

2016:2

Implementering av de nya sanktionsreglerna för personer med aktivitetsstöd

Kartläggning initierad av IAF





Dnr: 2015/439

Arbetsförmedlingen
Hälsingegatan 38
113 99 STOCKHOLM

Implementering av nya sanktionsreglerna för personer med aktivitetsstöd

Kartläggning initierad av IAF

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) ger i denna rapport en övergripande bild av Arbetsförmedlingens implementering av det nya åtgärdssystemet och kartlägger lämnade underrättelser och återkallade anvisningar under perioden juli–september 2015.

Arbetsförmedlingen har getts möjlighet att faktagranska rapporten och komma med synpunkter före publiceringen.

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 utredarna Marika Holmqvist och Patricia Söderström. I arbetet har även verksjuristen Elida Ramsten samt utredarna Linda Nokkoudenmäki och Carina Wiksholm deltagit. I den slutliga beredningen har Annelie Westman, enhetschef för granskningsenheten deltagit.

Katrineholm den 28 januari 2016

Annelie Westman
Stf. generaldirektör

Marika Holmqvist
Utredare

Patricia Söderström
Utredare

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen
Box 210
641 22 Katrineholm
www.iaf.se



Innehållsförteckning

Sammanfattning	5
1 Inledning	7
1.1 Bakgrund	7
1.2 Syfte och frågeställningar	8
1.3 Avgränsningar	8
1.4 Metod och genomförande	9
1.5 Definitioner	9
1.6 Automatiska och manuella underrättelser	9
1.7 Antal arbetssökande i program med aktivitetsstöd	10
1.8 Rapportens disposition	11
2 Regelverk	12
2.1 Grunder för underrättelse	12
2.2 Grunder för återkallande av anvisning till program	13
3 Sanktion eller återkallande av program för personer som deltar hos kompletterande aktör	15
3.1 Missat besök hos kompletterande aktör	15
4 Arbetsförmedlingens implementering av det nya åtgärdssystemet	17
4.1 Ansvarsfördelning och organisation	17
4.2 Information och utbildningsinsatser	18
4.3 IT- och handläggarstöd.....	19
4.4 Teknikproblem under den första tiden	21
4.5 Svårigheter med att handlägga ärenden på enheten Ersättningsprövning	22
4.6 Uppföljning och förbättringsområden	23
5 Underrättelser lämnade juli–september 2015	25
5.1 Antal underrättelser för personer med aktivitetsstöd.....	25
6 Återkallande av anvisning till program juli–september 2015	30
6.1 Antal återkallade anvisningar till program för personer med aktivitetsstöd	30
7 Jämförelse av antal underrättelser och återkallade anvisningar mellan Arbetsförmedlingens kontor	35
7.1 Jämförelse av antalet underrättelser mellan kontor	35
7.2 Jämförelse av antal återkallade anvisningar mellan kontor	38
8 Slutdiskussion	41
8.1 Implementeringsarbetet och erfarenheter från den första tiden med det nya åtgärdssystemet	41
8.2 Underrättelser och återkallanden under juli–september 2015	43
8.3 Sanktion eller återkallande av program för personer som deltar hos kompletterande aktör	45
8.4 IAF:s slutsatser	46



9	Käll- och litteraturlista	47
10	Bilagor	49
	Bilaga 1: Frågor till HK samt projektgruppen för implementeringen.....	49
	Bilaga 2: Frågor till enheten Ersättningsprövningar	51



Sammanfattning

Den 1 mars 2015 trädde nya åtgärdsregler inom aktivitetsstödet i kraft. Syftet med regeländringen var att samordna åtgärdsreglerna för aktivitetsstöd och utvecklingsersättning med de inom arbetslöshetsförsäkringen.

Denna rapport ger en övergripande bild av hur Arbetsförmedlingens implementering av det nya åtgärdssystemet inom aktivitetsstödet har fungerat och hur Arbetsförmedlingen anser att det har gått att tillämpa det nya regelverket under perioden 1 mars – 30 september 2015. Uppdraget syftade även till att kartlägga Arbetsförmedlingens lämnade underrättelser och återkallade anvisningar till program med aktivitetsstöd under perioden 1 juli–30 september 2015.

Stor mängd underrättelser efter regeländringen

Arbetsförmedlingen har inrättat enheten Ersättningsprövning som utreder och fattar beslut om varning och avstängning från aktivitetsstödet. Enheten fick efter åtgärdsreglernas införande ta emot en mycket större mängd underrättelser (42 000) än vad som var prognosticerat (15 000). Det medförde stora prestandaproblem i deras ärendehanteringssystem den första tiden.

Den absolut vanligaste underrättelseorsaken under den kartlagda perioden var att den arbetssökande inte hade lämnat in sin aktivitetsrapport i tid, drygt 8 av 10 underrättelser lämnades av den anledningen. Dessa underrättelser skapas och skickas automatiskt.

Erfarenheter på enheten Ersättningsprövning

Arbetsförmedlingen hade en del tekniska problem under den första tiden efter införandet av de nya åtgärdsreglerna. Enheten Ersättningsprövning beskriver även att det finns brister i de interna rutinerna hos Arbetsförmedlingen som medför merarbete för enheten och bland annat har lett till att de har fått avskriva ärenden. Några av de brister som framkommit är att:

- arbetsförmedlarna inte registrerar manuellt inkomna aktivitetsrapporter i tid, vilket leder till att en underrättelse felaktigt går iväg till enheten Ersättningsprövning
- arbetsförmedlare gör felaktiga överenskommelser med programdeltagare
- Arbetsförmedlingen inte har korrekta adressuppgifter till programdeltagare. Enheten får hantera mellan 1 200 – 1 500 brev per månad som kommer i retur på grund av detta.

Felaktiga orsaker för att återkalla en anvisning

Kartläggningen visar att Arbetsförmedlingen återkallade anvisningar till program för orsaker som inte längre finns i regelverket. Under den undersökta perioden skulle hälften av alla återkallade anvisningar för personer i jobb- och utvecklingsgarantin istället ha lett till en underrättelse eller att personen blev utskrivna från programmet. När en anvisning återkallas istället för att leda till en underrättelse medför detta att:



- programdeltagaren på felaktiga grunder förlorar rätten att delta i programmet
- programdeltagaren i de flesta fall får en hårdare sanktion än om rätt regelverk hade tillämpats.

Stor variation mellan kontoren

IAF kan konstatera att antalet underrättelser och anvisningar som arbetsförmedlingskontoren lämnade respektive återkallade varierar. Genomsnittet för hela riket var cirka 300 underrättelser och 19 återkallade anvisningar per 1 000 programdeltagare under juli–september 2015. Spridningen mellan kontoren var 1 till drygt 700 lämnade underrättelser och 0 till 57 återkallade anvisningar per 1 000 programdeltagare.

Missat besök hos kompletterande aktör

IAF har uppmärksammat att Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden där en programdeltagare uteblivit från ett besök hos en kompletterande aktör skiljer sig från övriga programdeltagare. En deltagare som uteblivit från ett besök hos en kompletterande aktör ska, enligt Arbetsförmedlingens rutiner, få en anvisning återkallad, men för en person som missat ett besök på Arbetsförmedlingen ska arbetsförmedlaren lämna en underrättelse. IAF:s mening är att Arbetsförmedlingens behandling av programdeltagare hos kompletterande aktör strider mot de nya åtgärdsreglerna och har påtalat detta för Arbetsförmedlingens ledning. Arbetsförmedlingen har uppgett att de kommer att ändra tillämpningen snarast möjligt och ändra såväl intern och extern information som handläggarstöd.

IAF:s slutsatser

Kartläggningen visar att det inom vissa områden finns omfattande och allvarliga brister. IAF vill att Arbetsförmedlingen ska redovisa hur de planerar att åtgärda följande brister:

- Systemstöden stödjer inte en korrekt tillämpning av regelverket för återkallande. Exempelvis var hälften av alla återkallade anvisningar för deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin felaktiga då angivna återkallandeorsaker inte längre finns i regelverket.
- Arbetsförmedlarna fattar individuella överenskommelser med arbetssökande som det inte finns stöd för i regelverket.

Därutöver behöver Arbetsförmedlingen utreda och redovisa till IAF:

- Vad den stora variationen mellan kontoren beror på när det gäller lämnade underrättelser och återkallande anvisningar.

Arbetsförmedlingen ska även till IAF:

- lämna en tidsplan för när de nya rutinerna vid missade besök eller kontakter med kompletterande aktör ska införas och tillämpas.



1 Inledning

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) ska enligt 2 § förordning (2007:906) med instruktion för Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) bland annat:

- granska handläggningen av och rutinerna för handläggning av ärenden hos Arbetsförmedlingen om varning och avstängning från rätt till aktivitetsstöd och utvecklingsersättning
- följa utvecklingen på det område som avser ärenden om varning och avstängning från rätt till aktivitetsstöd och utvecklingsersättning och ta de initiativ till åtgärder som uppföljningen ger anledning till.

1.1 Bakgrund

Den 1 mars 2015 trädde nya åtgärdsregler inom aktivitetsstödet i kraft. Syftet med regeländringen var att samordna åtgärdsreglerna för aktivitetsstöd och utvecklingsersättning¹ med reglerna inom arbetslöshetsförsäkringen. Regeländringen är ett resultat av ett förslag som presenterades i promemorian ”Åtgärder inom aktivitetsstödet m.m.” som publicerades 2013. Förslaget gick ut på att harmonisera aktivitetsstödet med uppföljningsåtgärderna inom arbetslöshetsförsäkringen. I juni 2014 fattade regeringen beslut om att ändra förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd och att införa det nya regelverket om varning och avstängning från rätt till ersättning för programdeltagare inom aktivitetsstödet.

I och med ändringen har åtgärdsreglerna för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program som får ersättning i form av aktivitetsstöd kommit att i högre grad harmonisera med de regler som gäller för personer som får arbetslöshetsersättning. Detta innebär att båda dessa grupper ska omfattas av i princip samma krav i sitt arbetssökande och även liknande åtgärder om arbetssökandet missköts.

Vid införandet av de nya åtgärdsreglerna inrättade Arbetsförmedlingen den nya enheten Ersättningsprövning i Östersund och tillsatte ett antal nya tjänster. Enheten utreder och fattar beslut i ärenden om varning och avstängning från aktivitetsstöd efter att underrättelser² inkommit från arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingens lokalkontor. IAF har valt att genomgående använda benämningen *underrättelse* i denna rapport när det gäller den information som Arbetsförmedlingen lämnar till en arbetslöshetskassa eller enhet inom myndigheten där informationen kan leda till en varning eller en sanktion.

¹ Aktivitetsstöd används ofta som en samlingsbeteckning för både aktivitetsstöd och utvecklingsersättning varför termen aktivitetsstöd används fortsättningsvis i denna rapport.

² Benämns *meddelande* i Arbetsförmedlingens interna styrdokument.



Istället för en underrättelse ska i vissa fall en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program återkallas. Det är arbetsförmedlarna på Arbetsförmedlingens lokalkontor som beslutar och återkallar en anvisning.

Det är Arbetsförmedlingen som beslutar om deltagande i de arbetsmarknadspolitiska programmen medan Försäkringskassan beräknar och betalar ut aktivitetsstödet.

1.2 Syfte och frågeställningar

Detta uppdrag består av två delar och syftar till att:

- ge en övergripande bild av hur Arbetsförmedlingens implementering av det nya åtgärdssystemet³ inom aktivitetsstödet har fungerat samt hur Arbetsförmedlingen anser att det har gått att tillämpa det nya regelverket under perioden 1 mars–30 september 2015.
- ge en översiktlig bild av Arbetsförmedlingens lämnade underrättelser och återkallade anvisningar till arbetsmarknadspolitiska program för personer med aktivitetsstöd under juli–september 2015.

För att uppnå syftet ställer IAF följande frågor:

1. Hur har Arbetsförmedlingen informerat arbetsförmedlarna och de arbetssökande om förändringarna i regelverket?
2. Hur upplever enheten Ersättningsprövning att det har fungerat att tillämpa det nya regelverket under perioden 1 mars 2015–30 september 2015?
3. Hur förhåller sig reglerna för sanktion och varning till reglerna om återkallande av arbetsmarknadspolitiskt program?
4. Hur fördelar sig de lämnade underrättelserna på de olika underrättelseorsakerna och programmen? Varierar utfallet mellan könen? Varierar utfallet mellan Arbetsförmedlingens kontor?
5. Hur fördelar sig Arbetsförmedlingens återkallade anvisningar till ett program uppdelat på orsak och program? Varierar utfallet mellan könen? Varierar utfallet mellan Arbetsförmedlingens kontor?
6. Lämnar Arbetsförmedlingen underrättelser och återkallar anvisningar till program i enlighet med det nya regelverket?

1.3 Avgränsningar

Detta uppdrag har fokuserat på Arbetsförmedlingens erfarenheter från den första tiden med de nya sanktionsreglerna. Uppdraget omfattar inte att kartlägga Arbetsförmedlingens *faktiska* handläggning av ärenden. Detta kommer istället att bli föremål för en framtida granskning.

³Begreppen åtgärdssystem och sanktionssystem varvas i denna rapport men har samma betydelse.



Den del av uppdraget som syftar till att ge en bild av lämnade underrättelser och återkallade anvisningar är avgränsad till att omfatta tidsperioden juli till och med september 2015. De första fyra månaderna efter införandet av det nya sanktionssystemet (mars till och med juni 2015) betraktas i detta sammanhang som en ”inkörningsperiod” för det nya regelverket och har därför inte tagits med.

1.4 Metod och genomförande

För att kartlägga hur implementeringen av det nya åtgärdssystemet inom aktivitetsstödet och tillämpningen av det nya regelverket har fungerat har IAF ställt ett antal skriftliga frågor till Arbetsförmedlingen. Frågorna finns redovisade i bilaga 1 och bilaga 2. Dessa har riktats dels till Arbetsförmedlingens huvudkontor, dels till enheten Ersättningsprövning.

