.

**Tabell 1:** Antal personer, anvisningar och underrättelser i populationen respektive urvalet

	Antal personer	Antal ej sökta anvisningar	Antal underrättelser*
Totalt i populationen	690	1 132	89
Urvalet	253	429	43

\*Underrättelser lämnade med orsaken att den arbetssökande inte har sökt anvisat lämpligt arbete.

Av tabell 1 framgår det att de 690 personer som uppfyllde kriterierna som omnämns i avsnitt 2.2.1 tillsammans hade totalt 1 132 ej sökta anvisningar. Samtidigt hade dessa personer endast 89 underrättelser (8 procent) som var lämnade på grund av att den arbetssökande inte har sökt ett anvisat lämpligt arbete. Från den populationen drogs 253 slumpmässigt valda personer till ärendekartläggningen, vilket visade sig innebära 429 ej sökta anvisningar. Dessa personer hade fått 43 underrättelser (10 procent) med orsaken att de inte hade sökt ett anvisat lämpligt arbete. De ärenden som kom med i urvalet hade alltså ett något högre antal underrättelser i relation till antalet ej sökta anvisningar. Detta antas inte påverka kartläggningsresultatet nämnvärt.

Under kartläggningen visade det sig att:

- 68 anvisningar hade följts av en underrättelse, varav de flesta avsåg fler än en anvisning
- 1 anvisning skulle ha varit ett platsförslag
- 2 anvisningar var svåra att avgöra om de hade följts av en underrättelse eller inte
- 22 anvisningar var felregistrerade av Arbetsförmedlingen – det var felaktigt att den arbetssökande inte hade sökt anvisningen.

Det var alltså 93 anvisningar som inte skulle ingå i kartläggningen och med dessa borträknade ingick därmed 336 anvisningar i ärendekartläggningen.

## 3 Förutsättningar för Arbetsförmedlingens arbete med uppföljning av anvisningar

### 3.1 Regelverk

Arbetsförmedlingen ska "säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring" och "säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs" (enligt 4 §, punkterna 1 och 7 i förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen).

Av 7a § förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten framgår det att

"Arbetsförmedlingen får anvisa den som är arbetslös att söka ett arbete om det behövs för att

1. matcha den som söker arbetskraft med den som söker arbete, eller
2. kontrollera att han eller hon står till arbetsmarknadens förfogande och aktivt söker arbeten."

Av 16 § samma förordning framgår det att

"Arbetsförmedlingen ska skyndsamt underrätta arbetslöshetskassan och Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen om det kan antas att en arbetssökande som får eller begär arbetslöshetsersättning

1. missköter arbetssökandet, förlänger tiden i arbetslöshet eller orsakar arbetslösheten enligt 43–43 b §§ lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, eller
2. inte uppfyller de allmänna villkoren för rätt till ersättning enligt 9 eller 11 § samma lag."

Med underrättelsen som underlag ska sedan arbetslöshetskassan utreda och besluta om den sökande har uppfyllt villkoren och följt reglerna enligt lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF). I de fall den sökande inte har följt reglerna ska arbetslöshetskassan besluta om varning eller ekonomisk sanktion.

I 43 § ALF står:

"En sökande ska varnas om han eller hon /.../

4. utan godtagbart skäl inte sökt anvisat lämpligt arbete."

I *Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter om lämpligt arbete* (IAFFS 2014:2<sup>10</sup>) angavs IAF vad lämpligt arbete innebar och vad som krävdes för

---

<sup>10</sup> Som ersattes den 1 mars 2015 av IAFFS 2015:3.

att det skulle bedömas som ett godtagbart skäl att avvisa ett anvisat eller erbjudet lämpligt arbete. Föreskriften rör områden som kompetens, hinder, resor till och från arbetet, bostad, arbetsinkomst, avtal om annat arbete samt arbetskonflikt. Följande paragrafer är av intresse för denna rapport och gällde vid tiden som rapporten avser:

”5 § Ett anvisat eller erbjudet arbete som inte motsvarar den sökandes utbildning eller yrkeserfarenhet är inte olämpligt enbart av det skälet.”

”6 § Om en arbetsgivare anser att den sökandes kvalifikationer är tillräckliga och vill anställa honom eller henne, ska arbetet anses vara lämpligt även om den sökande gör en annan bedömning av sina kvalifikationer.”

”7 § Om den sökande åberopar medicinska hinder för att inte söka eller ta ett arbete ska hindren eller hindret, om det inte är uppenbart obehövligt, styrkas med ett läkarutlåtande som beskriver den sökandes förutsättningar att utföra det anvisade eller erbjudna arbetet. Om det medicinska hindret inte kan styrkas, ska arbetet anses vara lämpligt.”

”13 § Om det finns ett avtal om ett annat arbete än ett anvisat eller erbjudet lämpligt arbete, är detta avtal ett godtagbart skäl att avvisa ett anvisat eller erbjudet arbete endast om båda nedan angivna villkor är uppfyllda.

a) Den sökande visar en skriftlig handling som styrker att ett avtal om en annan anställning hos en annan arbetsgivare har ingåtts vid tiden för anvisningen eller erbjudandet.

b) Den avtalade anställningen ska tillträdas inom en månad räknat från anvisningen eller erbjudandet.”

Sedan den 1 mars 2015 gäller IAFFS 2015:3. De ovan nämnda paragraferna ur IAFFS 2014:2 är identiska med IAFFS 2015:3 förutom i 13 § där det numera även står efter punktsatserna:

”Första stycket gäller inte om den sökande anvisas eller erbjuds tidsbegränsade lämpliga arbeten, som avslutats innan det avtalade arbetet påbörjas.”

## 3.2 Arbetsförmedlingens interna dokument

Här beskrivs kortfattat vilka slags dokument arbetsförmedlarna har till sin hjälp i arbetet med uppföljningen av anvisningar. Beskrivningen omfattar endast de dokument som har med uppföljningen av anvisningen att göra. I avsnitt 3.3 beskrivs det mer konkret hur arbetsgången ser ut utifrån dessa dokument.

Av **aktivitetsbeskrivningen** *Följa upp Söka arbete (Q)* framgår det bland annat att arbetsförmedlarna ska följa upp anvisningar under fliken "Anvisningar". Man uppmanas även att följa upp eventuella påminnelser i AIS<sup>11</sup>.

Av **aktivitetsbeskrivningen** *Anvisa till ledig plats – Utgå från inskriven arbetssökande (Q)* framgår det hur och när den anvisade arbetssökande ska redovisa till Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlaren uppmanas att göra en uppföljning och dokumentera i AIS. Här framgår även att den arbetssökande som inte svarar på anvisningen inom utsatt tid ska få en underrättelse.

I det **interna dokumentet** *Arbetssökande i AIS* framgår det att man måste göra en underrättelse om man har registrerat *ej sökt* på en anvisning och om man inte vill göra en underrättelse ska anvisningen istället registreras som felaktig. I sådana fall måste man välja en motivering till varför anvisningen ansågs vara felaktig.

**Metodbeskrivningen** *Anvisa till ledig plats (Q)* anger att om en arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete kan det bli aktuellt att skicka en underrättelse och arbetsförmedlarna hänvisas här till regelverket.

Det finns även ett **internt dokument** *Påminnelser sökande* där det framgår att det finns en automatisk påminnelse som aktiveras när en arbetssökande inte besvarat en anvisning. Där finns även information om att arbetsförmedlaren kan ta bort påminnelsen genom att följa upp den.

Något handläggarstöd som innehåller en beskrivning av uppföljningen av anvisningar finns inte. Dock hänvisar handläggarstödet *Matchning till arbete* arbetsförmedlarna till *Följa upp Söka arbete* och till *Anvisa till ledig plats*.

Inget av de ovan nämnda dokumenten tar upp vad som generellt menas med "felaktig anvisning". Dock får arbetsförmedlarna en viss vägledning när han eller hon väl bestämt sig för att göra den typen av registrering. Det får de via de alternativ som är valbara under *Motivering* i AIS. Där saknas dock information om vad som kan anses ingå i *Annan orsak*.

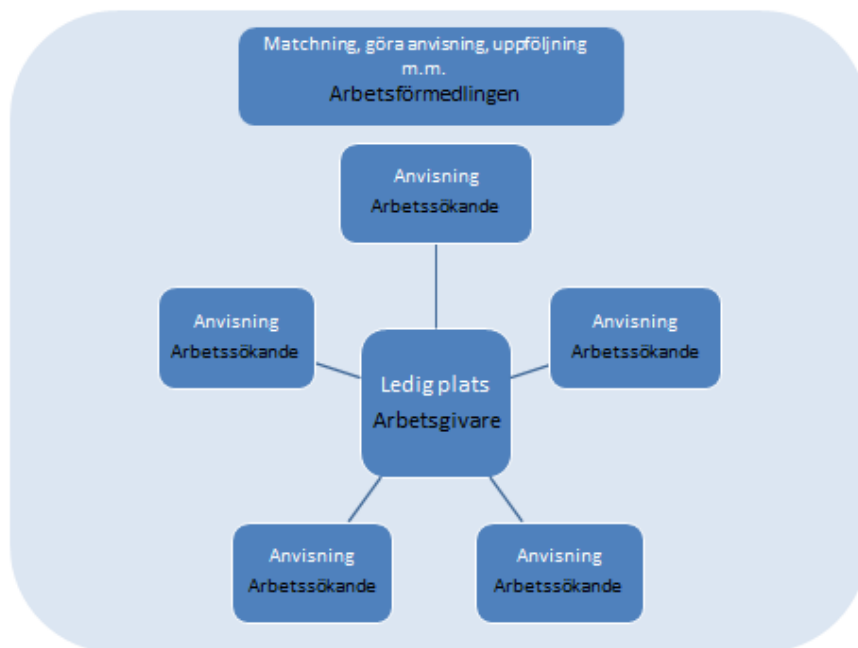
---

<sup>11</sup> Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem

### 3.3 Det praktiska arbetet med anvisningar

I följande avsnitt beskrivs det praktiska arbetet med anvisningar på Arbetsförmedlingen och vilka olika val och möjligheter som arbetsförmedlarna har.

