

# Arbetsförmedlingens centralisering av kontrollarbetet

*Rapport 2020:8*



## Om IAF

IAF har regeringens och riksdagens uppdrag att verka för att arbetslöshetsförsäkringen ska fungera som en omställningsförsäkring.

Vi har bemyndigande att utfärda föreskrifter inom arbetslöshetsförsäkringen.

I instruktionen uttrycks att IAF ansvarar för tillsyn över arbetslöshetsförsäkringen, arbetslöshetskassorna och Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden som har samband med arbetslöshetsförsäkringen.

Vi ska också följa utvecklingen på arbetslöshetsförsäkringens område och ta de initiativ till åtgärder som uppföljningen ger anledning till.

Dessutom har vi tillsyn över Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans arbete med sanktioner inom aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen.



## Förord

I den här rapporten presenterar Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) resultatet av en granskning om Arbetsförmedlingens genomförande av centraliseringen av kontrollarbetet.

Arbetsförmedlingen, Sveriges a-kassor och de tre arbetslöshetskassor som nämns i rapporten har faktagranskat relevanta delar av rapportutkastet. De personer som har deltagit vid intervjuerna har faktagranskat sammanfattningar från intervjuerna.

Rapporten har föredragits av Linda Nokkoudenmäki. I arbetet har även Annika Hellberg, Magdalena Sinander och Annacarin Karlsson deltagit. Vid den slutliga beredningen av ärendet har Catarina Eklundh Ahlgren och Jessica Idbrant deltagit. Chefen för Granskningsenheten har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 10 juni 2020

Annelie Westman  
Enhetschef

Linda Nokkoudenmäki  
Utredare



# Innehåll

<b>Förord</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>9</b>
1.1 Syfte, metod och avgränsning .....	10
1.2 Tillfälligt stopp i kontrollarbetet på grund av coronapandemin .....	10
1.3 Rapportens disposition .....	11
<b>2 Arbetsförmedlingens förberedelse av centraliseringen av kontrollarbetet..</b>	<b>13</b>
2.1 Enheten Ersättningar ansvarade för inrättandet.....	13
2.2 Information om centralisering .....	14
2.3 Bemanningen på den nya enheten.....	14
2.4 Utbildning och introduktion för kontrollhandläggare .....	14
2.5 Anpassning och utveckling av systemstöden.....	15
<b>3 Ansvarsfördelningen i kontrollarbetet.....</b>	<b>17</b>
3.1 Flera enheter inom Arbetsförmedlingen har ansvar för kontrollarbetet.....	17
3.2 Ansvarsfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna .....	18
<b>4 Enheten Granskning och kontrolls arbete .....</b>	<b>20</b>
4.1 Ansvarsområde.....	20
4.2 Fokus på enhetlig handläggning.....	21
4.3 Hantera inkomna signaler.....	21
4.4 Hantera avvikelserapporter från fristående aktörer .....	22
4.5 Granska aktivitetsrapporter .....	23
4.6 Göra stickprovskontroller av om arbetssökande har sökt redovisade arbeten.....	26
4.7 Skicka underrättelser .....	27
4.8 Hantera begäran om komplettering.....	31
<b>5 Arbetsförmedlarnas roll i kontrollarbetet.....</b>	<b>33</b>
5.1 Den nya rollen i kontrollarbetet.....	33
5.2 Skicka signaler till enheten Granskning och kontroll.....	34
5.3 Det är arbetsförmedlarna som har kontakt med arbetssökande .....	34
5.4 Nytt arbets sätt med sökstrategier.....	35
<b>6 Slutsatser.....</b>	<b>37</b>
6.1 Centraliseringen skapar förutsättningar för ett väl fungerande kontrollarbete .....	37
6.2 Brister och risker i kontrollarbetet.....	39



6.3	Uppföljning genom kommande granskningar .....	41
<b>7</b>	<b>Käll- och litteraturförteckning .....</b>	<b>42</b>



## Sammanfattning

Arbetsförmedlingen centraliserade under hösten 2019 delar av sin kontrollfunktion till en ny enhet, enheten Granskning och kontroll. Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har granskat genomförandet av förändringen för att undersöka om Arbetsförmedlingen genom ändringen har skapat förutsättningar för en väl fungerande kontrollfunktion. De huvudsakliga metoderna har varit intervjuer samt skriftliga frågor till berörda på Arbetsförmedlingen, Sveriges a-kassor och några arbetslöshetskassor.