För att besvara frågorna om lämnade underrättelser och återkallade anvisningar till arbetsmarknadspolitiska program med aktivitetsstöd har registerdata hämtats från IAF:s AF-databas samt Arbetsförmedlingens månadsstatistik.

Denna rapport redovisar alla underrättelser och återkallade anvisningar till arbetsmarknadspolitiska program med aktivitetsstöd som Arbetsförmedlingen lämnat eller återkallat under perioden juli–september 2015. Antalet underrättelser och antalet återkallade anvisningar sätts även i relation till antalet personer inskrivna i ett arbetsmarknadspolitiskt program vilket redovisas som antal per 1 000 programdeltagare.

1.5 Definitioner

Aktivitetsstöd lämnas till den som har fyllt 25 år eller uppfyller villkoren för att få arbetslöshetsersättning och deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program.

Utvecklingsersättning lämnas till den som har fyllt 18 år men inte 25 år och inte uppfyller villkoren för arbetslöshetsersättning samt deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program.

Kompletterande aktör är företag som på Arbetsförmedlingens uppdrag svarar för en del av den service och de tjänster som myndigheten riktar till arbetssökande.

1.6 Automatiska och manuella underrättelser

Arbetsförmedlingens underrättelser kan delas in i två grupper utifrån hur de genereras: automatiska eller manuella. Automatiska underrättelser är systeminitierade. Två underrättelseorsaker genererar automatiska underrättelser:

- När den arbetssökande inte har lämnat sin aktivitetsrapport inom utsatt tid.
- När den arbetssökande inte har besökt eller tagit kontakt med Arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör vid en överenskommen eller på annat sätt beslutad tidpunkt.



Arbetsförmedlaren kan stoppa de automatiska underrättelserna dagen efter att de har skapats, vilket endast ska göras om underrättelsen skapats på felaktiga grunder. En motivering ska då skrivas i systemstödet, vilket gör att den sparas i databasen och blir sökbar.

Underrättelse vid uteblivet besök eller kontakt skapas automatiskt⁴, men en arbetsförmedlare måste ta ställning till om underrättelsen ska skickas eller tas bort⁵.

De underrättelser som inte är automatiska skapar den enskilda arbetsförmedlaren själv i systemstödet för underrättelser. I underrättelsen kan arbetsförmedlaren beskriva varför det finns anledning att anta att en händelse eller omständighet är sådan att den skulle kunna leda till en sanktion. I övrigt ska datumet för händelsen anges och ett relevant underlag ska bifogas, till exempel en handlingsplan eller en aktivitetsrapport.

1.7 Antal arbetssökande i program med aktivitetsstöd

I kapitel 5 och 6 redovisas antalet lämnade underrättelser och återkallade anvisningar i vissa fall som antal per 1 000 programdeltagare, uppdelat på kön, ålder eller på respektive arbetsmarknadspolitiskt program. Tabell 1 visar det totala antalet programdeltagare som resultaten baseras på i dessa kapitel.

Tabell 1: Antal sökande i program med aktivitetsstöd

	Juli	Augusti	September
Arbetsmarknadsutbildning	4 204	4 388	4 779
Arbetspraktik	2 746	2 999	4 309
Arbetsträning med handledare	960	883	1 003
Arbetsträning inom praktiskt basår	47	41	52
Förberedande insatser	32 812	33 026	35 004
Jobbgarantin för ungdomar	21 957	20 642	23 717
Jobb- och utvecklingsgarantin*	100 373	100 830	101 787
Projekt med arbetsmarknadspolitisk inriktning	294	354	375
Stöd till start av näringsverksamhet	1 239	1 246	1 262
Totalt	164 632	164 399	172 288

*Inklusive sysselsättningsfasen

Källa: Arbetsförmedlingens månadsstatistik 16–64 år.

⁴ Underrättelse för uteblivna besök och kontakter skapas automatiskt om besöket/kontakten är registrerad i fältet ”nästa kontakt AF” i AIS.

⁵ Arbetsförmedlingens handläggarsstöd, Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning, 2015-06-23.



1.8 Rapportens disposition

Kapitel 2 beskriver de regelverk som reglerar det nya åtgärdssystemet och återkallande av anvisning till program för personer med aktivitetsstöd. I kapitel 3 problematiseras hur reglerna för sanktion och varning förhåller sig till reglerna om återkallande för personer som deltar i insatser hos kompletterande aktör. Därefter ges en övergripande bild av Arbetsförmedlingens implementering av det nya åtgärdssystemet i kapitel 4. Kapitel 5 redovisar översiktligt resultat av antal lämnade underrättelser följt av antal återkallade anvisningar till arbetsmarknadspolitiska program i kapitel 6. Kapitel 7 beskriver variationen av antal underrättelser och återkallade anvisningar till program mellan arbetsförmedlingskontor. Slutligen presenterar IAF sina slutsatser i kapitel 8.



2 Regelverk

Detta kapitel redogör för de författningsbestämmelser som reglerar det nya åtgärdssystemet för personer med aktivitetsstöd samt återkallande av anvisning till program.

Innan regeländringen trädde i kraft fanns som enda sanktionsåtgärd möjligheten att återkalla en programanvisning om en programdeltagare inte var tillräckligt aktiv i sitt arbetssökande eller försummade en möjlighet att ta sig ur arbetslösheten.

I promemorian Ds 2013:59 står det:

”I stället för att återkalla programanvisningen föreslås att Arbetsförmedlingen ska besluta om varning eller avstängning från rätt till aktivitetsstöd under begränsade perioder. Sådana åtgärder i kombination med fortsatt hjälp och stöd inom ramen för programmet förväntas öka möjligheterna för programdeltagare att få ett arbete. I jämförelse med en återkallelse av programanvisningen är dessa åtgärder också mindre ingripande för den enskilde.”⁶

2.1 Grunder för underrättelse

Enligt 14 a§ förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd ska en programdeltagare varnas om han eller hon under programtid utan godtagbart skäl:

- inte medverkat till att upprätta en individuell handlingsplan,
- inte lämnat en aktivitetsrapport till den offentliga arbetsförmedlingen inom utsatt tid
- inte besökt eller tagit kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör vid en överenskommen eller på annat sätt bestämd tidpunkt
- inte sökt anvisat lämpligt arbete
- inte aktivt sökt lämpliga arbeten.

Vidare ska enligt 14 b §, samma förordning, en programdeltagare stängas av från rätt till ersättning i 5 ersättningsdagar om han eller hon under programtid utan godtagbart skäl:

- avvisat ett erbjudet lämpligt arbete
- genom sitt uppträdande uppenbarligen vållat att en anställning inte kommit till stånd

⁶ Ds 2013:59 Åtgärder inom aktivitetsstödet m.m. s. 8



- avvisat någon insats, aktivitet eller annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd inom programmet.

Enligt 14 c §, samma förordning, ska en programdeltagare stängas av från rätt till ersättning i 45 ersättningsdagar om han eller hon under programtid:

- utan giltig anledning lämnat sitt arbete
- på grund av otillbörligt uppträdande skilts från sitt arbete.

IAF har i 14 d § förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd getts bemyndigande att meddela föreskrifter om i vilka fall en programdeltagare ska anses ha godtagbara skäl för att inte aktivt söka lämpliga arbeten med hänsyn till det program som deltagaren deltar i och vilket skede av programmet deltagaren är i. Enligt 2 § IAFFS 2015:4 ska en programdeltagare anses ha godtagbara skäl för att inte aktivt söka lämpliga arbeten under hela den period som programdeltagaren deltar i något av följande arbetsmarknadspolitiska program eller programinsatser:

1. arbetslivsintroduktion
2. stöd till start av näringsverksamhet
3. förberedande insatser som är individuellt anpassade arbetsmarknadspolitiska insatser av vägledande, rehabiliterande eller orienterande karaktär för den som särskilt behöver förbereda sig för ett annat arbetsmarknadspolitiskt program eller arbete.

Insatserna kan i dessa fall bestå av

- a) aktiviteter inom ramen för vägledning eller platsförmedling
- b) fördjupad kartläggning och vägledning
- c) aktiviteter inom ramen för arbetslivsinriktad rehabilitering

2.2 Grunder för återkallande av anvisning till program

Återkallelse av program regleras i:

- 37 § förordningen (2000:634) om arbetsmarknadspolitiska program
- 15 § förordningen (2007:414) om jobb- och utvecklingsgarantin
- 12 § förordningen (2007:813) om jobbgarantin för ungdomar.

En återkallelse av en anvisning innebär att programdeltagaren går miste om möjligheten att ta del av insatser inom programmet och att rätten till aktivitetsstöd upphör.

Enligt regelverket för återkallelse ska deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin samt jobbgarantin för ungdomar få sin anvisning återkallad om den som anvisats missköter sig eller stör verksamheten eller om det i övrigt finns särskilda skäl för att återkalla.

Även för deltagare i övriga arbetsmarknadspolitiska program gäller att en anvisning ska återkallas av de ovan nämnda skälen.



För den som förbrukat sina 450 dagar med ersättning enligt 5 a § förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd ska en anvisning dessutom återkallas om han eller hon

- avvisar någon insats inom programmet eller någon annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd
- utan godtagbart skäl avvisar ett erbjudet lämpligt arbete
- inte redovisar sina jobbsökaraktiviteter eller
- inte har regelbunden kontakt med en arbetsförmedlare.

Av 37 § förordningen (2000:634) om arbetsmarknadspolitiska program framgår också att anvisningen ska återkallas om programdeltagaren inte inställer sig den dag han eller hon skulle ha påbörjat programmet och inte heller anmäler giltigt förhinder eller inte kan tillgodogöra sig programmet på ett tillfredsställande sätt. Gemensamt för alla förordningar är att ett beslut om återkallelse gäller omedelbart.



3 Sanktion eller återkallande av program för personer som deltar hos kompletterande aktör

Enligt 14 a § första stycket 3 förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd ska en programdeltagare varnas eller stängas av från rätten till ersättning om han eller hon under programtid utan godtagbart skäl inte besökt eller tagit kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör vid en överenskommen eller på annat sätt bestämd tidpunkt.

Av författningskommentaren till 14 a § förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd framgår följande:

”I paragrafen, som är ny, regleras varning och avstängning från rätt till aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning vid misskötsel av arbetssökandet. Det sägs i första stycket att en programdeltagare ska varnas om han eller hon utan godtagbart skäl gör sig skyldig till en underlåtenhet som anges i punkterna 1–5. Programdeltagare omfattar alla deltagare i de arbetsmarknadspolitiska program som berättigar till aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning med undantag för de deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin som förbrukat sina dagar med stöd av 5 a § andra stycket.”⁷ (IAF:s anm. numera 5 a § tredje stycket⁸)

3.1 Missat besök hos kompletterande aktör

IAF noterade att Arbetsförmedlingen den 31 mars 2015 hade gått ut med information på Vis⁹ om hur arbetsförmedlarna skulle handlägga ärenden där en programdeltagare uteblev från ett besök hos en kompletterande aktör. Enligt informationen skulle arbetsförmedlarna inte skicka en underrättelse till enheten Ersättningsprövning. De skulle istället tillämpa reglerna för återkallelse av program¹⁰. Ett missat besök hos en kompletterande aktör sågs inte som en grund för sanktion i aktivitetsstödet. Detta berodde, enligt Arbetsförmedlingen, på att besök och kontakter var en del av själva aktiviteten som utfördes hos den kompletterande aktören. Missade besök hos en kompletterande aktör bedömde Arbetsförmedlingen som misskötsel och det kunde då bli fråga om återkallelse av anvisning till program.¹¹

När sökande har uteblivit från ett första besök eller en första kontakt finns det stöd i 37 § första stycket 1 förordningen (2000:634) om arbetsmarknadspolitiska program för att återkalla anvisningen. Där står det uttryckligen att en återkallelse bör ske om den som anvisats inte inställer sig den dag då programmet börjar.

⁷ Ds 2013:59 Åtgärder inom aktivitetsstödet m.m. s. 149.

⁸ Förordning (2015:498) om ändring i förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd.

⁹ Arbetsförmedlingens intranät.

¹⁰ Vis, ”Viktigt om sanktioner vid missat besök eller kontakt med kompletterande aktör” 2015-03-31.

¹¹ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen, inkom till IAF 2015-10-13.



IAF kan därmed inte dra någon annan slutsats än att bestämmelsen, enligt sin ordalydelse, ska tillämpas på fall då den som har anvisats till ett arbetsmarknadspolitiskt program inte inställer sig den dag då programmet börjar. Däremot medger inte ordalydelsen att bestämmelsen tillämpas på programdeltagare som väl har infunnit sig vid programstarten, men som i ett senare skede uteblir från programaktiviteter. Den sistnämnda typen av situationer regleras i stället i 14 a § första stycket 3 förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd. Enligt IAF:s uppfattning kan det därmed inte bli aktuellt att återkalla anvisningen om programdeltagaren uteblir från aktivitet först efter programstart. I sådana fall ska Arbetsförmedlingen i stället ta ställning till om det finns grund för att varna eller stänga av programdeltagaren från rätten till ersättning. Om det även har förekommit annan misskötsel, t.ex. genom att programdeltagaren har stört verksamheten, bör det dock vara möjligt att återkalla anvisningen till programmet.¹²

Varken ordalydelsen i de nu aktuella förordningsbestämmelserna eller förarbetena ger alltså något stöd för att särbehandla deltagare hos kompletterande aktörer på det sätt som har angetts i Arbetsförmedlingens meddelande på Vis. I motiven till de bestämmelser i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF) som motsvarar sanktionsbestämmelserna i förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd har dessutom uttalats följande:

”I syfte att upprätthålla arbetslöshetsförsäkringens roll som omställningsförsäkring bör det dock ställas samma krav på den arbetssökande hos en kompletterande aktör som då denne är hos Arbetsförmedlingen. Detta innebär t.ex. att överenskommelser om möten mellan den sökande och den kompletterande aktören ska ge samma åtgärd som liknande överenskommelser mellan den sökande och den offentliga arbetsförmedlingen.”¹³

Det uttalas även under rubriken ”Översyn av aktivitetsstöd och åtgärder” att det är rimligt att samma grundprinciper gäller i båda systemen.¹⁴

3.1.1 Ändrad tillämpning

IAF har under arbetet med denna rapport haft kontakt med Arbetsförmedlingen om deras tillämpning av regelverket vid missade besök eller kontakter med kompletterande aktör. Arbetsförmedlingen uppgav i november 2015 att de sett över den information som de gått ut med på Vis och kommit fram till att underrättelse *ska* skickas även när det gäller ett missat besök hos kompletterande aktör. Arbetsförmedlingen kommer att ändra tillämpningen snarast möjligt och ändra intern och extern information samt handläggarstöd.¹⁵

¹² Ds 2013:59 s. 57, 15 § förordning (2007:414) om jobb- och utvecklingsgarantin samt 12 § förordning (2007:813) om jobbgarantin för ungdomar.