**Figur 1:** Arbetsförmedlingen matchar och anvisar arbetssökande till en ledig plats.



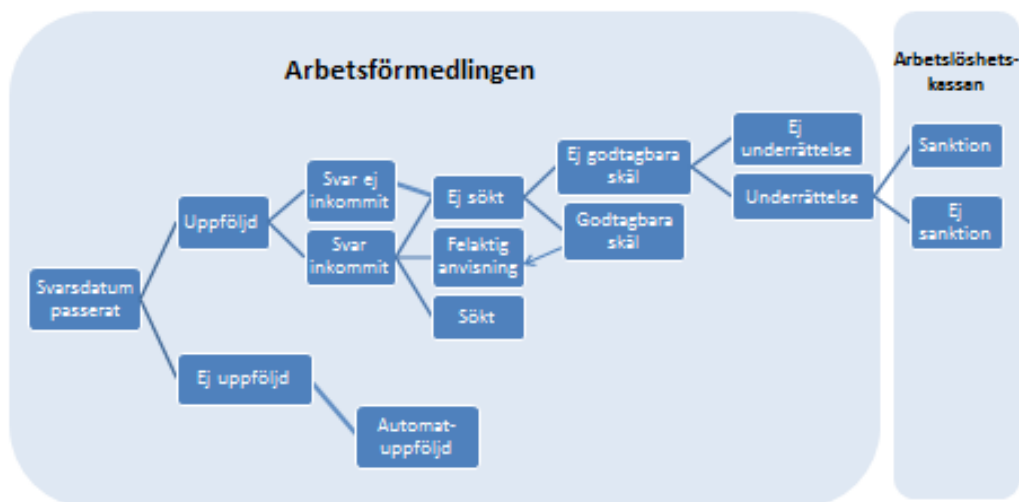
En av Arbetsförmedlingens huvuduppgifter är att matcha lediga platser med den arbetssökandes kompetens och utifrån matchningsresultatet anvisa till en ledig plats.<sup>12</sup> Matchningen ska ta hänsyn till om den lediga platsen stämmer överens med den arbetssökandes kompetens, förutsättningar och sökområde.<sup>13</sup> Av figur 1 framgår det att en ledig plats kan resultera i flera anvisningar. Anvisningen skickas huvudsakligen via post och den arbetssökande ska redovisa till Arbetsförmedlingen om han eller hon har sökt platsen eller inte. Den arbetssökande kan redovisa genom att registrera det i sin aktivitetsrapport, skicka in redovisningsblanketten, per telefon, per e-post eller vid ett personligt besök.<sup>14</sup> Senaste datum för den redovisningen framgår av redovisningsblanketten som medföljer den utskrivna anvisningen.

<sup>12</sup> Arbetsförmedlingens metodbeskrivning *Anvisa till ledig plats*

<sup>13</sup> Arbetsförmedlingens handläggarstöd *Matchning till arbete* (version 5.0)

<sup>14</sup> Arbetsförmedlingens metodbeskrivning *Anvisa till ledig plats*

**Figur 2:** Flödesschema över vad som händer när Arbetsförmedlingen har anvisat ett arbete.



Av figur 2 framgår det vad som kan hända efter det att en anvisning har gjorts och svarsdatumet har passerat. Det första som sker är att arbetsförmedlaren ska följa upp anvisningen. Svarsdatumet sätts automatiskt av systemstödet så att det sammanfaller med inrapporteringen av aktivitetsrapporten. På fliken *Anvisningar* i AIS visas en gul cirkel om det finns anvisningar som inte är uppföljda. Om svarsdatumet är passerat och anvisningen fortfarande inte är uppföljd får arbetsförmedlaren en automatisk påminnelse om att följa upp den<sup>15</sup>. Dock är det så att majoriteten av de anvisningar som arbetsförmedlaren inte följer upp till slut blir automatuppföljda. Det är även så att det ofta är en arbetsförmedlare som gör anvisningen och en annan som gör uppföljningen av den.

Sedan 27 maj 2013 sker uppföljningen genom att arbetsförmedlaren i AIS registrerar att

- den arbetssökande sökt det anvisade arbetet
- den arbetssökande inte har sökt det anvisade arbetet
- anvisningen var felaktig.

För att kunna göra uppföljningen måste arbetsförmedlarna dock ha information om huruvida den sökande har sökt det anvisade arbetet. Denna information har den sökande i de flesta fall skickat in på något av de redan nämnda sätten. Om den sökande inte har skickat in något svar ska arbetsförmedlaren registrera anvisningen som *ej sökt* och lämna en underrättelse till arbetslöshetskassan.

När anvisningen är uppföljd genom att ha fått en av de tre nämnda statusarna och ett slutgiltigt resultat försvinner den gula markeringen i systemet. Finns det ingen uppgift om status är anvisningen inte uppföljd, enligt Arbetsförmedlingen.<sup>16</sup>

När Arbetsförmedlingen följer upp en order påverkas även status för uppföljning i de platsanvisningar som gjorts utifrån ordern. Anvisningen blir alltså automatiskt uppföljd av systemet. Detta kan ske när

<sup>15</sup> Arbetsförmedlingens interna dokument *Påminnelser sökande*.

<sup>16</sup> Arbetsförmedlingens interna dokument *Arbetssökande i AIS* från 2014-09-25.



- arbetsgivaren avbryter uppdraget hos Arbetsförmedlingen (uppdraget återtas)
- arbetsgivaren uppger att han eller hon har fått tillräckligt med ansökningar. Den lediga platsen följs då upp av arbetsförmedlaren med "Ej avgjort". Får platsen sedan ingen slutlig uppföljning inom sex månader sätts den som automatuppföljd och därmed även de anvisningar som inte heller blivit uppföljda.
- arbetsförmedlaren följer upp anvisningen via den lediga platsen med att den arbetssökande inte har fått arbete
- arbetsförmedlaren följer upp anvisningen via den lediga platsen med att en uppföljning av platsen inte är möjlig.<sup>17</sup>

När en arbetsförmedlare följer upp en anvisning med statusen *ej sökt* uppmanar systemet denne att klicka på knappen "Meddela a-kassa" som gör att han eller hon kommer till applikationen "Meddelande till a-kassa". Där kan man sedan skicka en underrättelse. Om arbetsförmedlaren avgör att det inte ska skickas en underrättelse måste han eller hon ändra statusen för anvisningen och istället registrera den som "felaktig anvisning". Arbetsförmedlaren måste därefter välja en motivering till varför det var en felaktig anvisning.<sup>18</sup> I praktiken är det dock så att arbetsförmedlaren i detta läge ändå kan avstå både från att lämna en underrättelse och att registrera felaktig anvisning.

Det finns i dag fyra i förväg angivna motiveringar till varför man anger att anvisningen var felaktig:

- bristande utbildning/yrkesvana
- sökande har ej fått platsanvisning
- platsanvisning har inte lämnats i rimlig tid före sista ansökningsdatum
- arbetsgivaren har tagit tillbaka platsen.

Det finns även en femte motivering, *annan orsak*, där arbetsförmedlaren i fritext ska beskriva varför anvisningen var fel.

### 3.3.1 Följder av systemförändringarna

Underrättelser till arbetslöshetskassan på grund av att sökande inte sökt anvisat arbete kunde direkt kopplas ihop med anvisningen före systemförändringarna 27 maj 2013. Den möjligheten var dock beroende av att förmedlaren öppnade en ny underrättelse via fönstret för uppföljning av platsanvisning. Dock kunde förmedlaren även skicka en underrättelse utan att öppna en ny underrättelse den vägen. I dessa fall kunde underrättelsen inte kopplas ihop med anvisningen. Efter systemförändringarna går det inte alls att se direkt i databasen om en ej sökt anvisning har fått en underrättelse.

Motiveringarna som arbetsförmedlarna har angett till varför anvisningen var felaktig är numera endast delvis sökbara i databaserna. Den femte motiveringen som ska anges som fritext går inte att söka ut från databasen utan återfinns endast i själva ärendet, i AIS. Detta är ytterligare en försämring av möjligheten att kartlägga och följa upp Arbetsförmedlingens arbete med uppföljning av anvisningar.

<sup>17</sup> Arbetsförmedlingens stödtexter i AIS samt kontakt med Af, mars 2015.

<sup>18</sup> Arbetsförmedlingens interna dokument *Arbetssökande i AIS*.

## 4 Deskriptiv redovisning av uppföljningen av anvisningar

Avsnitt 4 redovisar statistik som kvantitativt beskriver Arbetsförmedlingens arbete med uppföljning av anvisningar. Tidsperioden som omfattas är 2014. Personerna vars anvisningar vi räknar var vid tidpunkten för mätningen helt eller delvis arbetslösa samt ersättningsanmälda till arbetslöshetskassan.

I huvudsak redovisas i detta avsnitt anvisningar med ett svarsdatum under perioden 1 januari 2014–31 december 2014. Undantaget är avsnitt 4.5 där utgångspunkten istället är uppföljningsdatumet.

Uppgifterna redovisas bland annat per marknadsområde. Dessa områden är 11 stycken varav 10 är geografiska områden. Det elfte området, Nationell service, samlar Af Kundtjänst och Af Kultur och Media. I denna rapport rör dock statistiken för det marknadsområdet endast Af Kultur och Media eftersom det som Af Kundtjänst gör inte kan kopplas till det marknadsområdet utan till det lokala kontor som den sökande är inskriven vid.

### 4.1 Anvisningar som de arbetssökande skulle redovisa till Arbetsförmedlingen

Marknadsområdena varierar i storlek och har olika antal arbetssökande. För att ge en rättvisande bild i jämförelser av antal anvisningar mellan marknadsområdena samt mellan kön och åldersgrupper relateras antalet anvisningar till antalet arbetssökande. En arbetssökande i det här fallet är en person som någon gång under 2014 varit ersättningsanmäld till arbetslöshetskassan och helt eller delvis arbetssökande.

**Tabell 2:** Anvisningar till arbete med svarsdatum någon gång under 2014, antal och antal per 1 000 arbetssökande, fördelat på marknadsområden.

Marknadsområde	Antal	Antal per 1 000
Göteborg Halland	2 311	52
Nationell service	1 263	188
Nordvästra Götaland	3 726	126
Norra Mälardalen	27 540	710
Norra Norrland	6 644	303
Småland	8 664	330
Stockholm Gotland	8 956	234
Södra Götaland	21 584	338
Södra Mälardalen Östergötland	9 002	186
Södra Norrland	5 215	166
Västra Svealand	20 749	589
<b>Totalt</b>	<b>115 654</b>	<b>300</b>

Av tabell 2 framgår det att antalet anvisningar med ett svarsdatum under 2014 var totalt 115 654. Antal anvisningar per 1 000 arbetssökande var för hela Arbetsförmedlingen 300. Det förekom dock stora skillnader mellan marknadsområdena. Marknadsområde Göteborg Halland hade 52 anvisningar per 1 000 arbetssökande under 2014 som skulle besvaras medan Norra Mälardalen hade 710.