IAF kan inte fullt ut bedöma effekterna av centraliseringen av kontrollfunktionen eftersom den har skett stegvis och ännu inte var helt genomförd vid tidpunkten för granskningen. IAF bedömer ändå utifrån det som framkommit i granskningen att det finns goda förutsättningar för ett väl fungerande kontrollarbete på Arbetsförmedlingen. Men IAF har också sett några brister och en risk för att kontrollarbetet inte kommer att fungera som tänkt. Resultatet av granskningen ska ses som medskick i Arbetsförmedlingens fortsatta kontrollarbete.

### Centraliseringen skapar förutsättningar för ett väl fungerande kontrollarbete

Arbetsförmedlingen arbetar systematiskt med kontrollfunktionen sedan enheten Granskning och kontroll inrättades. Enheten har ett tydligt fokus på enhetlighet och effektivitet, och på att uppnå kvalitet i handläggningen. IAF bedömer därför att det finns förutsättningar för en ökad regelefterlevnad i kontrollarbetet, vilket kan öka likabehandlingen.

IAF:s tidigare granskningar har visat att arbetsförmedlarna inte alltid har skickat underrättelser trots att de borde göra det. Den här granskningen visar att antalet underrättelser av vissa orsaker har ökat, vilket kan tyda på en förbättrad kontroll av att de arbetssökande uppfyller kraven i regelverken. Om Arbetsförmedlingen utför sitt kontrollarbete mer effektivt och skickar underrättelser i alla de situationer som avsikten är enligt regelverken ökar rättssäkerheten och förutsebarheten för de arbetssökande.

Både arbetslöshetskassorna, som fattar beslut om sanktioner för arbetssökande som har arbetslöshetsersättning, och enheten Ersättningsprövning, som fattar beslut om sanktioner för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program, tycker att



underlagen i underrättelserna har blivit bättre. Bättre underlag kan innebära kortare handläggningstider för underrättelser hos både arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning. För att en sanktion ska få en handlingskorrigerande effekt, bör beslutet om sanktion fattas i nära anslutning till händelsen som orsakar den.

### **Arbetsförmedlarna behöver få bättre förutsättningar för att kunna utföra sin del i kontrollarbetet**

Genom sina kontakter med de arbetssökande ska arbetsförmedlarna, precis som tidigare, agera om det finns skäl att anta att en arbetssökande inte uppfyller kraven för ersättning. Om inte arbetsförmedlarnas del i kontrollen fungerar, finns en risk för att enheten Granskning och kontroll inte får kännedom om händelser som kan påverka den arbetssökandes rätt till ersättning. IAF:s granskning visar att arbetsförmedlarna upplever en hög arbetsbelastning som kan göra det svårt för dem att hinna göra sin del i kontrollarbetet. De har också svårt att hinna ikapp med brister som finns i de arbetssökandes handlingsplaner och övrig dokumentation. För att enheten Granskning och kontroll ska kunna göra välgrundade bedömningar, krävs att de arbetssökande har aktuella handlingsplaner och att dokumentationen i övrigt i ärendena är uppdaterad.

Granskningen visar även att arbetsförmedlarna har fått bristfällig information om olika förändringar inom Arbetsförmedlingen, vilket i vissa fall har lett till att de har gett de arbetssökande felaktig information. Det är viktigt att Arbetsförmedlingen säkerställer att alla involverade parter i organisationen, inklusive arbetsförmedlarna, får del av den information som de behöver för att kunna utföra sin del av kontrollarbetet.

### **Granskningen av aktivitetsrapporter utförs inte fullt ut i enlighet med reglerna**

Enheten Granskning och kontroll hade bara granskat de arbetssökandes aktivitetsrapporter under en kort period när Arbetsförmedlingen beslutade att tillfälligt stoppa hanteringen med anledning av coronapandemin. Men IAF har ändå sett brister som kan innebära att granskningen av aktivitetsrapporterna inte utförs fullt ut i enlighet med regelverket.