¹³ Ds 2012:3 Rättssäkerhet och likabehandling inom arbetslöshetsförsäkringen s.57-58.

¹⁴ Ds 2012:3 s. 75.

¹⁵ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen 2015-11-13 och 2015-12-03.



4 Arbetsförmedlingens implementering av det nya åtgärdssystemet

Det nya regelverket har inte bara inneburit förändringar i regeltillämpningen inom aktivitetsstödet för Arbetsförmedlingen utan har även påverkat hur man praktiskt löser omhändertagandet av ärenden som blir föremål för överväganden om sanktionsåtgärder.

Detta avsnitt beskriver hur Arbetsförmedlingen har bedrivit implementeringsarbetet i den egna organisationen och hur de har upplevt att det har fungerat den första tiden.

Inom huvudkontoret har en projektgrupp med representanter från olika delar av verksamheten arbetat med förberedelser för att omhänderta de nya arbetsuppgifterna. Gruppen har bland annat innefattat personer med ansvar för frågor om juridik, IT och organisation.

IAF har ställt frågor om implementeringsarbetet till både Arbetsförmedlingens huvudkontor och enheten Ersättningsprövning i Östersund.

4.1 Ansvarsfördelning och organisation

4.1.1 Ansvarsfördelning

Arbetsförmedlarna på Arbetsförmedlingens lokalkontor har ansvar för att skicka en underrättelse¹⁶ när det enligt regelverket finns anledning till det. Underrättelser för programdeltagare skickas till enheten Ersättningsprövning som utreder och fattar beslut i ärendet. Om beslutet gäller avstängning från rätten till aktivitetsstöd, skickas ett elektroniskt meddelande till Försäkringskassan, som har ansvaret för att verkställa beslutet. Arbetsförmedlingen vet inte om aktivitetsstöd betalas ut till programdeltagaren och får heller ingen återkoppling på om eller när avstängningen verkställs.¹⁷

Enheten Ersättningsprövning inom Arbetsförmedlingens huvudkontor är sakansvarig enhet för Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen och aktivitetsstöd. Enheten har även i uppgift att fungera som stöd för verksamheten inom enheten Ersättningsprövning i Östersund. Det är enheten Ersättningsprövning som ansvarar för tolkningen av regelverket och tar fram riktlinjer för handläggning och revidering av handläggarstödet inom det aktuella verksamhetsområdet.

4.1.2 Enheten Ersättningsprövning

Enheten Ersättningsprövning består av tre sektioner med en ansvarig chef för varje sektion och en enhetschef. Från början bestod enheten av 40 medarbetare

¹⁶ Arbetsförmedlingen har i svaren till IAF angett begreppet *meddelanden*. IAF använder i rapporten begreppet *underrättelser*.

¹⁷ Arbetsförmedlingens handläggarstöd, *Sanktioner enligt förordningen om aktivitetsstöd*, 2015-03-02



men har under 2015 utökats och bestod under oktober 2015 av totalt 60 medarbetare. Indelningen i sektioner har gjorts av administrativa skäl. Det rent praktiska arbetet sker över sektionsgränserna.

Medarbetarna är även organiserade i olika arbetslag. Rotation sker fysiskt en gång per månad för att bilda nya arbetslag. Därutöver är medarbetarna delaktiga i diverse utvecklingsgrupper som hanterar frågor som exempelvis utveckling av ärendehanteringssystem.

Samtliga handläggare inom enheten hämtar ärenden¹⁸ från en gemensam inkorg. En handläggare hanterar ett ärende genom hela processen till dess att beslut är fattat. Om fler underrättelser skulle komma in till enheten gällande samma person hanterar samma handläggare dessa. De ärenden som kommer in till enheten handläggs i kronologisk ordning, det vill säga att de äldsta ärendena handläggs först.

När det gäller omprövning av beslut som enheten Ersättningsprövning har fattat, finns det en särskild grupp inom enheten som ansvarar för att dessa ärenden överförs till enheten Central omprövning. I de fall där beslutet om sanktion är uppenbart felaktigt ska ansvarig handläggare inom enheten Ersättningsprövning själv ompröva och ändra det felaktiga beslutet skyndsamt.

4.2 Information och utbildningsinsatser

Innan införandet av det nya sanktionssystemet genomförde Arbetsförmedlingen en rad informationsinsatser riktade mot såväl den egna personalen som till de arbetssökande. De anställda på Arbetsförmedlingen har även deltagit i olika utbildningar om regeländringarna.

4.2.1 Information till arbetssökande

De informationsinsatser som Arbetsförmedlingens huvudkontor har uppgett att de har genomfört gentemot arbetssökande med anledning av förändringarna i regelverket är följande:

- I samarbete med Försäkringskassan gjorde Arbetsförmedlingen i januari 2015 ett direktutskick med information till alla programdeltagare.
- Information har gått ut via olika sociala medier.
- Hos Kundtjänst har ett eget sifferval för service via telefon tagits fram för frågor om sanktioner.
- Arbetsförmedlingen har arbetat fram ett bildspel att användas lokalt på arbetsförmedlingskontoren.

¹⁸ Ärende avser i detta fall en underrättelse som inkommer till enheten Ersättningsprövning och där handläggare på Arbetsförmedlingens lokalkontor har bedömt att en person inom något av de arbetsmarknadspolitiska programmen missköter sitt arbetssökande eller deltagande i programmet.



4.2.2 *Utbildning av arbetsförmedlare*

När det gäller informations- och utbildningsinsatser till arbetsförmedlare har Arbetsförmedlingen genomfört följande insatser:

- Alla arbetsförmedlare skulle inför regeländringarna ha genomgått en webbaserad utbildning. Utbildningen innehöll även en efterföljande dialogträff med chefer för att ge möjlighet att diskutera uppkomna frågeställningar.
- Arbetsförmedlingen genomförde under de sex månader som föregick införandet av det nya regelverket månadsvisa träffar på regional nivå för arbetsförmedlarna.
- Medarbetare vid Rådgivning, Kundrelationer och Kundtjänst fick i början av 2015 extra utbildning för att kunna svara på frågor med anledning av regeländringarna.
- Information har löpande lagts ut på Arbetsförmedlingens intranät Vis.

4.2.3 *Utbildning inom enheten Ersättningsprövning*

Olika utbildningsinsatser har genomförts inom enheten Ersättningsprövning inför uppstarten av verksamheten:

- Handläggare utan tidigare erfarenheter som arbetsförmedlare har genomgått Arbetsförmedlingens utbildning för stödpersonal. Den inkluderade webbutbildningar och en tre dagars lärarledd utbildning.
- Samtliga handläggare har genomgått en riktad webbutbildning i det nya sanktionssystemet.
- Enheten Ersättningar från huvudkontoret har genomfört en utbildning om aktivitetsstödet under tre dagar.
- Arbetsförmedlingens olika specialistfunktioner Rådgivning, enheten Central omprövning, Kundrelationer samt den juridiska avdelningen har genomfört gruppinformationer.
- Handläggarna har utbildats inom Arbetsförmedlingens olika stöd och insatser, såsom handlingsplaner och aktivitetsrapportering.
- Handläggare från Försäkringskassan har informerat om regler för utbetalning av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning.

4.3 **IT- och handläggarstöd**

Införandet av de nya sanktionsreglerna har för Arbetsförmedlingen medfört att man har behövt ta fram nya stöd och rutiner för att hantera de nya arbetsuppgifterna. Detta innefattar systemutveckling inom IT samt metoder och rutiner för den praktiska hanteringen av ärenden.

4.3.1 *IT-stöd*

Arbetsförmedlingen har utvecklat det nya systemstödet ABS (Ärende- och beslutssystem) för att hantera beslut om sanktioner inom aktivitetsstödet. ABS får information om programbeslut gällande programdeltagare från Arbetsförmedlingens informationssystem AIS-Å.



Den första versionen av ABS blev färdig i februari 2015. Därefter har systemet förbättrats en gång per månad fram till och med juni 2015.

Arbetsförmedlingen förutsåg att det skulle kunna komma ett stort antal underrättelser för programdeltagare som inte lämnat in sina aktivitetsrapporter. Därför gjorde de en särskild volymhantering för underrättelser i de fall de samtidigt uppfyller ett antal ytterligare kriterier.¹⁹ Hanteringen innebär att underrättelserna handläggs vid ett och samma tillfälle av en handläggare.

Programdeltagare har möjlighet att lämna synpunkter innan Arbetsförmedlingen fattar beslut i ärendet. För att få in synpunkterna direkt i systemstödet har Arbetsförmedlingen träffat avtal med en skanningsleverantör.

Arbetsförmedlingen använder sedan tidigare systemstödet ALF för att skapa och skicka underrättelser till arbetslöshetskassorna i ärenden som gäller arbetslöshetsersättning. Systemet har anpassats så att även underrättelser som rör personer med aktivitetsstöd hanteras där och skickas direkt till ABS.

För att systemet ska vara enhetligt har ALF riggats så att arbetsförmedlarna möter samma vyer oavsett om underrättelsen ska gå till en arbetslöshetskassa eller ABS. IT-systemet sköter sorteringen av underrättelser automatiskt. Om handläggaren söker fram en specifik underrättelse visas vart den är skickad.

Det skapas en automatisk daganteckning i AIS när ett beslut är fattat i ABS. Utfallet av beslutet framgår inte för att arbetsförmedlaren inte ska påverkas av vilken sanktion programdeltagaren kan få vid en ytterligare underrättelse.

4.3.2 Styrdokument

I sin handläggning tillämnar enheten Ersättningsprövning förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd och IAF:s föreskrift om lämpligt arbete.

Inför regeländringen tog Arbetsförmedlingen fram ett nytt handläggarstöd för sanktioner och reviderade även handläggarstödet för meddelanden till arbetslöshetskassan eller enheten Ersättningsprövning. Utöver dessa tillämnar enheten de handläggarstöd som är relevanta för ärendena inom aktivitetsstödet²⁰.

Enheten har även uppgett att de har skapat dokumentet *Tillfälliga ställningstaganden* och sammanställer löpande olika frågeställningar vartefter de uppkommer. Varje punkt i dokumentet ska vara förankrat hos en chef innan det nedtecknas. Enheten följer också upp enheten Central omprövnings beslut och följer vilka domar som kommer inom verksamhetsområdet.

¹⁹ Inga kompletterande uppgifter, inga tjänsteanteckningar och inga samtidiga pågående ärenden.

²⁰ Arbetsförmedlingen nämner handläggarstöd för aktivitetsrapport och lämpligt arbete och sökområde.



4.4 Teknikproblem under den första tiden

Under den första tiden efter att de nya sanktionsreglerna hade trätt i kraft hade Arbetsförmedlingen tekniska svårigheter med systemstöden som påverkade ärendehandläggningen. Svårigheterna och Arbetsförmedlingens lösningar för att komma tillrätta med dessa redovisas i detta avsnitt.

4.4.1 *Prestandaproblem på grund av mängden ärenden*

Antalet ärenden som kom in till enheten Ersättningsprövning under perioden mars – augusti 2015 var betydligt fler än vad Arbetsförmedlingen prognosticerade inför regeländringarna. Detta fick till följd att Arbetsförmedlingen initialt hade prestandaproblem i ABS. Den gemensamma inkorgen för ärenden hos enheten Ersättningsprövning uppdaterades ofta och systemet hängde sig, vilket skapade långa kötider. För att lösa detta valde Arbetsförmedlingen att i den gemensamma inkorgen endast visa de 50 äldsta ärendena. Begränsningen utökades till 100 ärenden innan sommaren 2015. Tiden mellan uppdateringarna i inkorgen förlängdes också och förbättrade prestandan i ABS.

4.4.2 *Problem med inskanning som försenade svar på kommunikering*

Arbetsförmedlingen hade under våren 2015 tekniska problem gällande inskanning av inkomna dokument, vilket medförde att programdeltagarnas svar på kommunikering av beslut inte nådde myndigheten inom utsatt tid.²¹ De tekniska problemen berörde 4 000 – 5 000 sanktionsärenden. När felet upptäcktes valde Arbetsförmedlingen att ändra samtliga berörda ärenden till programdeltagarens fördel. Myndigheten uppger att det tekniska problemet åtgärdades direkt när det upptäcktes.²² Försäkringskassan informerades om det inträffade så att de programdeltagarnas ersättning inte skulle påverkas.

4.4.3 *Svårigheter med behörighet i ärenden med skyddad identitet*

Arbetsförmedlingen har haft svårigheter med att tilldela behörigheter för att handlägga ärenden som rör personer med skyddad identitet. För att få behörigheten skulle handläggarna på enheten Ersättningsprövning kontakta den ansvarige arbetsförmedlaren, men det visade sig vara tidsödande att få fatt i rätt person. För att komma till rätta med denna problematik har behörighetssystemet utökats med en ny roll för att kunna hantera personer med skyddad identitet. För att tilldelas den rollen krävs att handläggaren genomgår en så kallad säkerhetsklassning. På enheten Ersättningsprövning har i dag fem handläggare den rollen.