**Tabell 3:** Anvisningar till arbete med svarsdatum någon gång under 2014, antal per 1 000 arbetssökande, fördelat på kön och ålder.

Åldersgrupp	Kvinnor	Män	Totalt
-24 år	121	103	111
25-34 år	248	249	248
35-54 år	379	354	366
55- år	392	336	360
<b>Totalt</b>	<b>313</b>	<b>289</b>	<b>300</b>

Det relativa antalet anvisningar, alltså antal anvisningar per 1 000 arbetssökande, var lägst för anvisningar som avsåg unga män. Flest antal anvisningar per 1 000 arbetssökande avsåg kvinnor som var 55 år eller äldre. För de flesta åldersgrupperna var det relativa antalet anvisningar lägre för män än för kvinnor.

## 4.2 Anvisningar som Arbetsförmedlingen inte har följt upp

I avsnitt 3.3 framgår det att ej uppföljda anvisningar kan bli klassificerade som automatiskt uppföljda. Detta innebär dock inte att arbetsförmedlaren har följt upp anvisningen så som angetts i arbetslöshetsförsäkringen. En sådan uppföljning innebär inte en aktiv handling från den arbetsförmedlare som har ansvar för att följa upp anvisningen utan den sker efter det att uppföljningen av den lediga platsen har skett, eller i vissa fall inte alls har skett. IAF har sett att majoriteten av de ej uppföljda anvisningarna slutligen blir automatiskt uppföljda. Därför definierar IAF här även de automatiskt uppföljda anvisningarna som ej uppföljda. Definitionen baserar sig på den status som anvisningen hade vid tillfället för datauttaget, 11 mars<sup>19</sup>.

I följande avsnitt redovisar IAF de anvisningar som Arbetsförmedlingen inte har följt upp, enligt ovan nämnda definition.

Under 2014 var det 11 259 anvisningar som inte blev uppföljda, vilket innebär 10 procent av samtliga anvisningar.

**Tabell 4:** Anvisningar som de arbetssökande skulle svara på 2014 och som i mars 2015 fortfarande inte var uppföljda av Arbetsförmedlingen, antal och andel av alla anvisningar.

Marknadsområde	Antal	Andel
Göteborg Halland	224	10 %
Nationell service	10	1 %
Nordvästra Götaland	146	4 %
Norra Mälardalen	3 637	13 %
Norra Norrland	353	5 %
Småland	563	6 %
Stockholm Gotland	1 701	19 %
Södra Götaland	2 766	13 %
Södra Mälardalen Östergötland	1 029	11 %
Södra Norrland	228	4 %
Västra Svealand	602	3 %
<b>Totalt</b>	<b>11 259</b>	<b>10 %</b>

Av tabell 4 framgår det att andelen ej uppföljda anvisningar skiljde sig åt mellan marknadsområdena. Högst andel ej uppföljda anvisningar hade marknadsområde Stockholm Gotland, där 19 procent av anvisningarna inte följdes upp. Marknadsområde Nationell service hade den lägsta andelen ej uppföljda anvisningar, 1 procent.

<sup>19</sup> AF-databasen uppdateras månatligen och om uttaget görs om nästa månad kan antalet ej uppföljda anvisningar ha ändrats.

**Tabell 5:** Andel anvisningar som de arbetssökande skulle svara på 2014 och som i mars 2015 fortfarande inte var uppföljda av Arbetsförmedlingen, fördelat på ålder och kön.

Åldersgrupp	Kvinnor	Män	Totalt
-24 år	19 %	21 %	20 %
25-34 år	11 %	11 %	11 %
35-54 år	9 %	10 %	9 %
55- år	6 %	7 %	7 %
<b>Totalt</b>	<b>10 %</b>	<b>10 %</b>	<b>10 %</b>

Det fanns en stor skillnad mellan i hur stor utsträckning anvisningar till unga respektive äldre arbetssökande följdes upp. Andelen ej uppföljda anvisningar sjönk med stigande åldersgrupp och det var unga män som i högst grad inte hade fått sina anvisningar uppföljda av Arbetsförmedlingen. Totalt sett fanns inga skillnader i hur Arbetsförmedlingen följde upp kvinnors och mäns anvisningar till arbete.

### 4.3 Anvisningar som den arbetssökande inte har sökt

Arbetsförmedlarna registrerar *ej sökt* dels för en anvisning som den arbetssökande utan godtagbara skäl inte har sökt, dels för en anvisning som den arbetssökande inte har svarat på. När den registreringen görs ska arbetsförmedlaren även göra en underrättelse<sup>20</sup>. Förutom antal och andel anvisningar som den arbetssökande inte sökte redovisas i följande avsnitt dessutom de anvisningar där det dröjde minst två veckor innan Arbetsförmedlingen gjorde uppföljningen.

---

<sup>20</sup> Läs mer om detta i avsnitt 3.3.

**Tabell 6:** Antal anvisningar som den arbetssökande inte sökte samt andel ej sökta anvisningar av samtliga anvisningar, 2014, fördelat på marknadsområden.

Marknadsområde	Antal	Andel
Göteborg Halland	422	18 %
Nationell service	43	3 %
Nordvästra Götaland	251	7 %
Norra Mälardalen	965	4 %
Norra Norrland	273	4 %
Småland	373	4 %
Stockholm Gotland	293	3 %
Södra Götaland	836	4 %
Södra Mälardalen Östergötland	482	5 %
Södra Norrland	347	7 %
Västra Svealand	1 156	6 %
<b>Totalt</b>	<b>5 441</b>	<b>5 %</b>

Av tabellen framgår det att det totalt sett var 5 procent av anvisningarna där den arbetssökande uppgett till Arbetsförmedlingen att de inte har sökt det anvisade arbetet. Variationen mellan marknadsområdena var liten förutom när det gäller marknadsområde Göteborg Halland. Med 18 procent ej sökta anvisningar avviker de avsevärt från genomsnittet. Lägst andel ej sökta anvisningar hade marknadsområdena Stockholm Gotland och Nationell service.

**Tabell 7:** Andel anvisningar som den arbetssökande inte sökte, 2014, fördelat på ålder och kön.

Åldersgrupp	Kvinnor	Män	Total
-24 år	8 %	10 %	9 %
25-34 år	5 %	6 %	6 %
35-54 år	4 %	4 %	4 %
55- år	4 %	4 %	4 %
<b>Totalt</b>	<b>5 %</b>	<b>5 %</b>	<b>5 %</b>

Av tabell 7 framgår det att det fanns en viss skillnad mellan unga och äldre när det gäller andelen anvisningar där arbetsförmedlarna har registrerat att de sökande inte har sökt det anvisade arbetet. Här är det dock så att när en arbetssökande inte redogjort för Arbetsförmedlingen huruvida han eller hon har sökt ett anvisat arbete ska arbetsförmedlaren registrera *ej sökt* och sedan skicka en underrättelse. Det går därför inte att säga om de skillnader som finns mellan unga och äldre beror på att unga i högre grad avstår från att söka arbetet eller om de i högre grad underlåter att överhuvudtaget svara på anvisningen.

Totalt sett fanns ingen skillnad mellan kvinnor och män.

#### 4.3.1 Tid för Arbetsförmedlingen att följa upp

I följande redovisning ingår endast de anvisningar som Arbetsförmedlingen har följt upp med *ej sökt*. Den arbetssökande som anvisningen avsåg var vid tillfället för Arbetsförmedlingens uppföljning ersättningsanmäld till arbetslöshetskassan.

**Tabell 8:** Anvisningar som blev uppföljda minst två veckor efter att den arbetssökande skulle ha svarat på anvisningen, antal och andel av samtliga anvisningar, 2014, fördelat på marknadsområden.

Marknadsområde	Antal	Andel
Göteborg Halland	204	49 %
Nationell service	13	31 %
Nordvästra Götaland	72	29 %
Norra Mälardalen	412	43 %
Norra Norrland	119	44 %
Småland	167	45 %
Stockholm Gotland	139	48 %
Södra Götaland	312	38 %
Södra Mälardalen Östergötland	173	36 %
Södra Norrland	97	29 %
Västra Svealand	390	34 %
<b>Totalt</b>	<b>2 098</b>	<b>39 %</b>

Av tabellen framgår det att det var 2 098 anvisningar där Arbetsförmedlingen dröjde minst två veckor med att följa upp att den arbetssökande inte hade sökt det anvisade arbetet efter det att den arbetssökande senast skulle ha svarat på anvisningen. Det innebär 39 procent av alla ej sökta anvisningar.

I marknadsområdena Göteborg Halland och Stockholm Gotland var det nära hälften av de ej sökta anvisningarna som följdes upp mer än två veckor efter det att den arbetssökande senast skulle ha svarat. Lägst andel var det i marknadsområdena Södra Norrland och Nordvästra Götaland, 29 procent.

**Tabell 9:** Andel anvisningar som följdes upp två veckor eller senare efter det att den arbetssökande skulle ha besvarat anvisningen 2014, fördelat på åldersgrupp och kön.

Åldersgrupp	Kvinnor	Män	Totalt
-24 år	55 %	55 %	55 %
25-34 år	43 %	42 %	43 %
35-54 år	36 %	40 %	38 %
55- år	24 %	30 %	27 %
<b>Totalt</b>	<b>37 %</b>	<b>40 %</b>	<b>39 %</b>

Tabell 9 visar på skillnader mellan framför allt unga och äldre. För de unga var det 55 procent av de ej sökta anvisningarna som följdes upp senare än två veckor efter det att anvisningen skulle ha blivit svarad på, jämfört med 27 procent för den äldre åldersgruppen. Totalt sett fanns en liten skillnad mellan kvinnor och män eftersom Arbetsförmedlingen tenderade att i högre grad följa upp anvisningarna senare än två veckor när det gäller män.



## 4.4 Felaktiga anvisningar

Ibland förekommer det att den arbetssökande har godtagbara skäl till att han eller hon inte söker ett anvisat arbete. Det visade sig att anvisningen av olika orsaker var felaktig. För att arbetsförmedlaren ska få registrera en anvisning som felaktig kräver systemet även en motivering till varför anvisningen anses vara fel<sup>21</sup>.

En underrättelse går i dessa fall inte iväg eftersom den arbetssökande enligt arbetsförmedlaren inte har misskött sitt arbetssökande på något sätt.