Enheten Granskning och kontroll skulle under en övergångsperiod bara skicka underrättelser utifrån antalet sökta arbeten när arbetssökande inte hade sökt något



arbete alls. IAF bedömer att Arbetsförmedlingen därmed har satt kravet för antalet sökta arbeten alltför lågt. Det kan i många fall inte anses tillräckligt att bara söka ett arbete per månad för att uppfylla villkoret om aktivt arbetssökande. Det visar att Arbetsförmedlingen ännu inte utför sitt kontrollarbete fullt ut i enlighet med reglerna. För att upprätthålla ersättningssystemens legitimitet är det viktigt att Arbetsförmedlingen inte gör avsteg från de krav på de arbetssökande som följer av regelverken.

### **Risk för otydlighet om hur många arbeten de arbetssökande förväntas söka**

IAF har också sett en risk för att olika delar av Arbetsförmedlingen inte har samma syn på hur många arbeten de arbetssökande förväntas söka. Arbetsförmedlarna menar att det sökintervall som de informerar den arbetssökande om bör vara styrande i bedömningen av aktivitetsrapporten. Men enheten Granskning och kontroll följer en egen matris som anger hur många arbeten den arbetssökande ska ha sökt för att de inte ska skicka en underrättelse. I nuläget är det antal arbeten som anges i matrisen lägre än det antal som anges i sökintervallet. Arbetsförmedlingen har uppgett att kraven på de arbetssökande inte förändras genom matrisen. IAF bedömer ändå att det finns en risk för att det blir otydligt för den arbetssökande hur många arbeten hen förväntas söka om den information som arbetsförmedlaren ger inte stämmer överens med när enheten Granskning och kontroll bedömer att en underrättelse ska skickas till arbetslöshetskassan eller enheten Ersättningsprövning. IAF menar att förutsebarheten för de arbetssökande ökar om det finns en enhetlig linje som alla delar inom Arbetsförmedlingen följer.

### **Uppföljning genom kommande granskningar**

IAF begär inte någon uppföljning från Arbetsförmedlingen utifrån den här granskningen. Men för att kontrollarbetet ska fungera enhetligt, rättssäkert och effektivt är det angeläget att Arbetsförmedlingen hanterar de brister och risker som IAF har identifierat. IAF kommer att fortsätta följa Arbetsförmedlingens centralisering av kontrollarbetet inom ramen för kommande granskningar.





# 1 Inledning

Arbetsförmedlingen har i uppdrag att kontrollera att de arbetssökande som får eller ansöker om arbetslöshetsersättning, eller som får ersättning för att de deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program<sup>1</sup>, uppfyller de krav som respektive regelverk ställer, till exempel om att söka arbete aktivt och att stå till arbetsmarknadens förfogande. Om en arbetssökande inte uppfyller kraven för ersättning ska Arbetsförmedlingen informera arbetslöshetskassan<sup>2</sup> eller Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning<sup>3</sup>, genom att skicka en underrättelse.

IAF har i flera rapporter riktat kritik mot att Arbetsförmedlingen brister i kontrollarbetet. IAF har bland annat konstaterat att det finns omfattande avvikelser från regelverket i kontrollen av de arbetssökande som får arbetslöshetsersättning eller deltar i arbetsmarknadspolitiska program. Arbetsförmedlingen har till exempel inte upprättat en handlingsplan för många arbetssökande och granskningen av de arbetssökandes aktivitetsrapporter har i många fall varit bristfällig. Arbetsförmedlingen har även brustit i sin skyldighet att skicka underrättelser till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning.<sup>4</sup>

För att göra handläggningen mer enhetlig, rättssäker och effektiv centraliserade Arbetsförmedlingen under hösten 2019 kontrollarbetet, genom att samla delar av kontrollarbetet till en ny enhet – enheten Granskning och kontroll.<sup>5</sup> Centraliseringen av kontrollarbetet innebär att Arbetsförmedlingen delvis har separerat kontrollarbetet från uppdraget att stötta arbetssökande och att matcha dem mot lediga arbeten. Tidigare låg ansvaret för båda uppgifterna helt på arbetsförmedlarna. Många arbetsförmedlare har upplevt att de två uppgifterna är svåra att förena, vilket har påverkat handläggningen av underrättelser negativt<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> De ersättningar som kan komma ifråga är aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning.