²¹ Vis, ”Ändrade beslut i 4 300 sanktionsärenden på grund av tekniska problem”, 2015-04-28 samt enheten Ersättningsprövningars svar till IAF, inkom 2015-10-12.

²² Telefonsamtal med representant för Arbetsförmedlingen, 2015-05-13



Svårigheterna med behörighetstilldelningen har medfört att Arbetsförmedlingen har avskrivit ett antal av dessa ärenden genom att tillämpa så kallad buntning. Buntning innebär att flera ärenden hanteras inom ramen för ett sanktionsbeslut²³. Metoden tillämpas i de fall en programdeltagare har flera ärenden som Arbetsförmedlingen inte har hunnit handlägga och där det först inkomna ärendet gäller det första steget i respektive sanktionstrappa (varning).

4.5 Svårigheter med att handlägga ärenden på enheten Ersättningsprövning

I detta avsnitt redovisar IAF svårigheter som enheten Ersättningsprövning upplever att de har haft i ärendehandläggningen under perioden 1 mars – 30 september 2015.

4.5.1 Onödiga underrättelser och merarbete

Enheten Ersättningsprövning upplever att det finns brister i rutinerna hos arbetsförmedlingskontoren när det gäller att säkerställa att aktivitetsrapporter som inte lämnats in elektroniskt registreras i tid i systemen. Detta medför att en underrättelse går iväg trots att programdeltagaren har redovisat sin aktivitetsrapport. När en felaktig underrättelse skickas till enheten förekommer det att arbetsförmedlaren glömmer att skicka kompletterande information till enheten. Detta skapar onödigt arbete.

Fram till juni 2015 skickades underrättelser automatiskt när arbetssökande hade uteblivit från besök eller kontakt²⁴. I flera av dessa underrättelser som inkom till enheten Ersättningsprövning hade underrättelsen skickats felaktigt, eftersom arbetsförmedlaren hade glömt att registrera i AIS att den sökande hade varit på besök eller tagit kontakten. I juni 2015 infördes därför en ny systemlösning vilket innebär att en underrättelse *skapas* automatiskt i dessa fall, men att arbetsförmedlaren aktivt måste ta ställning till om den ska skickas eller inte. Detta har medfört en viss förbättring, men enheten upplever att de fortfarande får underrättelser i onödan som de får felregistrera. Det rör sig då om att arbetsförmedlaren, istället för att avstå från att skicka en underrättelse på grund av ett missat besök, skickar underrättelsen och kompletterar denna med information om att den sökande deltagit i mötet.

Enheten får fortfarande underrättelser om missade besök och kontakter hos en kompletterande aktör trots att Arbetsförmedlingen internt har informerat om detta inte ska leda till en underrättelse.²⁵ Dessa underrättelser felregistreras.

²³ Vis ”Hantering av sanktionsbeslut” 2015-07-06.

²⁴ Underrättelsen skickades automatiskt endast om arbetsförmedlaren hade registrerat datumet för besöket eller kontakten i ett särskilt fält i AIS.

²⁵ När Arbetsförmedlingen besvarade IAF:s frågor hade Arbetsförmedlingen inte ännu ändrat sin rutin för missat besök och utebliven kontakt med kompletterande aktör, se avsnitt 3.1.1.



Enligt enheten Ersättningsprövning genererar ABS underrättelser som gäller sökande som inte omfattas av sanktionssystemet. Som exempel nämns arbetssökande med en anvisning till Stöd till start av näringsverksamhet. IT-avdelningen är vidtalad och ska enligt uppgift till enheten åtgärda problemet under hösten.

Enheten Ersättningsprövning får tillbaka cirka 1 200–1 500 av de brev som de skickar per månad på grund av att det inte finns korrekta adressuppgifter registrerade i AIS. De har en rutin för denna hantering, som bland annat innebär att handläggaren ska göra efterforskningar om ny adress.

4.5.2 Överenskommelser som strider mot regelverket

I en del av de automatiska underrättelser som kommer in ser enheten Ersättningsprövning att arbetsförmedlare på de lokala arbetsförmedlingskontoren har fattat överenskommelser med programdeltagare som inte överensstämmer med regelverket. Det handlar framförallt om att arbetsförmedlarna har undantagit programdeltagaren från kravet att aktivitetsrapportera. Kravet på hur ofta en programdeltagare ska lämna in aktivitetsrapport regleras i AFFS 2013:2, *Arbetsförmedlingens föreskrifter om aktivitetsrapport, anvisning till arbete och underrättelse till arbetslöshetskassa*.

När en underrättelse på grund av en utebliven aktivitetsrapport kommer in till enheten i ett sådant ärende har ärendet avskrivits. Enheten uppger dock i sitt svar till IAF i oktober 2015 att det pågår en diskussion om den vidare hanteringen av dessa ärenden.

4.6 Uppföljning och förbättringsområden

4.6.1 Uppföljning av verksamheten

Arbetsförmedlingens huvudkontor har ännu inte gjort någon uppföljning av arbetet på enheten Ersättningsprövning, men följer verksamheten i samarbete med enheten. Huvudkontoret ansvarar för uppföljning av regeltillämpningen och uppdraget. De arbetar med att ta fram indikatorer motsvarande de som finns för arbetslöshetsförsäkringen som ska fungera som ett stöd i uppföljningen.

Enheten Ersättningsprövning har en operativ uppföljning för att kunna styra, leda och fördela det praktiska arbetet. Enheten uppger att de vid svarstillfället i november 2015, inte hade möjlighet att statistiskt följa upp sitt arbete. Det pågår ett arbete med att ta fram ett systemstöd med mått och indikatorer på handläggning av ärenden.

Enheten ska även arbeta med att säkerställa relevanta mål för mått på kvantitet och kvalitet. Arbetsförmedlingens huvudkontor stöttar verksamheten med att ta fram långsiktiga effektanalyser av arbetet med sanktionssystemet. Definierade mål och mått med en fungerande metod för uppföljning bedöms vara på plats under hösten 2015.



4.6.2 Förbättringsområden, Östersund

Ärendeinflödet har sjunkit under hösten 2015 och enheten bedömer att verksamheten har börjat stabiliseras. Den hade i slutet av september kommit i kapp i sin handläggning och hade inte längre några äldre ärenden kvar att hantera. De anser sig nu ha möjlighet att fokusera på att öka kvaliteten och samstämmigheten i sina beslut.

Enheten påtalar att ett av de förbättringsområden som de ser är kommunikationen mellan enheten och arbetsförmedlarna. De lyfter även fram att de kan förbättra sin skriftliga kommunikation med programdeltagarna för att minska missförstånd och frågor. De arbetar med detta fortlöpande.



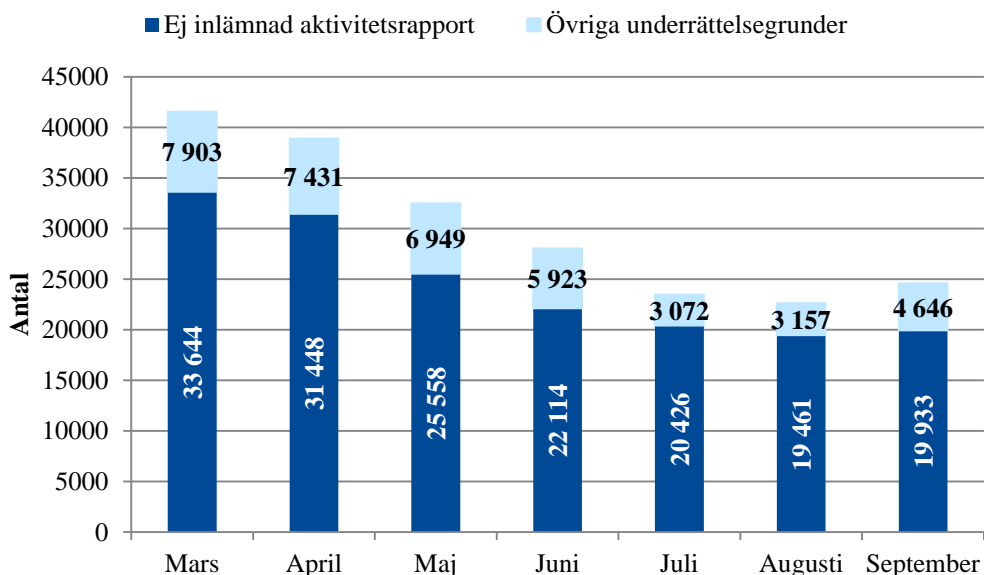
5 Underrättelser lämnade juli–september 2015

Detta kapitel beskriver resultat från en kartläggning av de underrättelser som lämnades under juli–september 2015 för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program med aktivitetsstöd. I avsnitt 5.1 redovisas antal lämnade underrättelser per månad sedan de nya sanktionsreglerna trädde ikraft. Vidare redovisas antal underrättelser och antal underrättelser per 1 000 programdeltagare för kön, ålder, arbetsmarknadspolitiskt program samt vilken orsak som underrättelsen grundas på. I vissa fall skiljer sig det totala antalet redovisade underrättelser mellan de olika avsnitten i rapporten vilket beror på att det exempelvis saknas information om vilket program personen var inskriven i vid underrättelsetillfället.

5.1 Antal underrättelser för personer med aktivitetsstöd

Den 1 mars 2015 trädde de nya sanktionsreglerna inom aktivitetsstödet i kraft. Figur 1 visar antalet underrättelser som Arbetsförmedlingen lämnade till enheten Ersättningsprövning för varje månad under perioden mars till och med september 2015. Den mörkare delen av stapeln visar antalet underrättelser som beror på att en aktivitetsrapport inte är lämnad till Arbetsförmedlingen inom utsatt tid och den ljusare delen visar antalet underrättelser för resterande underrättelseorsaker.

Figur 1: Antal underrättelser för personer som deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program som berättigar till aktivitetsstöd, mars–september 2015





Den prognosticerade ärendemängden innan införandet av regeländringen var cirka 15 000 underrättelser per månad²⁶, men enheten Ersättningsprövning fick under mars nästan tre gånger så många underrättelser – 42 000 underrättelser följt av ungefär 39 000 under april. Under tidsperioden skedde sedan en gradvis minskning av antalet underrättelser. Som lägst var antalet i augusti då enheten tog emot cirka 23 000 underrättelser. Den kraftiga minskningen av antalet underrättelser beror till största delen på att programdeltagare har börjat lämna in sina aktivitetsrapporter. Trots minskningen var antalet underrättelser varje månad ändå över den nivå som Arbetsförmedlingen hade förutsett.

5.1.1 Antalet underrättelser per kön och ålder

Tabell 2 visar antalet underrättelser och antalet underrättelser per 1 000 programdeltagare uppdelat på kön och två åldersgrupper, 24 år och yngre samt 25 år och äldre.

Tabell 2: Antal underrättelser och antal underrättelser per 1000 programdeltagare fördelat på kön och ålder

	Antal (antal per 1 000 programdeltagare)					
	Juli		Augusti		September	
Kön	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Antal	14 241	9 232	13 922	8 672	15 005	9 543
Antal per 1 000	(158)	(124)	(156)	(116)	(160)	(121)
Under 25 år						
Antal	6 585	3 399	6 458	3 251	6 200	2 985
Antal per 1 000	(299)	(243)	(309)	(241)	(267)	(200)
25 år och äldre						
Antal	7 656	5 833	7 464	5 421	8 805	6 558
Antal per 1 000	(112)	(96)	(109)	(88)	(125)	(103)

Arbetsförmedlingen lämnade högst antal underrättelser per 1 000 programdeltagare för män upp till 24 år. Under augusti lämnade de 309 underrättelser per 1 000 programdeltagare för män 24 år och yngre. Detta resultat kan jämföras med 109 underrättelser för gruppen män 25 år och äldre. Även för kvinnorna finns en tydlig skillnad mellan de två åldersgrupperna, där yngre kvinnor får fler underrättelser än äldre kvinnor. I båda åldersgrupperna ligger nivåerna dock under männens.

5.1.2 Antal underrättelser fördelat på arbetsmarknadspolitiskt program

Tabell 3 visar antalet underrättelser och antalet underrättelser per 1000 programdeltagare uppdelat på det program som personen var inskriven i vid

²⁶ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen, inkom till IAF 2015-10-13.



underrättelsetillfället. Totalt skickade Arbetsförmedlingen drygt 70 000 underrättelser till enheten Ersättningsprövning under juli–september 2015.

De personer som är inskrivna i sysselsättningsfasen, även kallad fas 3, (d.v.s. förbrukat 450 ersättningsdagar med aktivitetsstöd), har fyllt 25 år och inte varit anmälda till någon arbetslöshetskassa undantas från sanktionssystemet.²⁷ För dessa deltagare ska istället regelverket för återkallelse tillämpas. Det finns dock inget säkert sätt att göra undantag för dessa personer. De personer som hoppar mellan arbetslöshetsersättning, aktivitetsstöd och sjukpenning under en lång tid är enligt Arbetsförmedlingen lätta att missa vilket kan leda till att en underrättelse lämnas istället för att en anvisning återkallas.