**Tabell 10:** Felaktiga anvisningar 2014, antal och andel av samtliga anvisningar, fördelat på marknadsområden.

Marknadsområde	Antal	Andel
Göteborg Halland	310	13 %
Nationell service	110	9 %
Nordvästra Götaland	293	8 %
Norra Mälardalen	1 886	7 %
Norra Norrland	435	7 %
Småland	749	9 %
Stockholm Gotland	570	6 %
Södra Götaland	1 409	7 %
Södra Mälardalen	726	8 %
Östergötland		
Södra Norrland	569	11 %
Västra Svealand	1 371	7 %
<b>Totalt</b>	<b>8 428</b>	<b>7 %</b>

Av tabellen framgår det att antalet felaktiga anvisningar 2014 var 8 428, vilket motsvarar 7 procent av alla anvisningar. Marknadsområdena Göteborg Halland och Södra Norrland avviker mest från de övriga marknadsområdena eftersom de har en högre andel felaktiga anvisningar, 13 respektive 11 procent. I övrigt var andelen felaktiga anvisningar tämligen lika bland marknadsområdena, mellan 6 och 9 procent. Lägst andel hade dock Stockholm Gotland (6 procent).

<sup>21</sup> Arbetsförmedlingens interna dokument *Arbetssökande i AIS*.

**Tabell 11:** Andel felaktiga anvisningar 2014, fördelat på ålder och kön.

Åldersgrupp	Kvinnor	Män	Totalt
-24 år	7 %	7 %	7 %
25-34 år	7 %	6 %	7 %
35-54 år	8 %	7 %	7 %
55- år	9 %	8 %	9 %
<b>Totalt</b>	<b>8 %</b>	<b>7 %</b>	<b>7 %</b>

Andelen felaktiga anvisningar var i princip densamma oavsett vilken åldersgrupp eller vilket kön den arbetssökande hade.

#### 4.4.1 Orsaken till felaktiga anvisningar

Arbetsförmedlaren har fem alternativ att använda till sin motivering till varför han eller hon anser att anvisningen var felaktig. Väljer han eller hon *annan orsak* ska motiveringen skrivas i ett fritextfält vars innehåll inte är möjligt att söka ut från databaserna. Detta undersöks dock närmare i den ärendekartläggning som IAF redovisar i avsnitt 5.

**Tabell 12:** Felaktiga anvisningar fördelat på orsak, antal och andel, 2014.

Orsak	Antal	Andel
Annan orsak	3 806	45 %
Bristande utbildning/yrkesvana	2 546	30 %
Anvisning har inte lämnats i rimlig tid	797	9 %
Sökande har ej fått anvisning	713	8 %
Arbetsgivaren har tagit tillbaka platsen	566	7 %
<b>Totalsumma</b>	<b>8 428</b>	<b>100 %</b>

Av tabell 12 framgår det att den vanligaste orsaken till att arbetsförmedlaren hade lämnat en felaktig anvisning var *annan orsak*, nära hälften av alla felaktiga anvisningar hade denna motivering.

Den näst vanligaste orsaken till felaktig anvisning var att den arbetssökande hade *bristande utbildning eller yrkesvana*. Övriga orsaker var ungefär lika vanliga.

## 4.5 Underrättelser efter ej sökt anvisning

I kapitel 3.3.1 beskrivs problemen med att det inte går att följa upp vilka ej sökta anvisningar som mynnar ut i en underrättelse. Det finns dock ett sätt att göra en uppskattning av omfattningen av hur ofta en ej sökt anvisning slutar i en underrättelse – man kan räkna antalet relevanta underrättelser som tidsmässigt lämnades efter anvisningarna. Relevanta underrättelser innebär här

underrättelser som har lämnats med orsaken att den arbetssökande inte har sökt anvisat arbete.

Detta kan man göra genom att summera antalet ej sökta anvisningar till arbete för varje arbetssökande under 2014. Därefter summeras antalet underrättelser som lämnats med anledning av att den arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete. Dessa underrättelser ska ha lämnats inom två veckor efter det att Arbetsförmedlingen har registrerat att den arbetssökande inte har sökt anvisningen. Om antalet anvisningar och antalet underrättelser är lika finns ingen anledning att tro att arbetsförmedlarna underlåter att skicka underrättelser när en arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete. Om antalen dock skiljer sig stort är det en indikation på att Arbetsförmedlingen inte lämnar alla underrättelser som de borde.

Till skillnad från de övriga avsnitten med deskriptiv statistik används här anvisningar som Arbetsförmedlingen har följt upp under 2014.

**Tabell 13:** Antal ej sökta anvisningar och underrättelser (med orsaken att den sökande inte har sökt anvisat arbete)samt antal underrättelser per 1 000 anvisningar, 2014, fördelat på marknadsområden.

Marknadsområden	Antal ej sökta anvisningar	Antal underrättelser	Antal underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar
Göteborg Halland	419	15	36
Nationell service	48	5	104
Nordvästra Götaland	266	68	256
Norra Mälardalen	829	192	232
Norra Norrland	252	65	258
Småland	317	107	338
Stockholm Gotland	251	45	179
Södra Götaland	778	289	371
Södra Mälardalen Östergötland	424	179	422
Södra Norrland	329	137	416
Västra Svealand	982	329	335
<b>Totalt</b>	<b>4 895</b>	<b>1 431</b>	<b>292</b>

Av tabellen framgår det att antalet ej sökta anvisningar, och som hade ett uppföljningsdatum under 2014, var 4 895<sup>22</sup>. Antalet underrättelser som Arbetsförmedlingen lämnade i anslutning till denna uppföljning och som lämnades på grund av att den arbetssökande inte har sökt det anvisade arbetet

<sup>22</sup> Antalet anvisningar skiljer sig här ifrån de som redovisas tidigare i rapporten på grund av att det här är anvisningar som följdes upp under 2014. Tidigare redovisas anvisningar som hade svarsdatum under 2014.

var 1 431. Det innebär att totalt sett lämnade Arbetsförmedlingen 292 underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar.

Variationerna mellan marknadsområdena är stora. Göteborg Halland utmärker sig mest då de endast lämnade 36 underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar. Marknadsområde Nationell service hade näst lägst andel – 104 underrättelser per 1 000 anvisningar.

Högst antal underrättelser per 1 000 anvisningar hade marknadsområde Södra Mälardalen Östergötland (422 per 1 000).

Det är alltså så att andelen underrättelser (med orsaken att den sökande inte har sökt anvisat arbete) är anmärkningsvärt låg i samtliga marknadsområden, även i det marknadsområde som har högst antal per 1 000.

**Tabell 14:** Antal underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar, fördelat på ålder och kön, 2014.

Åldersgrupp	Antal underrättelser per 1 000 anvisningar	
	Kvinnor	Män
-24 år	250	207
25-34 år	277	329
35-54 år	279	319
55- år	246	308
<b>Totalt</b>	<b>271</b>	<b>313</b>

Av tabell 14 framgår det att antalet underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar varierade något mellan kön och mellan åldersgrupperna. Anvisningar avseende män verkar i något högre grad än kvinnor följas av en underrättelse. Båda andelarna är dock låga.

Skillnaderna mellan åldersgrupperna var större för män än för kvinnor. Anvisningar avseende unga män följdes i lägst grad av underrättelser.

#### 4.5.1 Underrättelser som faktiskt lämnades

Ovanstående andelar blir en uppskattning av hur Arbetsförmedlingen underrättar efter en ej sökt anvisning. Därför är det intressant att dessutom närmare studera de underrättelser som faktiskt lämnades inom två veckor efter det att anvisningen följdes upp med *ej sökt*.

**Tabell 15:** Underrättelser som lämnades till dem som hade färre underrättelser än anvisningar, 2014.

Orsak till underrättelse	Antal	Andel
Inte sökt anvisat lämpligt arbete	1 431	61 %
Inte lämnat in aktivitetsrapport i tid	488	21 %
Inte besökt/kontakt Arbetsförmedlingen eller kompletterande aktör enligt överenskommelse	164	7 %
Inte aktivt sökt lämpliga arbeten	97	4 %
Uppfyller inte villkoren i 9 § ALF	85	4 %
Sökande bedöms åter uppfylla 9 § ALF	53	2 %
Inte medverkat till att upprätta en handlingsplan	10	0 %
Avvisat en anvisning till arbetsmarknadspolitiskt program med aktivitetsstöd	4	0 %
<b>Totalt</b>	<b>2 332</b>	<b>100 %</b>

Tabellen visar vilka slags underrättelser som Arbetsförmedlingen lämnade inom två veckor till arbetssökande som inte hade sökt en anvisning. För det första framgår det att arbetsförmedlarna lämnade 2 332 underrättelser inom två veckor efter det att en anvisning registrerats som *ej sökt*. Det innebär att de inom två veckor lämnade 476 underrättelser (oavsett orsak) per 1 000 ej sökta anvisningar. Således efterföljdes mindre än hälften av de ej sökta anvisningarna av en underrättelse inom två veckor.

Det var 61 procent av de ej sökta anvisningarna som följdes av minst en underrättelse med orsaken *inte sökt anvisat lämpligt arbete*.

Övriga underrättelser hade framförallt skickats för att den sökande inte hade lämnat sin aktivitetsrapport i tid, inte hade besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen (eller kompletterande aktör) enligt överenskommelse och inte aktivt sökt lämpliga arbeten.

## 5 Ärendekartläggningar

Ärendekartläggningarna avser andra halvåret 2014. Eftersom de baseras på statistiska urval, där urvalet ska representera den totala populationen, redovisas i det följande avsnittet *beräknade* andelar. Det innebär att man tagit hänsyn till olika faktorer som felmarginal och signifikansnivå.

### 5.1 Annan orsak i felaktig anvisning

Den första ärendekartläggningen avsåg att kartlägga vad motiveringen *annan orsak* i felaktig anvisning innebar. Kartläggningen visar att majoriteten av arbetsförmedlarna angav en förklaring till vad *annan orsak* innebar när de valde den orsaken till att felregistrera anvisningen som den arbetssökande hade fått.

De vanligaste skälen som arbetsförmedlarna registrerar är att

- den arbetssökande har fått eller kommer att få annat arbete
- anvisningen inte var avsedd att vara en anvisning utan ett platsförslag
- platsannonsern är borttagen före sista ansökningsdag så att arbetet inte kan sökas eller att ansökningstiden är för kort från det att anvisningen görs
- det anvisade arbetet inte är lämpligt med hänvisning till medicinska skäl eller bristande kompetens.