<sup>2</sup> 16 § förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten samt 43–43 b §§ lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

<sup>3</sup> 6 kap. 1–4 §§ och 6 kap. 12 § förordning (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser.

<sup>4</sup> IAF 2018:15, *Arbetsförmedlingens kontrollarbete*.

<sup>5</sup> Arbetsförmedlingen, *Samverkan av uppdragsdirektiv: En centraliserad och mer automatiserad kontrollfunktion*, 2018-11-19.

<sup>6</sup> IAF 2016:19 *Hur arbetar Arbetsförmedlingen med underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt?*



När den nya enheten Granskning och kontroll startade i oktober 2019 var verksamheten förlagd till ett kontor i Köping. I mars 2020 startade ytterligare två kontor – ett i Falun och ett i Norrköping. Centraliseringen av kontrollarbetet har skett i flera steg och var helt genomförd först när enheten i mars 2020 tog över ansvaret från arbetsförmedlarna att granska de arbetssökandes aktivitetsrapporter.

## 1.1 Syfte, metod och avgränsning

Syftet med den här granskningen är att granska genomförandet av Arbetsförmedlingens centralisering av kontrollarbetet. IAF har granskat om genomförandet har fungerat och om det finns förutsättningar för en fungerande kontrollfunktion i förhållande till arbetslöshetsförsäkringen och övriga individersättningar vid arbetslöshet. Den här granskningen har framför allt fokuserat på verksamheten i Köping, eftersom det bara var det kontoret som hade en fullt utvecklad verksamhet vid tidpunkten för granskningen.

De metoder som vi har använt oss av i granskningen har varit

- besök på enheten Granskning och kontroll
- skriftliga frågor till Arbetsförmedlingen, Sveriges a-kassor och tre arbetslöshetskassor<sup>7</sup>
- framtagande av statistik om signaler, underrättelser och begäran av kompletteringar
- intervjuer med nio handläggare och en sektionschef på enheten Granskning och kontroll, tolv arbetsförmedlare från två lokala kontor och två kontor för Personligt distansmöte<sup>8</sup> samt enhetschefen och en verksamhetssamordnare på enheten Ersättningsprövning<sup>9</sup>
- löpande avstämningar med Arbetsförmedlingen.

## 1.2 Tillfälligt stopp i kontrollarbetet på grund av coronapandemin

Den 17 mars 2020 fattade Arbetsförmedlingens generaldirektör två beslut som innebar att kontrollarbetet tillfälligt stoppades med anledning av coronapandemin. Det ena beslutet innebar att Arbetsförmedlingen tillfälligt stoppade beslut om

---

<sup>7</sup> Unionens, STs och Kommunals arbetslöshetskassor.

<sup>8</sup> Personligt distansmöte arbetar främst med att ge service till de arbetssökande via telefon och digitala kanaler.

<sup>9</sup> Totalt gjorde vi nio intervjuer, varav åtta var gruppintervjuer med 2-4 personer i varje.



sanktioner och att skicka underrättelser till arbetslöshetskassorna med anledning av att arbetssökande inte hade lämnat in sina aktivitetsrapporter.<sup>10</sup> Det andra beslutet innebar att Arbetsförmedlingen tillfälligt upphörde med att fatta beslut om sanktioner för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program och att skicka underrättelser till arbetslöshetskassorna.<sup>11</sup> Besluten innebar även att Arbetsförmedlingen pausade hanteringen av de ärenden där de ännu inte hade fattat sanktionsbeslut. Enligt besluten ville Arbetsförmedlingen begränsa smittspridningen genom att minska besöken på sina kontor och använda sina resurser för att kunna upprätthålla samhällsviktiga funktioner kopplade till individersättningar. Undantagen från kontrollarbetet ledde till att de flesta av arbetsuppgifterna för enheten Granskning och kontroll pausades<sup>12</sup>. Besluten gällde till och med den 31 maj 2020.