Tabell 3: Antal underrättelser och antal underrättelser per 1 000 programdeltagare fördelat på arbetsmarknadspolitiskt program, juli–september 2015

Program	Juli		Augusti		September	
	Antal	/1 000	Antal	/1 000	Antal	/1 000
Arbetsmarknadsutbildning*	463	110	376	86	405	85
Arbetspraktik	647	236	559	187	748	174
Arbetsträning med handledare	-	-	-	-	-	-
Arbetsträning inom praktiskt basår	-	-	-	-	-	-
Förberedande insatser*	2 153	66	1 969	60	2 214	63
Jobbgarantin för ungdomar	7 577	345	7 214	349	6 777	286
Jobb- och utvecklingsgarantin	12 429	124	12 266	122	14 213	140
Projekt med arbetsmarknadspolitisk inriktning	6	20	3	8	19	51
Stöd till start av näringsverksamhet	215	174	193	155	189	150
Totalt	23 490	143	22 580	137	24 565	143

*Här ingår även utbildningsanvisning

Jobb- och utvecklingsgarantin och jobbgaranti för ungdomar har flest inskrivna deltagare och står tillsammans för cirka 85 procent av alla lämnade underrättelser. När man sätter antal underrättelser i relation till antal programdeltagare lämnade Arbetsförmedlingen flest underrättelser för personer inskrivna i jobbgarantin för ungdomar. De lämnade under perioden i genomsnitt drygt 300 underrättelser per 1 000 programdeltagare per månad. Detta resultat kan jämföras med deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin där antalet i genomsnitt var drygt 100 underrättelser per 1 000 deltagare.

²⁷ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen 2015-11-03.



Under juli–september var det 28 procent av alla personer som fick minst en underrättelse som deltog i insatser hos en kompletterande aktör vid tillfället för underrättelsen.

5.1.3 Antal underrättelser fördelat på underrättelseorsaker

Tabell 4 visar fördelningen av vilka orsaker som Arbetsförmedlingen angav som skäl när de lämnade underrättelser under juli–september för personer som deltog i program med aktivitetsstöd.

Tabell 4: Antalet och andelen (%) underrättelser fördelade på samtliga underrättelseorsaker, juli–september 2015

Underrättelseorsak	Juli		Augusti		September	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
14 a §						
Inte medverkat till att upprätta en individuell handlingsplan	23	0,1	19	0,1	27	0,1
Inte lämnat en aktivitetsrapport till den offentliga arbetsförmedlingen inom utsatt tid	20 426	86,9	19 461	86,0	19 933	81,1
Inte besökt eller tagit kontakt med den <u>offentliga arbetsförmedlingen</u> vid en överenskommen eller på annat sätt bestämd tidpunkt	1 808	7,7	1 928	8,5	3 443	14,0
Inte besökt eller tagit kontakt med en <u>kompletterande aktör</u> vid en överenskommen eller på annat sätt bestämd tidpunkt	707	3,0	623	2,8	424	1,7
Inte sökt anvisat lämpligt arbete	22	0,1	18	0,1	43	0,2
Inte aktivt sökt lämpliga arbeten	383	1,6	447	2,0	547	2,2
14 b §						
Avvisat ett erbjudet lämpligt arbete	28	0,1	20	0,1	22	0,1
Genom sitt uppträdande uppenbarligen vållat att en anställning inte kommit till stånd	19	0,1	17	0,1	35	0,1
Avvisat någon insats, aktivitet eller annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd inom programmet	75	0,3	84	0,4	97	0,4
14 c §						
Utan giltig anledning lämnat sitt arbete	6	0,0	1	0,0	6	0,0
På grund av otillbörligt uppträdande skilts från sitt arbete	1	0,0	-	-	2	0,0
Totalt	23 498	100	22 618	100	24 549	100



Den vanligaste orsaken för lämnade underrättelser var att personen inte hade lämnat en aktivitetsrapport inom utsatt tid. Under perioden angav Arbetsförmedlingen den orsaken i drygt 8 av 10 underrättelsefall (ca 85 procent).

Den näst vanligaste underrättelseorsaken var att personen inte hade besökt eller tagit kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen vid en överenskommen eller på annat sätt bestämd tidpunkt. Under tidsperioden har mellan 7,7 procent och 14,0 procent av alla underrättelser berott på uteblivna kontakter/besök.²⁸

Underrättelser för uteblivna aktivitetsrapporter skapas och skickas automatiskt. En underrättelse vid ett uteblivet besök eller en kontakt skapas automatiskt, men en arbetsförmedlare måste ta ställning till om underrättelsen ska skickas eller tas bort. För övriga underrättelseorsaker gäller att arbetsförmedlaren själv skapar en underrättelse i systemstödet.

²⁸ Skillnaden i antalet underrättelser under tidsperioden beror sannolikt på att det finns säsongsvariationer för denna underrättelseorsak.



6 Återkallande av anvisning till program juli–september 2015

Detta kapitel beskriver resultat från kartläggningen av återkallade anvisningar till arbetsmarknadspolitiska program under juli–september 2015. I avsnitt 6.1 redovisas antal återkallade anvisningar och antal återkallade anvisningar per 1 000 programdeltagare för kön, ålder, arbetsmarknadspolitiskt program samt vilken orsak som återkallelsen grundas på.

6.1 Antal återkallade anvisningar till program för personer med aktivitetsstöd

Under perioden juli–september 2015 återkallade Arbetsförmedlingen 4 495 anvisningar till ett arbetsmarknadspolitiskt program. Det är endast personer inskrivna i jobb- och utvecklingsgarantin och jobbgarantin för ungdomar som fått en anvisning återkallad. Tabell 5 visar antalet återkallade anvisningar och antalet återkallade anvisningar per 1 000 programdeltagare uppdelat på kön, två åldersgrupper samt uppdelat på programtillhörighet.

Tabell 5: Antal återkallade anvisningar till program fördelat på kön, ålderskategorier och arbetsmarknadspolitiskt program, juli–september 2015.

	Antal (antal per 1 000 programdeltagare)					
	Juli		Augusti		September	
Kön	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Antal	1 054	614	825	470	982	550
Antal per 1 000	(12)	(8)	(9)	(6)	(11)	(7)
Under 25 år						
Antal	539	239	391	163	447	214
Antal per 1 000	(25)	(17)	(19)	(12)	(19)	(14)
25 år och äldre						
Antal	515	375	434	307	535	336
Antal per 1 000	(8)	(6)	(6)	(5)	(8)	(5)
Program						
Jobb- och utvecklingsgarantin						
Antal	432	275	360	259	423	273
Antal per 1 000	(12)	(9)	(10)	(9)	(12)	(9)
Jobb- och utvecklingsgarantin fas3						
Antal	133	116	142	73	166	96
Antal per 1 000	(7)	(7)	(7)	(4)	(8)	(5)
Jobbgarantin för ungdomar						
Antal	489	223	323	138	375	181
Antal per 1 000	(36)	(26)	(26)	(17)	(26)	(19)

Som tabell 5 visar finns en viss skillnad mellan könen vad gäller återkallade anvisningar. Sett i relation till antal programdeltagare var det något vanligare



bland män än bland kvinnor att få en anvisning återkallad. Flest återkallade anvisningar per 1 000 programdeltagare fick yngre män, vilket är ett liknande resultat som för underrättelser (avsnitt 5.1.1). När man delar upp programdeltagare i de olika programmen så kommer det fram att det var vanligare att få en anvisning återkallad för programdeltagare i jobbgarantin för ungdomar jämfört med jobb- och utvecklingsgarantin. Det gällde både män och kvinnor. Under juli månad skedde 36 respektive 26 återkallanden per 1 000 programdeltagare i jobbgarantin för ungdomar vilket kan jämföras med 12 respektive 9 återkallanden per 1 000 programdeltagare i jobb- och utvecklingsgarantin.

Under juli–september var det 16,9 procent av de personer som fick minst en anvisning återkallad som deltog i insatser hos en kompletterande aktör vid tillfället för återkallandet.

6.1.1 Antalet återkallade anvisningar fördelat på arbetsmarknadspolitiskt program och återkallandeorsak

Tabell 6 visar antalet återkallade anvisningar fördelat på program och återkallandeorsak. I tabellen framgår även den procentuella fördelningen av återkallandeorsakerna för respektive program. Jobb- och utvecklingsgarantin fas 3 redovisas separat eftersom reglerna för denna grupp skiljer sig åt från övriga grupper (se avsnitt 2.2).



Tabell 6: Antal återkallade anvisningar och andel (%) återkallande anvisningar till program fördelat på program och återkallandeorsak, juli–september 2015.

Program	Juli		Augusti		September	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Jobb- och utvecklingsgarantin						
Avvisar ett erbjudande om lämpligt arbete utan godtagbart skäl*	6	0,8	2	0,3	3	0,4
Avvisar någon insats inom programmet eller någon annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd*	106	15,0	100	16,2	107	15,2
Inte har regelbunden kontakt med en arbetsförmedlare*	90	12,7	59	9,5	89	12,7
Inte redovisar sina jobbsökaraktiviteter*	11	1,6	7	1,1	10	1,4
Missköter sig eller stör verksamheten	162	22,9	145	23,4	153	21,8
Om det i övrigt finns särskilda skäl för återkallelse	192	27,2	189	30,5	222	31,6
Uppfyller ett nytt arbetsvillkor*	140	19,8	117	18,9	119	16,9
Totalt	707	100	619	100	703	100
Jobb- och utvecklingsgarantin fas 3						
Avvisar ett erbjudande om lämpligt arbete utan godtagbart skäl	2	0,8	0	0	2	0,7
Avvisar någon insats inom programmet eller någon annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd	59	23,7	47	21,9	80	29,5
Inte har regelbunden kontakt med en arbetsförmedlare	20	8,0	15	7,0	20	7,4
Inte redovisar sina jobbsökaraktiviteter	4	1,6	10	4,7	5	1,8
Missköter sig eller stör verksamheten	33	13,3	37	17,2	44	16,2
Om det i övrigt finns särskilda skäl för återkallelse	72	28,9	66	30,7	75	27,7
Uppfyller ett nytt arbetsvillkor*	59	23,7	40	18,6	45	16,6
Totalt	249	100	210	100	258	100
Jobbgarantin för ungdomar						
Avvisar ett erbjudande om lämpligt arbete utan godtagbart skäl*	0	0	2	0,4	2	0,4
Avvisar någon aktivitet inom garantin eller någon annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd*	174	24,4	118	25,6	121	21,7
Inte har regelbunden kontakt med en arbetsförmedlare*	0	0	0	0	0	0
Inte redovisar sina jobbsökaraktiviteter*	52	7,3	22	4,8	36	6,5
Missköter sig eller stör verksamheten	241	33,8	176	38,2	207	37,1
Om det i övrigt finns särskilda skäl för återkallelse	218	30,6	122	26,5	157	28,1
Uppfyller ett nytt arbetsvillkor*	27	3,8	21	4,6	35	6,3
Totalt	712	100	461	100	554	100

*Dessa orsaker finns inte reglerade för jobb- och utvecklingsgarantin eller jobbgarantin för ungdomar efter regeländringen 1 mars 2015.



Jobb- och utvecklingsgarantin

När Arbetsförmedlingen återkallade en anvisning för personer i jobb- och utvecklingsgarantin angav de oftast att det i övrigt fanns särskilda skäl som orsak för att återkalla en anvisning, se tabell 6. Det skedde i cirka 30 procent av det totala antalet återkallade anvisningar. *Särskilda skäl* kan vara att syftet med deltagandet i jobb- och utvecklingsgarantin inte kan uppnås, exempelvis att deltagaren begär att få lämna programmet eller av känd eller okänd anledning inte längre deltar i programmet.²⁹

Vidare har man angett att personen misskött sig eller stört verksamheten som orsak i 23 procent av det totala antalet återkallelser.

Av resultaten i tabell 6 framgår att arbetsförmedlarna felaktigt återkallade anvisningar för programdeltagare när de hade angett återkallandeorsaker som inte längre finns utan som istället utgör grund för en underrättelse eller att personen skrivs ut ur programmet. Tillsammans utgjorde dessa felaktiga återkallandeorsaker nära hälften av alla återkallade anvisningar.

Den vanligaste felaktiga orsaken som Arbetsförmedlingen angav som skäl för en återkallelse var att personen avvisat någon insats inom programmet eller någon annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd (cirka 15 procent). Näst vanligaste felaktigt registrerade orsaken för en återkallelse var att personen inte regelbundet hade kontakt med en arbetsförmedlare. Enligt 14 a § första stycket 3 och 14 b § första stycket 3 förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd ska dessa istället orsaka en underrättelse.

Av de återkallade anvisningarna i juli var 1 av 5 (20 procent) återkallanden för personer som uppfyllde ett nytt arbetsvillkor. Enligt 13 § förordningen (2007:414) om jobb- och utvecklingsgarantin ska dessa istället skrivas ut ur programmet.

Jobb- och utvecklingsgarantin fas 3

De två vanligaste orsakerna för återkallande av program som Arbetsförmedlingen angav för deltagare i sysselsättningsfasen (fas 3) var att det i övrigt fanns särskilda skäl för återkallelse eller att personen hade avvisat någon insats inom programmet eller någon annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd, tabell 6. Dessa orsaker utgjorde cirka hälften av det totala antalet återkallade anvisningar för personer i fas 3.

Jobbgaranti för ungdomar

Den vanligaste orsaken som Arbetsförmedlingen angav som skäl för att återkalla personer i jobbgarantin för ungdomar var att personerna hade misskött sig eller stört verksamheten, tabell 6. Misskötsel kan vara att deltagaren uppträtt berusad eller drogpåverkad, varit aggressiv, nedlåtande eller orsakat konflikter under

²⁹ Arbetsförmedlingens handläggarstöd, Jobb- och utvecklingsgarantin, 2015-04-01.



deltagandet i programmet. Andra exempel är att deltagaren inte utfört sina arbetsuppgifter, inte passat tider eller följt verksamhetsregler.³⁰

Den näst vanligaste orsaken var om det fanns särskilda skäl för återkallelse. Tillsammans utgjorde de över 60 procent av det totala antalet återkallade anvisningar för personer i jobbgarantin för ungdomar.

Även för personer i jobbgarantin för ungdomar har Arbetsförmedlingen återkallat anvisningar av orsaker som i stället skulle ha lett till en underrättelse eller utskrivning från programmet, 10 § förordningen (2007:813) om jobbgarantin för ungdomar. Dessa orsaker utgör cirka 35 procent av det totala antalet återkallade anvisningar.