### 5.2 Skäl till att inte lämna underrättelse

Den andra ärendekartläggningen avsåg att kartlägga vilka skäl arbetsförmedlarna eventuellt har angivit när de inte har lämnat en underrättelse. Arbetsförmedlarna skriver dock sällan några uttryckliga skäl till varför de inte har lämnat någon underrättelse. IAF har därför tolkat det så att de daganteckningar som arbetsförmedlarna skrivit med anledning av anvisningen, och där anvisningen eller anvisat arbete har nämnts, är skäl till att inte lämna underrättelse. Dessa har därmed legat till grund för denna ärendekartläggning.

Ärendekartläggningen visar att arbetsförmedlarna under andra halvåret 2014 angav ett skäl i 26 procent av anvisningarna till varför de inte lämnade underrättelse.

De vanligaste skälen som arbetsförmedlarna har registrerat i daganteckningarna till varför de inte lämnar underrättelse när anvisat arbete inte har sökts är att

- den sökande har fått eller kommer att få ett annat arbete
- platsannonsern var borttagen före sista ansökningsdag så att arbetet inte kan sökas
- den arbetssökandes kompetens har bedömts vara bristfälligt i förhållande till kravet i det anvisade arbetet.

Andra skäl som har angivits är att den anvisade tjänsten inte fungerar för den sökande när det gäller arbetstider och pendlingsresor, att den sökande redan har ett deltidsarbete som har större omfattning än det anvisade arbetet och att den arbetssökande hade missuppfattat vilken som var den sista ansökningsdagen (den sökande verkar blanda ihop svarsdag och ansökningsdag).

Kartläggningen visar också att en underrättelse om ej sökt anvisat arbete kan rymma två eller flera anvisningar. Arbetsförmedlaren lägger ihop ej sökta anvisningar oftast med samma svarsdatum, men det förekommer även underrättelser med två eller flera anvisningar med olika svarsdatum. Vid kartläggningen framkommer det också att det förekommer att den arbetssökande har redovisat att det anvisade arbetet är sökt i aktivitetsrapporten men har trots det registrerats som *ej sökt* i anvisningsfältet.

## 6 Sambandsanalys

Deskriptiv statistik har i tidigare avsnitt visat att det finns skillnader mellan marknadsområden när det gäller i hur stor utsträckning anvisningar följs upp. Detta avsnitt analyserar vidare dessa siffror genom logistisk regressionsanalys. Syftet är att uppskatta hur mycket olika faktorer påverkar sannolikheten att en slumpvis anvisning blir uppföljd, samt om sambanden är statistiskt säkerställda.

### 6.1 Metod

Den metod för statistisk analys som IAF har valt att använda är logistisk regression. Det är en metod som anpassar en modell så att den passar så bra som möjligt till den verklighet som underlaget speglar.

I regressionen är den beroende variabeln om en anvisning blir uppföljd eller inte, och de förklarande variablerna är

- marknadsområde
- kön
- ålder
- utbildningsnivå
- arbetslöshet (helt eller delvis)
- födelseland.

För att ge en indikation om arbetsbelastningen i ett marknadsområde används som kontrollvariabel den framräknade variabeln antal anvisningar per 1 000 arbetssökande i varje kontor vid den månad då den sökande skulle svara på anvisningen.

De analysresultat som IAF har valt att redovisa är oddskvoter, p-värden och 95-procentiga konfidensintervall. För förklaring av begreppen, se faktaruta.

Varje faktor (de förklarande variablerna) som ingår i denna typ av analysmodell har en referenskategori som de andra kategorierna jämförs med. Vilka kategorier som är referenskategori framgår av tabellen i nästa avsnitt. Referenskategorin har alltid en oddskvot på 1, medan de andra har oddskvoter som ska jämföras med 1. Referenskategorierna är valda utifrån hur stor andelen ej uppföljda anvisningar är. Kategorin med högst andel är referenskategori. Vilken kategori som väljs som referens har ingen reell påverkan på resultaten, endast på hur de presenteras.

Oddskvoter anger hur hög eller låg sannolikheten är för exempelvis ett visst marknadsområde att en anvisning blir uppföljd jämfört med referenskategorin Stockholm Gotland, medan övriga faktorer hålls konstanta. Om ett marknadsområde har en signifikant oddskvot större än 1 betyder det att det förekommer en förhöjd sannolikhet där att anvisningen följs upp jämfört med referenskategorin Stockholm Gotland. På samma sätt innebär en oddskvot mindre än 1 att det marknadsområdet har en minskad sannolikhet att få sanktion i jämförelse med referenskategorin.



#### Faktaruta med några statistiska termer

- **Oddsquoten** visar hur stark inverkan en viss faktor har. Oddsquoten anger hur hög eller låg sannolikheten är för aktuell kategori att få en sanktion jämfört med referenskategori medan övriga variabler hålls konstanta.
- **P-värden** visar om sambandet är statistiskt signifikant. Ju mindre p-värdet är desto starkare är stödet för att det förekommer ett samband som inte är slumpmässigt. IAF har valt ett p-värde  $\leq 0,05$  som statistiskt signifikant.
- **95-procentigt konfidensintervall** visar ett intervall där oddsquoten med 95 procents säkerhet ingår.

## 6.2 Resultat av analysen

I bilaga 3 redovisas en tabell med antalet anvisningar som ingick i analysen fördelat på marknadsområden. Nedan följer resultaten av den logistiska regressionen som visar oddskvoter, p-värden och de 95-procentiga konfidensintervallen.

**Tabell 16:** Resultat av logistisk regression baserad på uppgifter från 2014.

Faktorer och kategorier	Oddskvot	p-värde	95 % KI
<b>Marknadsområde</b>			
Göteborg Halland	3,1***	0,0	2,7–3,6
Nationell service	35,5***	0,0	19,1–66,6
Nordvästra Götaland	6,3***	0,0	5,3–7,6
Norra Mälardalen	1,0	0,9	0,9–1,1
Norra Norrland	4,2***	0,0	3,7–4,8
Småland	3,2***	0,0	2,9–3,6
<i>Stockholm Gotland (ref)</i>	1,0		
Södra Götaland	1,6***	0,0	1,5–1,7
Södra Mälardalen Östergötland	2,0***	0,0	1,9–2,2
Södra Norrland	5,6***	0,0	4,9–6,6
Västra Svealand	6,5***	0,0	5,9–7,2
<b>Kön</b>			
<i>Män (ref)</i>	1,0		
Kvinnor	1,1***	0,0	1,0–1,1
<b>Ålder</b>			
<i>–24 år (ref)</i>	1,0		
25–34 år	2,5***	0,0	2,3–2,8
35–54 år	3,4***	0,0	3,1–3,7
55– år	4,6***	0,0	4,2–5,0
<b>Födelse land</b>			
Sverige	1,4***	0,0	1,3–1,4
<i>Världen (ref)</i>	1,0		
<b>Utbildning</b>			
Grundskola	1,1***	0,0	1,1–1,2
Gymnasial	1,2***	0,0	1,1–1,2
<i>Eftergymnasial (ref)</i>	1,0		
<b>Arbetslöshet</b>			
Heltid	1,2***	0,0	1,1–1,2
<i>Deltid (ref)</i>	1,0		

\* Signifikant skild från referenskategori på 1 % signifikansnivå

Tabell 16 visar bland annat hur alla marknadsområden har en högre sannolikhet att följa upp anvisningar jämfört med Stockholm Gotland, med undantag av Norra Mälardalen. Detta syns i att alla oddskvoter är större än 1. De låga p-värdena visar även att skillnaderna är signifikanta, återigen med undantag av Norra Mälardalen. För många marknadsområden är skillnaderna gentemot Stockholm Gotland påfallande stora. Bland annat har Nordvästra Götaland, Södra Norrland och Västra Svealand en oddskvot på över 5, vilket innebär en avsevärt högre sannolikhet att en anvisning blir uppföljd där än i Stockholm Gotland. Nationell service sticker ut allra mest med en oddskvot på 35,5. Skillnaderna mellan marknadsområdena kan *inte* förklaras av att de har olika sammansättningar av arbetssökande vad gäller kön, åldersgrupp, utbildningsnivå, födelseland och en viss grad av arbetslöshet eller att kontoret har en hög arbetsbelastning när det gäller antal anvisningar.

Av tabellen framgår även att det är en högre sannolikhet att få en anvisning uppföljd av Arbetsförmedlingen ju äldre man är. Anvisningar som avser sökande i åldersgruppen 55 år och äldre har en oddskvot som är 4,6.

I övrigt verkar det inte vara några större och nämnvärda skillnader mellan kvinnor och män, hög- och lågutbildade, om man är född i Sverige eller inte, eller om man är arbetslös helt eller delvis.

Tabell 16 redovisade hur marknadsområdena skiljer sig åt jämfört med referensgruppen Stockholm Gotland. Nästa tabell redovisar om vart och ett av marknadsområdena skiljer sig åt jämfört med de andra marknadsområdena. Endast huruvida skillnaderna är signifikanta redovisas, inte hur stora skillnaderna är.

**Tabell 17:** Signifikanta skillnader mellan marknadsområdena

	Västra Svealand	Södra Norrland	Södra Mälardalen Östergötland	Södra Götaland	Stockholm Gotland	Småland	Norra Norrland	Norra Mälardalen	Nordvästra Götaland	Nationell service	Göteborg Halland
<b>Göteborg Halland</b>	J	J	J	J	J	X	J	J	J	J	--
<b>Nationell service</b>	J	J	J	J	J	J	J	J	J	--	--
<b>Nordvästra Götaland</b>	X	X	J	J	J	J	J	J	--	--	--
<b>Norra Mälardalen</b>	J	J	J	J	X	J	J	--	--	--	--
<b>Norra Norrland</b>	J	J	J	J	J	J	--	--	--	--	--
<b>Småland</b>	J	J	J	J	J	--	--	--	--	--	--
<b>Stockholm Gotland</b>	J	J	J	J	--	--	--	--	--	--	--
<b>Södra Götaland</b>	J	J	J	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Södra Mälardalen Östergötland</b>	J	J	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Södra Norrland</b>	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Västra Svealand</b>	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

J = signifikanta skillnader på 1 % signifikansnivå. X = Ej signifikanta skillnader

Av tabell 16 framgår det vilka fyra marknadsområden som skilde sig mer eller mindre från Stockholm Gotland. Av tabell 17 framgår det vilka marknadsområden som har statistiskt signifikanta skillnader mellan varandra. Där kan man bland annat se att Nationell service, som hade högst oddskvot i tabell 16, skiljer sig signifikant från samtliga marknadsområden. Även de tre marknadsområden som hade oddskvoter större än 5 (Nordvästra Götaland, Södra Norrland och Västra Svealand) skiljer sig signifikant från övriga marknadsområden förutom från varandra. Detta innebär alltså att det är statistiskt säkersänt att dessa fyra marknadsområden har en lägre andel ej uppföljda anvisningar och att sannolikheten därmed är större att arbetsförmedlarna följer upp anvisningarna jämfört med övriga marknadsområden.