Regeringen gav i april 2020 Arbetsförmedlingen i uppdrag att redovisa hur de skulle upprätthålla en god kontrollfunktion utan att det motverkar en begränsning av smittspridningen. Arbetsförmedlingen redovisade den 4 maj 2020 att kontrollarbetet skulle återupptas från och med 1 juni 2020<sup>13</sup>.

I den här rapporten redovisar vi resultat från granskningen fram till den 17 mars 2020 även om enheten bara hann utföra vissa arbetsuppgifter under en kort tid. Resultatet av granskningen ska ses som medskick i Arbetsförmedlingens fortsatta arbete när de återupptar kontrollarbetet.

### 1.3 Rapportens disposition

Rapporten har en tematisk disposition, vilket innebär att resultaten från de olika metoderna som vi har använt presenteras utifrån olika teman, och inte varje metod för sig. Resultaten presenteras i kapitel 2-5. Kapitel 2 redogör för Arbetsförmedlingens förberedelser inför centraliseringen av kontrollarbetet och inrättandet av enheten Granskning och kontroll. Kapitel 3 beskriver ansvarsfördelningen i kontrollarbetet. Kapitel 4 beskriver enheten Granskning och kontrollansvarsområde och hanteringen av olika ärenden. Kapitlet innehåller


---

<sup>10</sup> Arbetsförmedlingen, diarienummer Af-2020/0014 1554.

<sup>11</sup> Arbetsförmedlingen, diarienummer Af-2020/0014 1916.

<sup>12</sup> Enheten Granskning och kontroll skickade fortsatt underrättelser om att arbetssökande åter uppfyllde de allmänna villkoren för arbetslöshetsersättning och kompletteringar till tidigare skickade underrättelser under perioden. Enheten skickade även information till Försäkringskassan om frånvaro från en aktivitet hos fristående aktör.

<sup>13</sup> Arbetsförmedlingen, diarienummer Af-2019/0056 5712.



även statistik om antalet signaler om ifrågasatt ersättningsrätt, underrättelser och begäran om kompletteringar av underrättelser som arbetslöshetskassorna har skickat till Arbetsförmedlingen. Kapitel 5 beskriver arbetsförmedlarnas nya roll i kontrollarbetet. IAF:s slutsatser presenteras i kapitel 6.



## 2 Arbetsförmedlingens förberedelse av centraliseringen av kontrollarbetet

Arbetsförmedlingens enhet Ersättningar ansvarade för inrättandet av enheten Granskning och kontroll och ansvarar för det strategiska arbetet.

Arbetsförmedlingen har på olika sätt förberett organisationen och informerat externa parter om centraliseringen av kontrollfunktionen. Handläggarna på enheten Granskning och kontroll har fått introduktion med utbildning och medsittning med mer erfaren kollega. Befintliga systemstöd har utvecklats och anpassats, men fortsatt utveckling pågår för att effektivisera handläggningen.

### 2.1 Enheten Ersättningar ansvarade för inrättandet

Enheten Granskning och kontroll ingår i Arbetsförmedlingens avdelning Kundsupport och ersättningar. Där ingår även enheten Ersättningar som ansvarade för inrättandet av enheten Granskning och kontroll och för att utbilda kontrollhandläggarna. Olika representanter från enheten Ersättningar fanns på plats när kontoren i Köping, Falun och Norrköping startade sina verksamheter.