³⁰ Arbetsförmedlingens handläggarsöd, Jobbgaranti för ungdomar, 2015-05-04



7 Jämförelse av antal underrättelser och återkallade anvisningar mellan Arbetsförmedlingens kontor

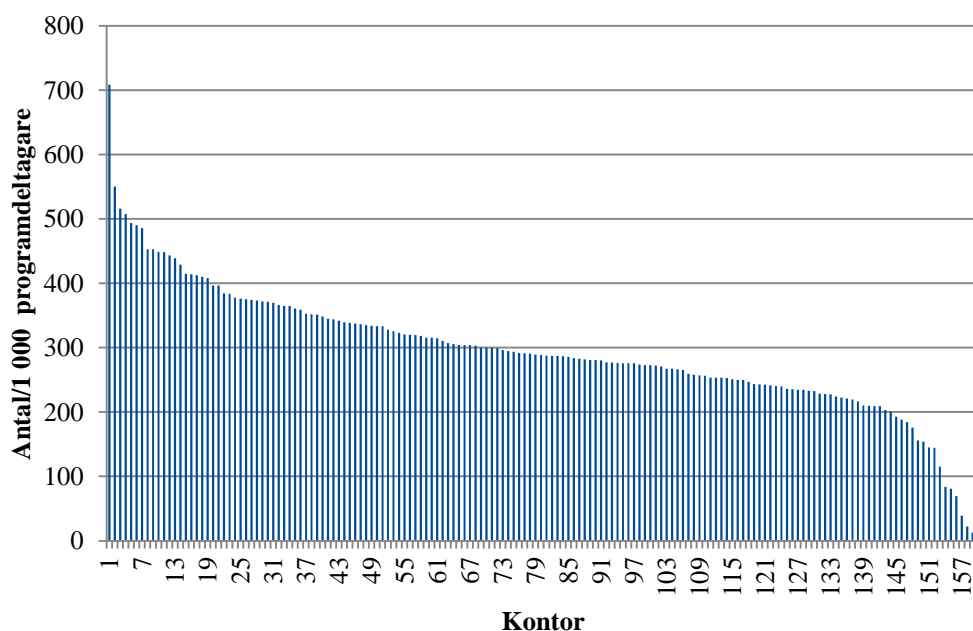
I detta kapitel redovisas antal underrättelser och återkallade anvisningar till program per kontor. I avsnitt 7.1 visas först en översikt av antal lämnade underrättelser per 1 000 programdeltagare för alla Arbetsförmedlingskontor. Sedan följer en redovisning av kontoren med högst respektive lägst antal underrättelser per 1 000 programdeltagare. På liknande sätt visas sedan i avsnitt 7.2 en översikt av antalet återkallade anvisningar per kontor samt en redovisning av kontoren med högst respektive lägst antal återkallade anvisningar till program.

Den undersökta tidsperioden är juli–september 2015 och endast de kontor som under den perioden hade minst 100 inskrivna arbetssökande i ett program med aktivitetsstöd är inkluderade i analysen.

7.1 Jämförelse av antalet underrättelser mellan kontor

Figur 2 visar antalet underrättelser per 1 000 programdeltagare som lämnades under juli–september 2015 fördelat på kontor. Kontoren är i figuren numrerade från 1 till 161.

Figur 2: Antal underrättelser per 1 000 programdeltagare lämnade under juli–september 2015, uppdelat på kontor



Källa: Uttag från IAF:s AF-databas 2015-10-15

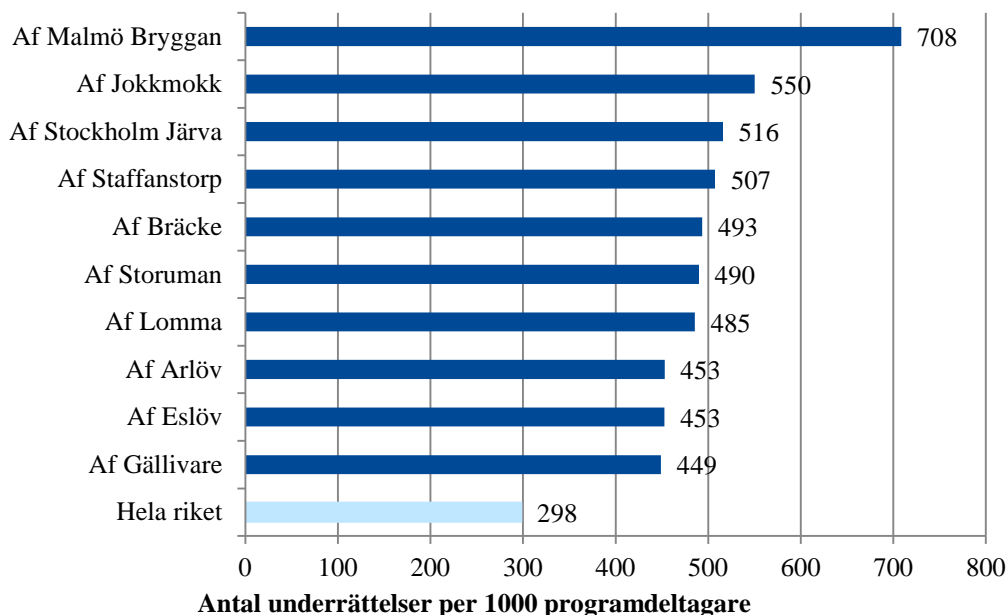


Av Figur 2 framgår att det finns en stor variation mellan hur många underrättelser per 1 000 programdeltagare som ett kontor lämnar. Resultaten varierar mellan 1 och 708 underrättelser per 1 000 programdeltagare, där det kontoret som lämnade absolut flest underrättelser tydligt sticker ut från den övriga fördelningen. De flesta kontoren befinner sig dock i intervallet mellan 250 och 350 lämnade underrättelser per 1 000 programdeltagare.

7.1.1 Kontor med högst antal underrättelser

Figur 3 visar de tio kontor som under den aktuella perioden lämnade flest underrättelser per 1 000 programdeltagare. Den ljusare stapeln ”hela riket” visar det genomsnittliga resultatet för hela landet och tjänar som jämförelse.

Figur 3: Antal underrättelser per 1000 programdeltagare med aktivitetsstöd fördelat på kontor, lämnade juli–september 2015³¹



Figur 3 visar att det kontoret som sticker ut är Malmö Bryggan, beläget i stadsdelen Rosengård. Under perioden lämnade kontoret 708 underrättelser per 1 000 programdeltagare, vilket är mer än dubbelt så mycket som i landet i genomsnitt. Det kan även jämföras med nummer två på listan, kontoret i Jokkmokk, som lämnade 550 underrättelser per 1 000 programdeltagare.

³¹ Uttag från IAF:s AF-databas 2015-10-15

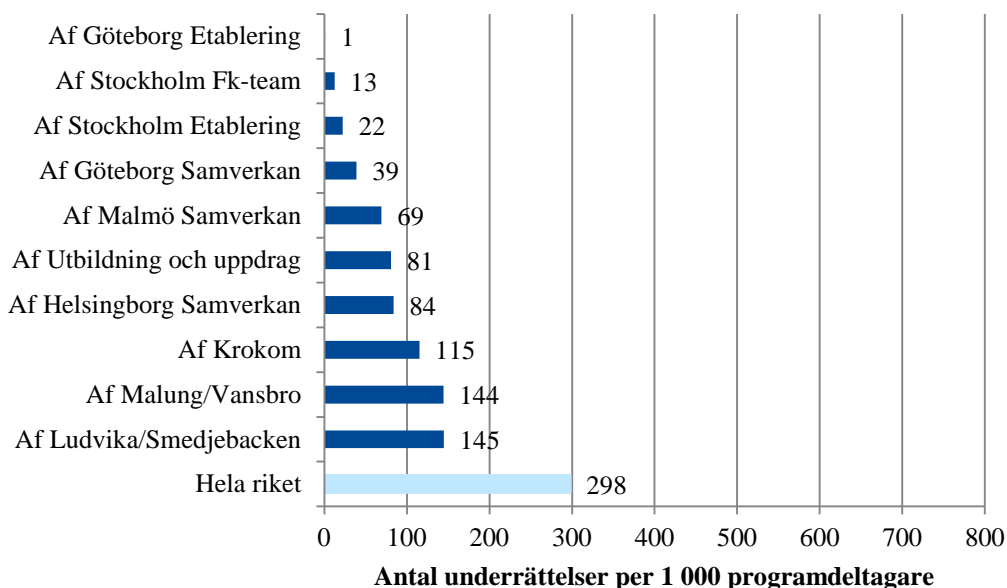


Arbetsförmedlingen har uppgett till IAF att kontoret Malmö Bryggan ”riktar sig till sökande som har behov av arbetslivsinriktad rehabilitering och att de har en tät samverkan med Försäkringskassan”, som svar på IAF:s fråga om kontoret har någon specialfunktion.³² Det är därför möjligt att programdeltagarna som är inskrivna vid kontoret har andra behov och förutsättningar än den genomsnittlige programdeltagaren, vilket kan påverka antalet underrättelser som lämnas.

7.1.2 Kontor med lägst antal underrättelser

Figur 4 visar de 10 kontor som under perioden juli–september 2015 lämnade lägst antal underrättelser per 1 000 programdeltagare.

Figur 4: Antal underrättelser per 1 000 programdeltagare med aktivitetsstöd fördelat på kontor, lämnade juli–september 2015³³



Det är många av kontoren som sticker ut genom att ha lämnat betydligt färre underrättelser än riksgenomsnittet på 298 lämnade underrättelser per 1 000 programdeltagare. De kontor som lämnat allra lägst antal är dock kontor med specialfunktion som riktar sig till sökande som exempelvis har behov av arbetslivsinriktad rehabilitering.³⁴ Av de kontor som inte riktar sig mot specifika grupper är Krokomb det kontor som lämnade lägst antal underrättelser sett till antal programdeltagare under perioden, 39 procent av riksgenomsnittet.

³² Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen 2015-05-27

³³ Uttag från IAF:s AF-databas 2015-10-15

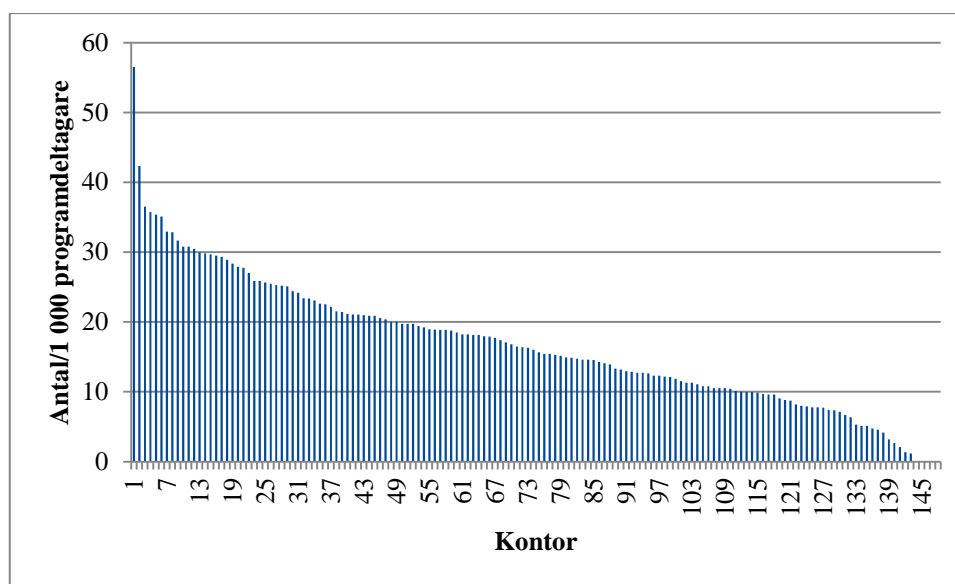
³⁴ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen 2015-05-27



7.2 Jämförelse av antal återkallade anvisningar mellan kontor

Figur 5 visar antalet återkallade anvisningar till program per 1 000 programdeltagare som lämnades under juli–september 2015, fördelat på kontor. Kontoren är i figuren numrerade från 1 till 148 men kommer inte i samma ordning som i figur 2.

Figur 5: Antal återkallade anvisningar till program per 1 000 programdeltagare lämnade under juli–september 2015, uppdelat på kontor³⁵



Figur 5 visar att kontoren återkallade mellan 0 och 57 anvisningar per 1 000 programdeltagare under den aktuella perioden. Figuren visar även att det var en relativt jämn spridning mellan kontoren, förutom ett kontor som sticker ut med ett högre antal återkallelser.

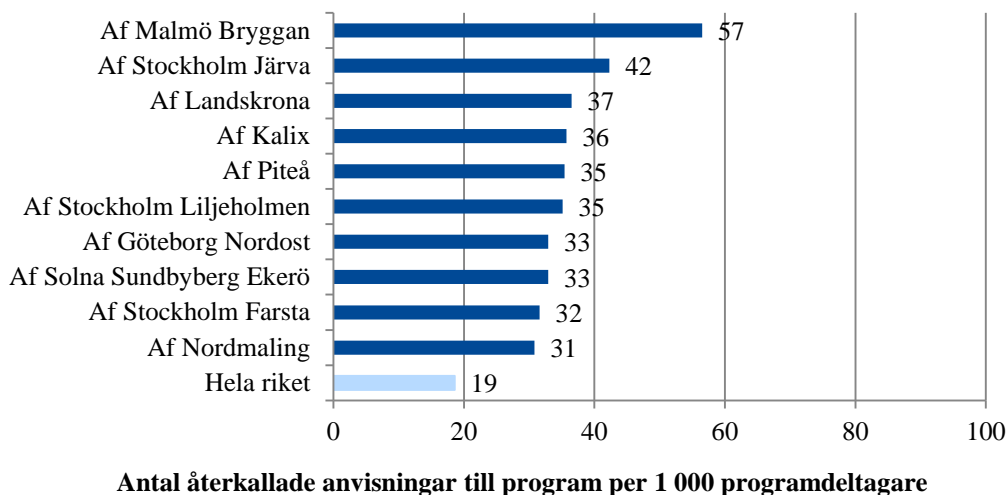
7.2.1 Kontor med högst antal återkallade anvisningar

Figur 6 visar de 10 kontor som under juli–september 2015 återkallade flest anvisningar till program per 1 000 programdeltagare.