Av tabell 16 framgår det att Södra Götaland, Norra Mälardalen och Södra Mälardalen Östergötland alla hade låga oddskvoter som var tämligen nära Stockholm Gotlands. Av den deskriptiva statistiken i tabell 4 framgår även att andelen ej uppföljda var 13, 11 respektive 11 procent. Av tabell 17 framgår det att Södra Götaland, Norra Mälardalen och Södra Mälardalen Östergötland skiljer sig statistiskt signifikant från samtliga marknadsområden (med undantaget att Norra Mälardalen inte skiljer sig signifikant från Stockholm Gotland). Det innebär alltså att det är statistiskt säkerställt att dessa tre marknadsområden visserligen har en lägre andel ej uppföljda än Stockholm Gotland (förutom när det gäller Norra Mälardalen) men de har en statistiskt signifikant högre andel jämfört med övriga marknadsområden.

## 7 Slutsatser

### 7.1 Följs anvisningarna upp?

#### 7.1.1 *En tiondel av anvisningarna följs inte upp*

Arbetsförmedlingen ska skyndsamt underrätta arbetslöshetskassan om sådant som kan antas påverka rätten till ersättning enligt förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Enligt samma förordning ska Arbetsförmedlingen bl.a. lämna en underrättelse när en sökande inte har sökt ett anvisat arbete. För att Arbetsförmedlingen ska få kännedom om huruvida den sökande har sökt ett anvisat arbete eller inte måste arbetsförmedlarna följa upp anvisningen.

Anvisningar där arbetsförmedlaren avstått från att göra en uppföljning under flera månaders tid blir så småningom registrerade som automatiskt uppföljda. IAF har dock valt att se även dessa som ej uppföljda eftersom arbetsförmedlaren inte har gjort någon aktiv uppföljning.

I rapporten framkommer det att 2014 var det 10 procent av anvisningarna som inte blev uppföljda av Arbetsförmedlingen. Stockholm Gotland var det marknadsområde som avvek mest från genomsnittet med 19 procent. Varför anvisningarna inte har blivit uppföljda går inte att ta reda på genom en ärendekartläggning – oftast dokumenterar inte arbetsförmedlarna detta. Dock innebar dessa 10 procent drygt 11 000 tillfällen då en felaktig arbetslöshetsersättning riskerade att betalas ut.

#### 7.1.2 *Sent uppföljda anvisningar*

Den 1 september 2013 genomfördes en lång rad regeländringar. Av regeringens prop. 2012/13:12 *Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.* framgår det att syftet med dessa bland annat var att

”den sökande ska ges möjlighet att ändra ett handlingssätt som inte stämmer överens med villkoren i försäkringen”.

I rapporten framkommer det att det var 39 procent av de ej sökta anvisningarna som följdes upp senare än 2 veckor efter det att den arbetssökande skulle ha svarat till Arbetsförmedlingen om han eller hon hade sökt det anvisade arbetet. Huruvida det är arbetsförmedlarna eller de arbetssökande som bidrar till denna sena uppföljning går inte att veta. Det går inte heller att se i databasen om det skickats en underrättelse eller inte efter dessa uppföljningar, men det är så att ju senare uppföljningen görs desto större är risken att en felaktig utbetalning av arbetslöshetsersättning hinner göras.

Dessutom kan IAF konstatera att det här finns en risk för att de underrättelser som eventuellt skickas inte verkar handlingskorrigerande i och med att de kommer arbetslöshetskassan och den arbetssökande så sent till handa.

## 7.2 Felaktiga anvisningar

Bland de anvisningar till arbete som de arbets sökande skulle söka under 2014 var det 8 428 anvisningar (7 procent) som arbetsförmedlarna registrerade som felaktiga. Marknadsområde Göteborg Halland avvek mest då 13 procent av anvisningarna var registrerade som felaktiga. Lägst andel felaktiga anvisningar hade marknadsområde Stockholm Gotland, 6 procent.

### 7.2.1 Motiveringar till felaktiga anvisningar

De vanligaste motiveringarna som arbetsförmedlarna angav till varför de under 2014 ansåg att anvisningen var felaktig var *annan orsak* och *bristande utbildning/yrkesvana*. Den senare orsaken var också en av de vanligaste förklaringarna till varför man har valt *annan orsak*, vilket framkom av den första ärendekartläggningen som avsåg andra halvåret 2014. I 5–6<sup>23</sup> §§ i IAFFS 2014:2 framgick det att ett anvisat arbete som inte motsvarar den sökandes utbildning eller yrkeserfarenhet inte är olämpligt enbart av det skälet. Dessutom ska arbetet anses som lämpligt om arbetsgivaren anser det, även om den sökande gör en annan bedömning av sina kvalifikationer. Det framkommer dock inte av denna kartläggning vem som har ansett att arbetet inte var lämpligt – arbetsgivaren, den sökande eller arbetsförmedlaren.

Ärendekartläggningen visade även att ett av de vanligaste förtydligandena av *annan orsak* var att den sökande hade fått eller skulle få ett annat arbete. Av 13 §<sup>24</sup> IAFFS 2014:2 framgick vad som krävdes för att invändningen att den sökande hade fått eller skulle få ett annat arbete skulle bedömas som ett godtagbart skäl. Enligt föreskriften måste två förutsättningar vara uppfyllda – dels skulle det finnas en skriftlig handling som styrkte att ett avtal om en anställning ingåtts med en arbetsgivare, dels att den avtalade anställningen skulle tillträdas inom en månad räknat från anvisningen eller erbjudandet. Huruvida den arbetssökande uppfyllt dessa två förutsättningar har IAF dock inte studerat i denna ärendekartläggning och kan därför inte redogöra för om den sökande har haft styrkta handlingar.

Slutligen visade ärendekartläggningen att arbetsförmedlarna registrerade anvisningen som felaktig när de ansåg att arbetet inte var lämpligt med hänvisning till medicinska hinder. Enligt 7 § IAFFS 2014:2<sup>25</sup> måste det medicinska hindret kunna styrkas med ett läkarutlåtande (om det inte är uppenbart obehövt), i annat fall ska arbetet anses vara lämpligt. Att ta reda på om arbetsförmedlarna har begärt handlingar som styrker det medicinska hindret har inte ingått i detta uppdrag.

---

<sup>23</sup> Vilka har samma lydelse i den senaste föreskriften IAFFS 2015:3

<sup>24</sup> Lydelsen i den senaste föreskriften IAFFS 2015:3 är lika men med ett tillägg: "Första stycket gäller inte om den sökande anvisas eller erbjuds tidsbegränsade lämpliga arbeten, som avslutats innan det avtalade arbetet påbörjas."

<sup>25</sup> Vilken har samma lydelse i den senaste föreskriften IAFFS 2015:3

## 7.3 Underrättelser efter anvisning

### 7.3.1 *Få underrättelser efter anvisningar*

Vid varje ej sökt anvisning ska arbetsförmedlaren skicka en underrättelse till arbetslöshetskassan. Eftersom Arbetsförmedlingen har byggt sina system så att det inte går att följa upp om arbetsförmedlarna har lämnat en underrättelse efter en ej sökt anvisning så är det omöjligt att göra en exakt redovisning av detta. Dock visar de analyser som IAF har gjort att det finns starka indikationer på att Arbetsförmedlingen lämnar för få underrättelser.

Antalet underrättelser (med orsaken ej sökt anvisat lämpligt arbete) per 1 000 ej sökta anvisningar var lågt, 292 per 1 000, och antalet underrättelser (oavsett orsak) per 1 000 ej sökta anvisningar var 476. Detta indikerar att Arbetsförmedlingen inte har lämnat alla underrättelser som de borde. Dessutom är det så att av de underrättelser som Arbetsförmedlingen ändå lämnade inom två veckor efter en ej sökt anvisning var endast 61 procent på grund av att den sökande inte har sökt anvisat lämpligt arbete.

Övriga underrättelser var till stor del på grund av att den sökande inte har lämnat en aktivitetsrapport i tid, inte besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen (eller kompletterande aktör) enligt överenskommelse eller inte aktivt har sökt lämpliga arbeten. Dessa underrättelser är i sammanhanget troligen relevanta, men resultaten indikerar ändå att arbetsförmedlarna har underlåtit att skicka underrättelser på grund av att den sökande inte har sökt anvisat arbete. Om Arbetsförmedlingen skickar endast en underrättelse när det egentligen borde skickas två eller fler kan det innebära att sanktionen stannar vid ett för lågt sanktionssteg. Detta innebär i sin tur att ersättning då kan utgå felaktigt. En underrättelse på grund av att den sökande exempelvis inte har lämnat en aktivitetsrapport i tid bör därför inte ersätta en underrättelse på grund av att den arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete.

### 7.3.2 *Skälen till att inte underrätta sammanföll med skälen till felaktig anvisning*

Den andra ärendekartläggningen för andra halvåret 2014 avsåg att ta reda på vilka skäl arbetsförmedlarna anger till att inte lämna underrättelse när en sökande inte har sökt anvisat arbete. Kartläggningen visade att arbetsförmedlarna noterade ett skäl till att inte lämna underrättelse i endast 26 procent av alla sådana fall.

Bland de skäl som arbetsförmedlarna ändå angav fanns bland annat återigen att den sökande hade fått eller skulle få ett annat arbete och att den sökandes kompetens bedömdes vara bristfällig i förhållande till kraven i det anvisade arbetet.

Det var alltså så att de vanligaste skälen som arbetsförmedlarna angav till att de inte lämnar någon underrättelse trots att de har registrerat att den arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete, sammanföll med de vanligaste motiveringarna som arbetsförmedlarna angav till varför en anvisning var felaktig. Detta indikerar att arbetsförmedlarna ibland inte riktigt vet hur de ska registrera uppföljningen av en anvisning. Det finns inget handläggarstöd för denna hantering utan

arbetsmomenten beskrivs i flera olika interna dokument vilket kan tänkas försvåra arbetet. IAF föreslår därför att Arbetsförmedlingen ser över sina interna rutindokument för att underlätta arbetsförmedlarnas arbete med att följa upp anvisningar.