Enheten Ersättningar ansvarar för det strategiska arbetet på enheten Granskning och kontroll. I arbetet ingår att säkra en korrekt regeltillämpning, följa regelefterlevnaden och ta fram indikatorer

för uppföljning.<sup>14</sup> Enheten Ersättningar har inrättat en särskild funktion som ska följa upp regelefterlevnaden genom att göra ärendegranskningar. Indikatorer finns sedan tidigare, och de har justerats så att de kan användas för att följa upp kontrollarbetet vid enheten Granskning och kontroll. Arbetsförmedlingen kan inte genom statistiken följa en specifik signal, underrättelse och efterföljande beslut. Arbetsförmedlingen kan däremot genom ett statistikverktyg följa det operativa arbetet, till exempel hur många ärenden som kommer in, hur snabbt de börjar handläggas och vilket resultat som ett ärende leder till.<sup>15</sup>

**Kontrollhandläggare** är de handläggare som arbetar på enheten Granskning och kontroll.

**Arbetsförmedlare** arbetar på lokala arbetsförmedlingskontor eller avdelningen för Personligt distansmöte.

<sup>14</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020.

<sup>15</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020 och den 15 april 2020.



## 2.2 Information om centraliseringen

Medarbetare hos Arbetsförmedlingen har fått information om centraliseringen av kontrollarbetet via Arbetsförmedlingens intranät VIS och genom att handläggargstöden har uppdaterats.<sup>16</sup> Arbetsförmedlarna uppgav vid intervjuerna att de har haft svårt att hinna läsa information på VIS. Vissa upplevde också att de generellt inte får tillräcklig information inför förändringar och att de har fått vänja sig vid att få information kort tid innan förändringarna inträffar.

Arbetsförmedlingen har haft en dialog med Sveriges a-kassor, arbetslöshetskassornas service- och intresseorganisation.<sup>17</sup> Arbetslöshetskassorna har fått information från både Arbetsförmedlingen och Sveriges a-kassor. Sveriges a-kassor bedömer att informationen från Arbetsförmedlingen har varit tillräcklig och kom ut i god tid inför centraliseringen av kontrollarbetet.<sup>18</sup>

## 2.3 Bemanningen på den nya enheten

Cheferna på kontoret i Köping påbörjade sina anställningar i början av september 2019. Det blev en försening i rekryteringen av kontrollhandläggare och kontoret var därför underbemannat de första veckorna<sup>19</sup>. Vid starten den 1 oktober 2019 var 20 handläggare i tjänst. Därefter har rekryteringen skett stegvis. I mitten av november 2019 var kontoret fullbemannat och kunde arbeta i kapp de ärenden som de hamnat efter med. Totalt ska kontoret i Köping enligt planeringen ha en bemanning på cirka 85 anställda. En del kontrollhandläggare har tidigare arbetat som arbetsförmedlare, medan andra har en annan bakgrund och kommer utifrån. Utbildningskravet har varit gymnasiekompetens, men de har även anställt flera akademiker. Enheten Granskning och kontroll ska totalt ha cirka 280 medarbetare på de tre kontoren.<sup>20</sup>

## 2.4 Utbildning och introduktion för kontrollhandläggare

Enligt intervjuerna med representanter för enheten Granskning och kontroll började de första kontrollhandläggarna sin anställning i mitten av september 2019,

---

<sup>16</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020.

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Sveriges a-kassors svar den 2 april 2020.

<sup>19</sup> Enligt Arbetsförmedlingen var det på grund av att Arbetsförmedlingen fick en minskad budget som ledde till en omställningsprocess inom Arbetsförmedlingen.

<sup>20</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020.



ungefär två veckor innan enheten startade verksamheten. Alla som började då hade tidigare arbetat som arbetsförmedlare. De första två veckorna gick kontrollhandläggarna en utbildning. De fick sedan vara mentorer för de som började sina anställningar senare. Introduktionen för de senare anställda bestod även av medsittning och handläggning med översyn av en mer erfaren kollega. Ledningen betonade vikten av att kontrollhandläggarna tar sig tid att vid introduktionen lära sig regelverket.

De flesta av de intervjuade kontrollhandläggarna tyckte att utbildningen var bra och de såg fördelar med att alla gick samma utbildning för att få en gemensam grund att stå på. Kontrollhandläggarna tyckte det var ett bra stöd att representanter från enheten Ersättningar fanns på plats vid kontoret de första veckorna.

Allteftersom nya behov har identifierats har nya utbildningar skapats, till exempel har de kontrollhandläggare som inte tidigare har arbetat på Arbetsförmedlingen fått gå en extra utbildning i Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem (AIS). I februari 2020 fick alla utbildning i hur granskningen av aktivitetsrapporter ska gå till.