³⁵ Uttag från IAF:s AF-databas 2015-12-14



Figur 6: Antal återkallade anvisningar till arbetsmarknadspolitiskt program per 1 000 programdeltagare med aktivitetsstöd fördelat på kontor, juli–september 2015³⁶



Kontoret Malmö Bryggan återkallade flest anvisningar under perioden, vilket var nästan 200 procent fler än riksgenomsnittet. Som tidigare redovisats i avsnitt 7.1.1 är Malmö Bryggan ett kontor som är särskilt riktat mot personer i utanförskap, beläget i stadsdelen Rosengård.

Näst flest anvisningar återkallade Stockholm Järva som också under samma period var ett av de kontor som lämnade flest underrättelser. Dessa två kontor låg högt både i lämnade underrättelser och återkallade anvisningar till program, men i övrigt återfinns inte samma kontor i figur 6 som i figur 3.

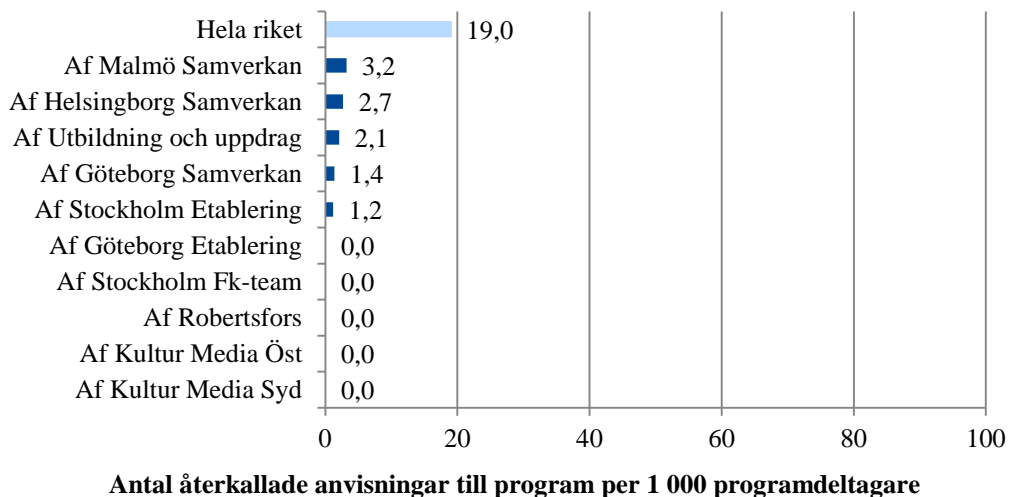
7.2.2 Kontor med lägst antal återkallade anvisningar

Figur 7 visar de 10 kontor som under perioden juli–september 2015 återkallade minst antal anvisningar till program per 1 000 programdeltagare.

³⁶ Uttag från IAF:s AF-databas 2015-12-14



Figur 7: Antal återkallade anvisningar till arbetsmarknadspolitiskt program per 1 000 programdeltagare med aktivitetsstöd fördelat på kontor, juli–september 2015³⁷



Figur 7 visar att av de 10 kontor som återkallade minst antal anvisningar var det 5 kontor som inte hade återkallat någon anvisning till program under den aktuella perioden. Två av dessa kontor är kontor med specialfunktion vilket tidigare beskrivits i avsnitt 7.1.2 i samband med kontor som lämnat ett lågt antal underrättelser per 1 000 programdeltagare..

³⁷ Uttag från IAF:s AF-databas 2015-12-14



8 Slutdiskussion

8.1 Implementeringsarbetet och erfarenheter från den första tiden med det nya åtgärdssystemet

Det nya sanktionssystemet har bland annat medfört att Arbetsförmedlingen har inrättat den nya enheten Ersättningsprövning i Östersund och det nya systemstödet ABS för hantering av beslut om sanktioner. Arbetsförmedlingen har fått redogöra för delar av sitt arbete med att implementera det nya regelsystemet samt sina erfarenheter från den första tiden med det nya sanktionssystemet.

8.1.1 Information om det nya sanktionssystemet

Inför införandet av det nya sanktionssystemet genomförde Arbetsförmedlingen en rad informations- och utbildningsinsatser för såväl arbetssökande som anställda. Arbetsförmedlingen har bland annat:

- tillsammans med Försäkringskassan skickat information till deltagare i arbetsmarknadspolitiska program
- genomfört utbildning för handläggarna på enheten Ersättningsprövning
- genomfört utbildning för arbetsförmedlarna på de lokala arbetsförmedlingskontoren
- löpande publicerat information på Vis.

8.1.2 Bristande interna rutiner

Enligt enheten Ersättningsprövning finns det vissa brister i de interna rutinerna hos Arbetsförmedlingen som medför merarbete för enheten. Två av dessa brister är att:

- arbetsförmedlarna inte registrerar manuellt inkomna aktivitetsrapporter i tid, vilket leder till att en underrättelse felaktigt går iväg till enheten Ersättningsprövning
- Arbetsförmedlingen inte har korrekta adressuppgifter till programdeltagare. Enheten får hantera mellan 1 200 – 1 500 brev per månad som kommer i retur på grund av detta.

För Arbetsförmedlingens del innebär båda dessa brister att resurser tas i anspråk för att reda ut frågor som tillkommit i onödan. Även programdeltagare riskerar att behöva lägga onödig tid på detta istället för att fokusera på sitt arbetssökande.

8.1.3 Felaktiga överenskommelser mellan arbetsförmedlare och programdeltagare

Enheten Ersättningsprövning har i sin handläggning uppmärksammat att det har förekommit att arbetsförmedlare på de lokala kontoren har gjort överenskommelser med programdeltagare om att de inte behöver lämna in en aktivitetsrapport. Detta trots att det enligt regelverket inte finns något skäl att undanta programdeltagaren från detta krav. När enheten Ersättningsprövning har



tagit emot en underrättelse i ett sådant fall har de avskrivit den, vilket innebär att programdeltagaren inte har fått en varning eller sanktion.

IAF har även i tidigare rapporter uppmärksammat att det förekommer att arbetsförmedlare vidtar åtgärder som inte stämmer överens med regelverket och som innebär att arbetssökande undkommer en sanktion. Av rapport 2013:21³⁸ framgår att när arbetssökande hade uteblivit från ett besök eller en kontakt valde arbetsförmedlare i vissa fall medvetet att *inte* vidta den åtgärd som enligt dåvarande regelverk var korrekt. I stället valde arbetsförmedlaren till exempel att kalla den arbetssökande till nytt besök. Även av rapport 2014:22³⁹ framgår att arbetsförmedlarna i vissa fall valde att inte lämna en underrättelse när den arbetssökande hade redovisat för få sökta jobb i den inkomna aktivitetsrapporten. I stället för att underrätta arbetslöshetskassan uppmanade arbetsförmedlaren den arbetssökande att vara mer aktiv i sitt jobbsökande och att redovisa fler aktiviteter.

IAF konstaterar att när arbetsförmedlare på detta sätt väljer att i vissa fall inte tillämpa regelverket korrekt innebär det att sökande behandlas olika. Det innebär även att handläggningen i dessa fall inte är rättssäker och kan få negativ inverkan på sanktionssystemets legitimitet. Enheten Ersättningsprövning har uppgett att de har en pågående diskussion om hur de i fortsättningen ska hantera ärenden där arbetsförmedlaren utan regelstöd undantagit den arbetssökande från att aktivitetsrapportera.

8.1.4 Avskrivna ärenden

Flera av de problem som har förekommit under den första tiden sedan de nya sanktionsreglerna trädde i kraft har lett till att ärenden har avskrivits på enheten Ersättningsprövning. Förutom ärenden där arbetsförmedlare har fattat felaktiga överenskommelser med programdeltagare, har enheten avskrivit ärenden bland annat på grund av tekniska problem. Arbetsförmedlingen har dock löpande löst uppkomna tekniska problem.

IAF vet inte hur många av Arbetsförmedlingens ärenden som har avskrivits på grund av tekniska problem eller att handläggningen har brutit i olika avseende. Om Arbetsförmedlingen avskriver ärenden på grund av detta medför det att regelverket inte alltid tillämpas på det sätt som är avsett. Det är viktigt att Arbetsförmedlingen fortsätter att arbeta med att komma till rätta med de brister som orsakar avskrivningarna.

³⁸ IAF:s rapport 2013:21 *Arbetsförmedlingens tillämpning av regelverket när arbetssökande uteblev från besök eller kontakt.*

³⁹ IAF:s rapport 2014:22 *Arbetsförmedlingens vidtagna åtgärder utifrån innehållet i aktivitetsrapporter.*



8.2 Underrättelser och återkallanden under juli–september 2015

8.2.1 Stor mängd underrättelser sedan regeländringen

Registerdata från AF-databasen visar att enheten Ersättningsprövning har fått ta emot en mycket stor ärendemängd sedan regeländringen den 1 mars 2015. I mars var ärendemängden 170 procent högre än vad som var prognosticerat. Antalet underrättelser har sedan dess sjunkit men var i september fortfarande högre än beräknat, 60 procent högre än prognos. Den stora ärendemängden medförde den första tiden stora prestandaproblem i ärendehanteringssystemet ABS.

En anledning till det sjunkande antalet underrättelser de första månaderna kan vara att underrättelser som lämnats för att personer inte har lämnat in sin aktivitetsrapport har haft en handlingskorrigerande effekt. Före den 1 mars hände ingenting om en person missade att lämna in sin aktivitetsrapport, men efter regeländringen ska detta leda till en varning och sedan 1 dags avstängning o.s.v. Det kan ha lett till att personer som efter regeländringen fått en varning försöker lämna in sin aktivitetsrapport i tid.

8.2.2 Vanligare med underrättelser för män och bland unga

Det var vanligare bland män än bland kvinnor att få en underrättelse. Resultaten visar också på stora skillnader mellan grupperna 24 år och yngre 25 år och äldre. Allra flest underrättelser per 1 000 programdeltagare fick männen, 24 år och yngre. Även i tidigare rapporter har IAF kunnat konstatera att andelen underrättelser genomgående varit högst bland män som är 24 år och yngre.

8.2.3 Utebliven aktivitetsrapport vanligaste underrättelseorsaken

För drygt 8 av 10 underrättelser var orsaken att den arbetssökande inte hade lämnat in sin aktivitetsrapport i tid. Dessa underrättelser skapas och skickas automatiskt genom Arbetsförmedlingens systemstöd. Den näst vanligaste orsaken var att en person missat ett bokad besök eller en kontakt. En underrättelse vid ett uteblivet besök eller en kontakt skapas automatiskt men en arbetsförmedlare måste ta ställning till om underrättelsen ska skickas eller tas bort. Dessa underrättelseorsaker gäller händelser som upprepar sig i tid. Aktivitetsrapporten ska lämnas in en gång per månad och bokade besök eller kontakter är också något återkommande under en period av arbetslöshet.

Underrättelseorsaker som kräver manuellt arbete av arbetsförmedlarna är betydligt mer sällsynta. En anledning till detta kan vara att de avser situationer som inte förekommer så ofta. De innebär även att arbetsförmedlaren aktivt ska göra en bedömning av den arbetssökandes agerande samt att de medför ett större administrativt arbete för arbetsförmedlaren. Det är också möjligt att arbetsförmedlaren vid en bedömning inte anser sig ha tillräckligt med underlag vid en enstaka förseelse. Det är tänkbart att aspekter som dessa påverkar arbetsförmedlarens benägenhet att lämna en underrättelse.



8.2.4 Återkallade anvisningar till program

Det är enbart personer i jobb- och utvecklingsgarantin och jobbgaranti för ungdomar som har fått sina anvisningar återkallade under juli–september 2015. IAF vet inte vad detta beror på. Tidigare rapporter, exempelvis 2012:16⁴⁰ och 2015:4⁴¹, från IAF visar att dessa program tidigare har haft störst andel av återkallade anvisningar men att återkallande har förekommit även i andra program.

Sett i relation till antal programdeltagare var det något vanligare bland män än bland kvinnor att få en anvisning återkallad. Resultaten visar också på stora skillnader mellan grupperna 24 år och yngre 25 år och äldre. IAF kan inte utifrån denna kartläggning säga om det högre antalet återkallade anvisningar för de yngre grupperna pekar på ett beteende med mer misskötsamhet eller om de får en annan handläggning av arbetsförmedlarna.

8.2.5 Felaktiga återkallandeorsaker

Arbetsförmedlingen återkallar anvisningar till program för orsaker som inte längre finns i regelverket. Hälften av alla återkallade anvisningar för personer i jobb- och utvecklingsgarantin skulle enligt de orsaker som angavs, istället ha lett till en underrättelse eller att personen blev utskriven ur programmet.

När en anvisning till ett program felaktigt återkallas i stället för att en underrättelse skickas medför det att:

- programdeltagaren på felaktiga grunder förlorar rätten att delta i programmet
- programdeltagaren i de flesta fall får en hårdare sanktion än om rätt regelverk hade tillämpats.

De utbildnings- och informationsinsatser som Arbetsförmedlingen har genomfört och som har riktats mot arbetsförmedlarna på de lokala kontoren verkar inte ha fått fullt genomslag med tanke på att en så pass stor andel av de återkallanden som gjorts är utifrån orsaker som inte längre finns i det regelverket. Dessutom är inte Arbetsförmedlingens systemstöd anpassat och uppdaterat så att det stämmer överens med regeländringarna.