## 7.4 Skillnader mellan marknadsområdena

### 7.4.1 *Två marknadsområden utmärker sig mest*

När det gäller marknadsområden har framför allt två resultat framkommit i denna rapport. För det första är det så att generellt sett visar den deskriptiva statistiken att det förekommer variationer mellan marknadsområdena. Två marknadsområden utmärker sig något mer än de andra.

Marknadsområde Göteborg Halland lämnade i särklass lägst antal anvisningar per 1 000 arbetssökande, samtidigt som de hade högst andel anvisningar som registrerats som "ej sökta". Det var även så att uppföljningen av de ej sökta anvisningarna i högst grad skedde senare än två veckor efter det att den arbetssökande skulle ha svarat på anvisningen. Dessutom hade det marknadsområdet högst andel felaktiga anvisningar och det lägsta antalet underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar, 36 underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar.

Marknadsområde Nationell service hade också ett relativt sett lågt antal anvisningar per 1 000 sökande, dock inte lägst. De följde i mycket hög grad upp sina anvisningar under 2014 och de anvisningar de följde upp med *ej sökt* blev i något högre grad än i flera andra marknadsområden uppföljda inom två veckor. De arbetssökande i detta marknadsområde hade bland de lägsta andelarna ej sökta anvisningar och Arbetsförmedlingen hade lämnat ett lågt antal underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar.

Att det generellt sett finns skillnader mellan marknadsområdena när det gäller uppföljningen av anvisningar, och att just dessa två områden utmärker sig lite mer, skulle bland annat kunna bero på hur arbetsförmedlarna registrerar uppföljningen och vilka rutiner man har på de olika kontoren.

### 7.4.2 *Signifikanta skillnader mellan marknadsområdena*

För det andra visade den statistiska sambandsanalysen att det fanns signifikanta skillnader mellan marknadsområdena vad gäller sannolikheten att en anvisning följdes upp. Stockholm Gotland var det marknadsområde som hade högst andel ej uppföljda anvisningar, 19 procent, och därmed lägst sannolikhet att en anvisning skulle bli uppföljd.

Det var högst sannolikhet att arbetsförmedlarna i marknadsområde Nationell service skulle följa upp en anvisning. Det var även en hög sannolikhet att arbetsförmedlarna i Västra Svealand, Nordvästra Götaland och Södra Norrland skulle följa upp anvisningar. Skillnaderna mellan dessa tre marknadsområden och övriga var statistiskt signifikanta.



Det var en låg sannolikhet att arbetsförmedlarna i marknadsområdena Södra Götaland, Norra Mälardalen och Södra Mälardalen Östergötland skulle följa upp en anvisning (men ändå högre sannolikhet jämfört med Stockholm Gotland).

Dessa skillnader kan *inte* förklaras av att det var skillnader i sammansättningen av arbetssökande i de olika marknadsområdena vad gäller kön, åldersgrupp, utbildningsnivå, födelseland och en viss grad av arbetslöshet (heltid/deltid) eftersom IAF har konstanthållit för det i modellen. IAF har även konstanthållit antalet anvisningar per 1 000 arbetssökande vid ett givet kontor och en given månad, vilket betyder att inte heller denna typ av arbetsbelastning kan förklara skillnaderna i uppföljningen.

Skillnaderna har alltså andra orsaker, exempelvis olika kultur på de olika arbetsförmedlingskontoren kring hur arbetsuppgifterna ska prioriteras och hur viktigt det är att anvisningar följs upp. Det är även tänkbart att det finns olika arbetsrutiner kring detta arbete på de olika kontoren. Sådana orsaker är dock mycket svåra att testa för rent statistiskt och ligger därför utanför denna modell. Skillnaderna kan även bero på arbetsbelastning mätt på ett annat sätt än vad som gjorts i denna analys.

## **7.5 Större och fler skillnader mellan åldersgrupper än mellan kvinnor och män**

Den deskriptiva statistiken visar att det verkar vara så att det oftare finns skillnader mellan unga och äldre än det finns skillnader mellan kvinnor och män.

Män tenderar att få färre anvisningar än kvinnor och undgår i något högre grad att få en underrättelse efter att de inte har sökt ett anvisat arbete. Ej sökta anvisningar som avsåg män följdes i något högre grad upp något senare än anvisningar avseende kvinnor. Skillnaderna är dock inte stora.

Skillnaderna mellan de olika åldersgrupperna var desto fler och större. Arbetssökande i den yngsta åldersgruppen fick bland annat i mycket lägre grad anvisningar jämfört med övriga åldersgrupper, de fick i högre grad anvisningarna uppföljda sent och en lägre grad av underrättelser efter ej sökt anvisning.

Dessutom framgår det av den deskriptiva statistiken och den logistiska regressionen att den yngsta åldersgruppen följdes upp i lägre grad än den äldre. Den äldsta åldersgruppen hade en oddskvot på 4,6 jämfört med den yngsta åldersgruppen som var referenskategori vilket innebär en relativt sett mycket större sannolikhet för de äldre att få sina anvisningar uppföljda. Det framgår inte av analysen vad skillnaderna beror på, men en tänkbar anledning kan ha att göra med om den sökande överhuvudtaget har svarat på anvisningen. Uppföljningen av en anvisning där den sökande har hört av sig och meddelat om han eller hon har sökt det anvisade arbetet, till exempel genom att han eller hon har skickat in svarsblanketten eller ringt sin handläggare, är betydligt enklare och mindre tidskrävande för arbetsförmedlaren än de fall då den sökande inte har hört av sig alls. Om svar inkommer från den sökande hamnar ärendet mer eller mindre direkt på arbetsförmedlarens skrivbord och han eller hon behöver då bara markera statusen för anvisningen i AIS. Om svar däremot inte kommer in får arbetsförmedlaren en påminnelse om att svarsdatum har passerat och måste därefter göra en aktiv efterforskning för att se om något svar har inkommit genom

någon av de möjliga kanalerna<sup>26</sup>.<sup>27</sup> Detta riskerar att bli en mer tidskrävande process och kan potentiellt sett få en annan prioritet av arbetsförmedlaren. För de sökande som har en större benägenhet att svara på en anvisning är det därför troligt att de även har en högre andel uppföljda anvisningar än sökande som tenderar att inte svara på anvisningar.

IAF har i tidigare rapporter uppmärksammat att gruppen unga, 24 år och yngre, i högre grad än andra åldersgrupper bland annat har fått en större andel underrättelser och en större andel återkallade arbetsmarknadspolitiska program<sup>28</sup>. Detta gör det rimligt att anta att den åldersgruppen utmärker sig även när det gäller att svara på en anvisning, vilket kan förklara att den gruppen har en lägre uppföljningsgrad än övriga åldersgrupper snarare än att det beror på att arbetsförmedlarna medvetet behandlar de sökande olika.

IAF:s rapport visar även att de ej sökta anvisningarna som arbetsförmedlarna faktiskt följde upp avseende yngre i högre grad följdes upp senare än för övriga åldersgrupper. Detta stärker även antagandet att uppföljningen av de yngre i högre utsträckning uteblir på grund av att de inte svarar på anvisningarna som de ska.

## 7.6 Svårigheter att följa upp Arbetsförmedlingens arbete med uppföljning av anvisningar

En brist när det gäller IAF:s och Arbetsförmedlingens möjligheter att följa upp arbetsförmedlarnas arbete är att det inte exakt går att se om en ej sökt anvisning åtföljs av en underrättelse. Dels är det svårt att exakt och kvantitativt följa den utvecklingen även om IAF i denna rapport har gjort ett försök att uppskatta ett resultat, dels är det svårt att kvalitativt kartlägga och följa upp sådana ärenden där Arbetsförmedlingen inte har lämnat en underrättelse trots att de borde ha gjort det. IAF har gjort en sådan ärendekartläggning i denna rapport, men eftersom det inte gick att ta fram vilken anvisning som inte åtföljdes av en underrättelse fick IAF även gå igenom anvisningar som hade åtföljts av en underrättelse.

Ytterligare en observation som IAF har gjort är att IAF:s och Arbetsförmedlingens möjligheter att följa upp arbetet med uppföljningen av anvisningar skulle förbättras om det fanns tillgång till information i systemen om när den arbetssökande faktiskt svarade på anvisningen. Detta skulle troligen kunna ge en förklaring till varför uppföljningen av vissa sökanden är sen eller till och med uteblir.

---

<sup>26</sup> Den arbetssökande kan svara på anvisningen genom att registrera det i sin aktivitetsrapport, skicka in redovisningsblanketten, per telefon, per e-post eller vid ett personligt besök.

<sup>27</sup> Om det inte inkommit något svar på anvisningen ska arbetsförmedlaren registrera att den arbetssökande inte har sökt det anvisade arbetet och därmed göra en underrättelse.

<sup>28</sup> IAF:s rapporter *Arbetsförmedlingens underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt 2012* (2013:4), och *Arbetsförmedlingens återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiska program* (2015:4).

## **7.7 Förslag till förbättringar i ärendehanteringssystemet och interna dokument**

I denna rapport har IAF bland annat funnit att få underrättelser lämnas, men det går inte utifrån det här uppdraget att veta varför det är så. Det verkar även i vissa fall finnas en viss osäkerhet bland arbetsförmedlarna om hur uppföljningen av anvisningen ska registreras.

Om det finns ett handläggarsystem som stöttar arbetsförmedlarna så långt det går och om det finns ett internt stöddokument som innehåller all information en arbetsförmedlare behöver för ett särskilt moment borde det leda till att arbetsförmedlarna känner sig trygga i sin handläggning. Det borde i sin tur leda till att arbetsförmedlarnas uppföljning av anvisningar skulle förbättras och även att de skulle lämna fler underrättelser.

IAF har utifrån detta identifierat några tänkbara förbättringar dels av ärendehanteringssystemet AIS, dels av de interna dokument som handlar om uppföljningen av anvisningar. Dessa förslag på förbättringar skulle kunna förenkla Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar.

### **Automatiska kopplingar mellan aktivitetsrapporter och anvisningar**

De arbetssökande kan återkoppla till Arbetsförmedlingen på flera olika sätt för att meddela om de har sökt arbetet eller inte. De kan redovisa det sökta arbetet i aktivitetsrapporten, ringa till sin arbetsförmedlare, skicka in den bifogade blanketten, ha e-postkontakt eller ha ett inbokat möte för att återkoppla. I de fall där återkopplingen sker via aktivitetsrapporten innebär det en större arbetsinsats av arbetsförmedlaren. Där måste han eller hon mer aktivt ta sig an arbetsuppgiften att följa upp. Aktivitetsrapporten ska öppnas och de angivna aktiviteterna ska jämföras med handlingsplan och anvisningar. Är arbetsanhopningen stor för arbetsförmedlaren finns en tänkbar risk för att uppföljningar som måste ske på det mer omständliga sättet skjuts upp eller inte ens blir av. Arbetet med uppföljningen av anvisningar skulle dock kunna underlättas om det fanns automatiska kopplingar i systemet mellan aktivitetsrapporterna och anvisningarna. Om den sökande svarar på anvisningen i en aktivitetsrapport skulle detta automatiskt kunna synas i anvisningen.

### **Automatisera underrättelserna**

I AIS finns heller ingen styrande funktion när det gäller uppföljningen och funktionen att underrätta arbetslöshetskassan. Handläggarsöd och andra interna dokument uttrycker att arbetsförmedlarna "måste" och "ska", och lag och förordning är oftast tydliga med vilka regler som gäller och vilken roll arbetsförmedlarna har. Dock är det rent praktiskt så att en arbetsförmedlare som har registrerat att en arbetssökande inte har sökt en anvisning inte fullt ut är styrd av systemet att lämna en underrättelse. Och för en arbetsförmedlare som inte alls följer upp en anvisning händer inget annat än att det finns en gul prick i det aktuella ärendet och att han eller hon får en automatisk påminnelse. Så småningom blir dock anvisningen automatuppföljd och påminnelserna försvinner.

Med tanke på den låga andel underrättelser som arbetsförmedlarna skickar efter en ej sökt anvisning skulle det vara önskvärt att automatisera sådana underrättelser. Arbetsförmedlingen uppger dock att det kan bli aktuellt att införa så kallade halvautomatiska underrättelser. Det skulle i så fall innebära att när arbetsförmedlaren registrerar att en arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete så genererar systemet en underrättelse. Arbetsförmedlaren får därefter ta ställning till om denna underrättelse ska skickas till arbetslöshetskassan (eller enheten Ersättningsprövning). Om den inte ska skickas måste arbetsförmedlaren motivera varför i samband med att underlaget till underrättelsen tas bort. Detta kan komma att införas tidigast i slutet av 2015.

### **Inför ett tydligt och sammanhållet dokument om uppföljning av anvisningar**

Förutom att det behövs ett handläggsystem som underlättar arbetsförmedlarnas uppföljning så behöver de interna dokumenten ses över. Det finns inget dokument som innehåller någon sammanfattande information om uppföljningen av anvisningar – denna står istället att finna i olika kortare interna dokument. I endast ett dokument står det att arbetsförmedlaren ska skicka en underrättelse när en arbetssökande inte har redovisat om han eller hon har sökt ett anvisat arbete. Inte i något dokument framgår det tydligt vad en felaktig anvisning innebär.

## 8 Käll- och litteraturförteckning

### Lagar, förordningar och föreskrifter

- Lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring
- Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten
- Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter (IAFFS 2015:3) om lämpligt arbete
- Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter (IAFFS 2014:2) om lämpligt arbete (upphörde att gälla 1 mars)

### IAF:s rapporter

- *Arbetsförmedlingens arbete med matchning till lediga tjänster och kontroll av grundvillkoren i arbetslöshetsförsäkringen* (IAF 2009:3)
- *Arbetsförmedlingens handläggning och dokumentation när anvisat arbete inte sökts* (2012:10)
- *Arbetsförmedlingens underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt 2012* (2013:4)
- *Arbetsförmedlingens återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiska program* (2015:4)

### Arbetsförmedlingens interna dokument

- Metodbeskrivningen *Anvisa till ledig plats*
- Handläggarstödet *Matchning till arbete*, version 5.0
- Dokumentet *Arbetssökande i AIS* (från 2014-09-25)
- Aktivitetsbeskrivningen *Stöd vid rekrytering*
- Dokumentet *Påminnelser sökande* (från 2014-09-26)

### Övriga källor

- Prop. 2012/13:12 *Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.*
- Kontakter via e-post med kontaktpersoner på Arbetsförmedlingen.

## 9 Bilagor

### Bilaga 1: Urval

#### *Storleken på urvalet*

För att räkna ut hur stort urval som behövdes användes följande formel:

$$n \geq \frac{1}{\frac{m^2}{4 \times p_0 \times q_0} + \frac{1}{N}}$$

Där

$p_0$  = andel i % med viss egenskap

$q_0 = 1 - p_0$  = andel i % utan viss egenskap

$m$  = önskad absolut felmarginal i %

$N$  = antal objekt i population

$p_0$  antogs vara 50 procent och den önskade absoluta felmarginalen var 5 procent.  $N$  var i ena fallet 1 440 anvisningar och i det andra 690 personer.

IAF använde en signifikansnivå på 5 procent vilket innebär 5 procents risk att de statistiska slutsatserna inte stämmer.

Enligt ovanstående formel och uppgifter blev därmed urvalsstorleken i det ena fallet 313 anvisningar och i det andra fallet 253 personer.

#### *Dragning av urval*

Urvalet gjordes därefter med proportionell allokering. Om  $H$  = löpnummer för respektive marknadsområde, av totalt  $H = 11$  blev urvalsantalet för varje marknadsområde:

$$n_h = \frac{N_h}{N} n$$

**Tabell 18:** Felaktiga anvisningar där motiveringen var *annan orsak*, antal i populationen och antal i urvalet, fördelat på marknadsområden, andra halvåret 2014.

Marknadsområden	N	n
Göteborg Halland	80	17
Nationell service	19	4
Nordvästra Götaland	47	10
Norra Mälardalen	220	48
Norra Norrland	94	20
Småland	111	24
Stockholm Gotland	67	15
Södra Götaland	238	52
Södra Mälardalen Östergötland	163	35
Södra Norrland	97	21
Västra Svealand	304	66
<b>Totalt</b>	<b>1 440</b>	<b>313</b>

**Tabell 19:** Sökande med olika antal underrättelser och ej sökta anvisningar, antal i populationen och antal i urvalet, fördelat på marknadsområden, andra halvåret 2014.

Marknadsområden	N	n
Göteborg Halland	100	37
Nationell service	13	5
Nordvästra Götaland	49	18
Norra Mälardalen	134	49
Norra Norrland	34	12
Småland	40	15
Stockholm Gotland	27	10
Södra Götaland	94	34
Södra Mälardalen Östergötland	44	16
Södra Norrland	40	15
Västra Svealand	115	42
<b>Totalt</b>	<b>690</b>	<b>253</b>

### Beräkning av resultat och felmarginal

Resultatet beräknades för var och en av marknadsområdena till en total väntevärdesriktig skattning av andelarna.

Dessa har beräknats enligt följande formel:  $\hat{p} = \sum_{h=1}^H \frac{N_h}{N} \hat{p}_h$

och statistiska felmarginaler för  $\hat{p}$ :

$$1,96 \times \sqrt{\sum_{h=1}^H \left(1 - \frac{n_h}{N_h}\right) \left(\frac{N_h}{N}\right)^2 \frac{\hat{p}_h(1-\hat{p}_h)}{n_h-1}}$$

$N_h$  = antal ärenden i populationen för respektive marknadsområde, som tillsammans summerar till

$N$  = totalt antal ärenden i populationen för alla marknadsområden

$n_h$  = antal ärenden i urvalet för respektive marknadsområde (exklusive bortfall) som tillsammans summerar till  $n$  = totalt antal ärenden i urvalet för samtliga marknadsområde (exklusive bortfall)

$\hat{p}_h$  = andelsskattning för respektive marknadsområde

**Tabell 20:** Skattade andelar med 95 % konfidensintervall

	Skattad andel, $\hat{p}$	Konfidensintervall
Har angett förklaring till <i>annan orsak</i>	99 %	± 3,3 %
Har angett skäl till att inte lämna underrättelse	26 %	± 1,7 %



## Bilaga 2: Granskningsmallar

### Granskningsmall för ärendekartläggning av felaktiga anvisningar med motiveringen *annan orsak*.

	A	B	C
1	Personid	Finns skäl till "Felaktig anvisning" JA/NEJ	Om ja, vad
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

1=skäl finns  
2= skäl finns ej

### Granskningsmall för ärendekartläggning av vilka skäl som Arbetsförmedlingen angett till att inte lämna underrättelse

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Löpnummer	Anvisningsdatum	Sista svarsdag	Datum för "uppföljning status", ej sökt jobbet	Finns skäl till att ej skickat underrättelse ja/nej	Om ja, vad?	Felregistrering av AF, sökande har sökt jobbet	1=ja				
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												

Ja, skäl finns: 1  
Nej, skäl finns ej: 2  
Felreg AF (se G): 3

## Bilaga 3: Deskriptiv beskrivning av de faktorer som ingått i den logistiska regressionen

**Tabell 21:** Fördelning av totalt antal anvisningar och andel ej uppföljda anvisningar för de faktorer som ingått i den logistiska analysen.

Faktorer och kategorier	Antal anvisningar	Andel ej uppföljda
<b>Marknadsområde</b>		
Göteborg Halland	2 311	10 %
Nationell service	1 263	1 %
Nordvästra Götaland	3 726	4 %
Norra Mälardalen	27 540	13 %
Norra Norrland	6 644	5 %
Småland	8 664	6 %
<i>Stockholm Gotland (ref)</i>	8 956	19 %
Södra Götaland	21 584	13 %
Södra Mälardalen Östergötland	9 002	11 %
Södra Norrland	5 215	4 %
Västra Svealand	20 749	3 %
<b>Kön</b>		
<i>Män (ref)</i>	57 598	10 %
Kvinnor	58 056	10 %
<b>Ålder</b>		
<i>-24 år (ref)</i>	5 026	20 %
25-34 år	28 371	11 %
35-54 år	59 369	9 %
55- år	22 888	7 %
<b>Födelseland</b>		
Sverige	72 277	8 %
<i>Världen (ref)</i>	43 377	12 %
<b>Utbildning</b>		
Grundskola	24 733	10 %
Gymnasial	53 154	9 %
<i>Eftergymnasial (ref)</i>	37 767	10 %
<b>Arbetslöshet</b>		
Heltid	27 217	10 %
<i>Deltid (ref)</i>	88 437	10 %