IAF:s rapporter 2010:2⁴² och 2012:16⁴³ visar att Arbetsförmedlingens systemstöd även tidigare tillät val av återkallanderorsaker som inte stöds av regelverket. Arbetsförmedlingen åtgärdade det som påtalades i dessa rapporter i slutet av 2012. Arbetsförmedlingen redogjorde även till IAF för att de skulle se

⁴⁰ IAF:s rapport 2012:16 *Arbetsförmedlingens återkallande av arbetsmarknadspolitiska program*

⁴¹ IAF:s rapport 2015:4 *Arbetsförmedlingens återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiskt program*

⁴² IAF:s rapport 2010:2 *Återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiskt program*

⁴³ IAF:s rapport 2012:16 *Arbetsförmedlingens återkallande av arbetsmarknadspolitiska program*



över sina prioriteringar av systemstödsändringar så att felregistreringar av beslut i direkt strid mot förordningar inte kan ske.⁴⁴ Årets uppdrag visar dock att systemstödet inte har anpassats till att stödja och underlätta en korrekt tillämpning av regelverket.

8.2.6 Stor variation mellan kontor

IAF kan konstatera att det är en stor variation i hur många underrättelser kontoren lämnar respektive antalet program de återkallar. Genomsnittet för hela riket var cirka 300 underrättelser per 1 000 programdeltagare under juli–september 2015 medan det mellan kontoren varierade från 1 till drygt 700 underrättelser per 1 000 deltagare. Antalet återkallade anvisningar till program varierade mellan 0 och 57 per 1 000 programdeltagare där 19 är genomsnittet för hela riket.

Förmodligen beror en viss del av variationen på att det finns kontor med inskrivna som har andra behov och förutsättningar än den genomsnittlige programdeltagaren. IAF tycker att det är intressant att kontor med specialfunktion både hamnar i toppen och i botten av listan över antal lämnade underrättelser sett till antal programdeltagare. Om det beror på att arbetsförmedlarna vid kontoren arbetar på olika sätt med programdeltagarna eller om personerna vid de olika kontoren beter sig olika är dock inte möjligt att svara på i denna rapport. Det är till exempel möjligt att vissa kontor har ett arbetssätt som leder till att den sökande i högre grad klarar att leva upp till de krav regelverket ställer.

8.3 Sanktion eller återkallande av program för personer som deltar hos kompletterande aktör

En programdeltagare som utan godtagbart skäl uteblir från ett bokat besök eller kontakt hos en kompletterande aktör ska varnas eller stängas av från rätten till ersättning enligt 14 a § första stycket förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd. Arbetsförmedlingen har dock, enligt information på Vis, tillämpat reglerna för återkallelse av programanvisning i dessa situationer. Med anledning av detta har IAF utrett hur reglerna om återkallelse av program förhåller sig till reglerna om sanktioner inom aktivitetsstödet när det gäller missade besök och kontakter med kompletterande aktörer.

IAF:s tolkning är, mot bakgrund av det som redogörs för i kapitel 3, att det inte finns något stöd i de nu aktuella förordningsbestämmelserna eller förarbetena för att särbehandla deltagare hos kompletterande aktörer.

Avsikten med de nya sanktionsreglerna inom aktivitetsstödet har varit att harmonisera regelverken kring åtgärder i arbetslöshetsförsäkringen och

⁴⁴ Arbetsförmedlingens svar på åtgärder med anledning av IAF:s granskning *Arbetsförmedlingens återkallande av arbetsmarknadspolitiska program* (2012:16), Dnr: AF – 2012/240974, 2013-02-14.



aktivitetsstödet. Vidare har avsikten även varit att mildra sanktionerna i de situationer som regleras i 14 a-c §§ samma förordning. I de situationerna ska sanktionerna vara mindre ekonomiskt kännbara för den enskilde och framförallt inte lika ingripande som exempelvis en återkallelse av en anvisning till ett program kan vara.⁴⁵

Arbetsförmedlingens behandling av programdeltagare hos kompletterande aktörer på det sätt som angavs i Arbetsförmedlingens meddelande på Vis strider därmed enligt IAF:s mening även mot avsikten med att införa de nya sanktionsreglerna inom aktivitetsstödet. Arbetsförmedlingen uppgav till IAF i november 2015 att de kommer att ändra rutinerna och att underrättelser ska skickas även vid missade besök eller kontakter med kompletterande aktör. De kommer att ändra tillämpningen snarast möjligt.

8.4 IAF:s slutsatser

Sanktionsåtgärderna inom aktivitetsstödet är fortfarande relativt nya. De nya åtgärderna har bland annat medfört att Arbetsförmedlingen har inrättat en ny enhet, infört nya arbetsuppgifter, informerat arbetssökande om regelverket, utbildat personal samt säkerställt att det finns systemtekniska lösningar för de nya arbetsuppgifterna. En så pass omfattande förändring i en organisation medför sannolikt att en del saker inte fungerar fullt ut från första början. Av den anledningen valde IAF att inte ta fram statistik för de första fyra månaderna efter införandet.

Kartläggningen visar dock att det inom vissa områden finns omfattande och allvarliga brister även efter att de första fyra månaderna har passerat. IAF vill att Arbetsförmedlingen ska redovisa hur de planerar att åtgärda följande brister:

- Systemstöden stödjer inte en korrekt tillämpning av regelverket för återkallande. Exempelvis var hälften av alla återkallade anvisningar för deltagare i jobb- och utvecklingsgarantin felaktiga då angivna återkallandeorsaker inte längre finns i regelverket.
- Arbetsförmedlarna fattar individuella överenskommelser med arbetssökande som det inte finns stöd för i regelverket.

Därutöver behöver Arbetsförmedlingen utreda och redovisa till IAF:

- Vad den stora variationen mellan kontoren beror på när det gäller lämnade underrättelser och återkallande anvisningar.

Arbetsförmedlingen ska även till IAF:

- lämna en tidsplan för när de nya rutinerna vid missade besök eller kontakter med kompletterande aktör ska införas och tillämpas.

⁴⁵ Ds 2013:59 Åtgärder inom aktivitetsstödet m.m, s. 138



9 Käll- och litteraturförteckning

Lagar, förordningar och föreskrifter

- Förordning (2007:906) med instruktion för Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen
- Förordning (1996:1100) om aktivitetsstöd
- Förordning (2000:634) om arbetsmarknadspolitiska program
- Förordning (2007:414) om jobb- och utvecklingsgarantin
- Förordning (2007:813) om jobbgaranti för ungdomar
- Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter (IAFFS (2015:4) om godtagbara skäl för programdeltagare att inte aktivt söka lämpliga arbeten enligt förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd

IAF:s rapporter

- *Arbetsförmedlingens återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiska program (2015:4)*
- *Arbetsförmedlingens underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt, 2014 och första kvartalet 2015 (2015:16)*
- *Arbetsförmedlingens återkallande av arbetsmarknadspolitiska program (2012:16)*
- *Återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiskt program (2010:2)*

Arbetsförmedlingens interna dokument

- Arbetsförmedlingens handläggarstöd, Sanktioner enligt förordningen om aktivitetsstöd, 2015-03-02
- Arbetsförmedlingens handläggarstöd, Jobbgaranti för ungdomar, 2015-04-27
- Arbetsförmedlingens handläggarstöd, Jobb- och utvecklingsgarantin, 2015-04-01
- Arbetsförmedlingens handläggarstöd, Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning, 2015-06-23
- Vis, ”Viktigt om sanktioner vid missat besök eller kontakt med kompletterande aktör”. 2015-03-31
- Vis, ”Ändrade beslut i 4 300 sanktionsärenden på grund av tekniska problem”, 2015-04-28
- Vis ”Hantering av sanktionsbeslut” 2015-07-06.

Övriga källor

- Ds 2013:59 Åtgärder inom aktivitetsstödet m.m.
- Kontakter via e-post med kontaktpersoner på Arbetsförmedlingen



- Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen, enheten Ersättningar, huvudkontoret, 2015-10-13, dnr Af-2015/502879
- Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen, enheten Ersättningsprövning, 2015-10-12.



10 Bilagor

Bilaga 1: Frågor till HK samt projektgruppen för implementeringen.

Med anledning av uppdraget behöver IAF svar på följande frågor från Arbetsförmedlingen HK alternativt projektgruppen för implementeringen:

1. Beskriv vilka åtgärder Arbetsförmedlingen har vidtagit för att kunna implementera de nya sanktionsreglerna för aktivitetsstöd. Inkludera information om
 - organisation
 - utveckling av IT-stöd (ärendehanteringssystem m.m.)
 - framtagande av rutiner, handläggarstöd eller dylikt.

Av beskrivningen ska det framgå hur tidsplanen för de olika momenten i implementeringen har sett ut.

2. Hur ser ansvarsfördelningen ut mellan Arbetsförmedlingens huvudkontor och enheten Ersättningsprövningar när det gäller
 - framtagande av nya riktlinjer för handläggning och tolkning av regelverket
 - revidering av befintligt handläggarstöd.
3. Vilka anpassningar av IT-stödet har genomförts för att kunna implementera de nya sanktionsreglerna?
4. Har IT-stödet fungerat under implementeringsperioden 1 mars - 30 september 2015?
 - Om inte, vilka problem har upptäckts?
 - Hur har Arbetsförmedlingen valt att lösa dessa problem i IT-stödet?
5. Har Arbetsförmedlingen identifierat någon del av regelverket som är svår att tillämpa för arbetsförmedlarna och/eller enheten Ersättningsprövningar? I så fall vilken/vilka?
6. I Arbetsförmedlingens handläggarstöd *Meddelanden till a-kassan eller enheten Ersättningsprövningar* framgår att det inte skickas någon kopia till den arbetssökande på den underrättelse som lämnas till enheten Ersättningsprövningar. Vad är skälen till detta?
7. Beskriv hur Arbetsförmedlingen har informerat arbetsförmedlarna om det nya regelsystemet och handläggningsrutinerna, både innan och efter införandet.



8. Hur har Arbetsförmedlingen informerat de arbetssökande om förändringarna i regelverket?
9. På vilket sätt görs uppföljning av verksamheten vid enheten Ersättningsprövningar? Vad följs upp och vem ansvarar för uppföljningen (HK eller enheten Ersättningsprövningar)? Har ni tagit fram några indikatorer gällande aktivitetsstödet och i så fall vilka?
10. Har Arbetsförmedlingen ytterligare erfarenheter från arbetet med det nya sanktionssystemet som inte täcks av frågorna ovan?

Frågor med anledning av information på VIS

Av information på Vis (2015-09-24) framgår att arbetsförmedlarna vid ett uteblivet besök hos en *kompletterande aktör*, inte ska skicka ett meddelande till enheten för ersättningsprövningar, utan istället tillämpa reglerna för *återkallelse av program*.

På www.arbetsformedlingen.se finns information riktad till deltagare i arbetsmarknadspolitiska program och som har aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning att om de inte följer överenskommelser om att besöka eller kontakta Arbetsförmedlingen *eller de företag som Arbetsförmedlingen samarbetar med* kan de få en varning första gången och andra gången 1 dag utan ersättning.

Utifrån ovanstående vill IAF ställa förtydligande frågor:

11. Hur ser Arbetsförmedlingens rutiner ut när en programdeltagare missar att besöka sin kompletterande aktör?
12. Vänder sig den information som finns på arbetsformedlingen.se och som hänvisas till ovan även till de arbetssökande som deltar i program hos kompletterande aktör? Om så är fallet, hur kommer det sig att informationen skiljer sig från den som finns på VIS?
13. Sker någon uppföljning av om arbetsförmedlarna tillämpar regelverket så som Arbetsförmedlingen angett att det ska tillämpas när det gäller att skicka underrättelse alternativt återkalla vid missat besök hos kompletterande aktör?



Bilaga 2: Frågor till enheten Ersättningsprövningar

Med anledning av uppdraget behöver IAF svar på följande frågor från enheten Ersättningsprövningar inom Arbetsförmedlingen:

1. Hur har ni organiserat arbetet inom enheten Ersättningsprövningar?
2. Vilka utbildningsinsatser har ni genomfört för att utbilda era handläggare i de nya sanktionsreglerna?
3. Har ärendemängden under perioden 1 mars – 30 september 2015 motsvarat vad man prognosticerade för innan införandet?
4. Hur ser möjligheten till uppföljning av verksamheten vid enheten ut? Vad följs upp och hur använder ni resultatet?
5. IAF har uppfattat att det tekniska stödet för verksamheten initialt inte fungerade som förväntat. Beskriv de eventuella problem de tekniska systemen hade initialt samt hur det tekniska stödet fungerar i dagsläget.
6. Utöver handläggarestödet *Sanktioner enligt förordningen om aktivitetsstöd*, vilket/vilka stöd, såväl skriftliga som muntliga, har den enskilda handläggaren att tillgå vid beslutsfattandet?
7. Har ni identifierat någon del av regelverket som är svår att tillämpa i ert handlägningsarbete eller för arbetsförmedlarna? I så fall vilken/vilka?
8. Vid IAF:s besök hos enheten Ersättningsprövningar i Östersund den 1 juni 2015 beskrev ni vissa iakttagna brister av relevans för handläggningen som sammanställts i en tiopunktlista. Beskriv kortfattat dessa brister samt om någon förändring har skett angående de påtalade bristerna.
9. Vilka förbättringsområden kan ni i dagsläget identifiera inom enheten när det gäller handläggningen av ärenden inom ramen för det nya regelsystemet?
10. Förekommer det att ärenden av någon anledning inte kan handläggas och måste ”avskrivas”? Om så är fallet - i vilken omfattning och av vilka skäl?
11. Något övrigt som ni vill tillägga och som inte täcks av IAF:s frågor ovan?