Kontoren i Falun och Norrköping hade liknande upplägg på utbildning och introduktion när de startade sina verksamheter.

## 2.5 Anpassning och utveckling av systemstöden


Centraliseringen av kontrollfunktionen har krävt att Arbetsförmedlingen har anpassat och utvecklat befintliga systemstöd.<sup>21</sup> För handläggningen vid enheten Granskning och kontroll finns det en ny del i Arbetsförmedlingens ärende- och beslutssystem för beslut om sanktioner inom aktivitetsstödet (ABS). Den delen av systemet togs i drift strax innan starten den 1 oktober 2019, men kontrollhandläggarna fick prova en testmiljö vid några tillfällen. Enheten Granskning och kontroll använder även flera andra systemstöd till exempel för att skicka underrättelser och läsa avvikelserapporter.<sup>22</sup>

Kontrollhandläggarna uppgav vid intervjuerna att systemstöden hela tiden utvecklas, men att de i perioder är långsamma och att det krävs många knaptryckningar. Handläggningen kräver också en del dubbelarbete, eftersom informationen inte förs över automatiskt mellan systemen. Om handläggarna avslutar ärendet i ABS först, försvinner ärendet från deras inkorg och det blir då

---

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020.



svårt för dem att hitta det på nytt för att kunna skicka en underrättelse. De har därför som rutin att alltid skicka underrättelsen innan de avslutar ett ärende i ABS. Arbetsförmedlingens egna kvalitetskontroller visar att handläggarna tycks följa den rutinen<sup>23</sup>.

Enligt Arbetsförmedlingen har de ett pågående utvecklingsarbete för att effektivisera handläggningen. Ambitionen är att ett ärende helt ska kunna handläggas i ABS och att handläggarna inte ska behöva öppna flera olika system.<sup>24</sup>

Det systemstöd som arbetsförmedlarna använder för att skicka signaler till enheten Granskning och kontroll är i grunden samma system som de tidigare använde för att skicka underrättelser till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning. Enligt de intervjuade arbetsförmedlarna fungerar systemstödet väl.

---

<sup>23</sup> Arbetsförmedlingen gjorde en ärendegranskning som visade att enheten Granskning och kontroll inte i något av de 295 granskade ärendena missat att skicka underrättelse när de hade avslutat ett ärende med orsaken att underrättelse ska skickas. Arbetsförmedlingen, diarienummer Af-2019/0055 0565.

<sup>24</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020.





## 3 Ansvarsfördelningen i kontrollarbetet

Arbetsförmedlingen ska skicka underrättelser till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning när det kan antas att en arbetssökande inte uppfyller villkoren för ersättning. Flera enheter inom Arbetsförmedlingen är inblandade i den processen. Granskningen visar att det finns vissa utmaningar i ansvarsfördelningen inom Arbetsförmedlingen, till exempel upplevs delar av den som otydlig. Det finns i vissa fall också utmaningar i ansvarsfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna.

### 3.1 Flera enheter inom Arbetsförmedlingen har ansvar för kontrollarbetet

Inom Arbetsförmedlingen finns det flera enheter som har ansvar för olika delar i kontrollarbetet. Enheten Granskning och kontroll har det operativa ansvaret. Men även arbetsförmedlarna på de lokala arbetsförmedlingsenheterna och avdelningen Personligt distansmöte har ett ansvar genom att de ska informera enheten Granskning och kontroll när det finns anledning att misstänka att en arbetssökande inte uppfyller kraven i regelverket. Det gör de genom att skicka en signal om det till enheten Granskning och kontroll, som avgör om en underrättelse ska skickas eller om ärendet ska avslutas utan att en underrättelse skickas.

Arbetsförmedlingen ska skicka en underrättelse om det kan antas att den arbetssökande

- missköter arbetssökandet
- förlänger tiden i arbetslöshet
- orsakar sin arbetslöshet.<sup>25</sup>


Arbetsförmedlingen ska även skicka en underrättelse till arbetslöshetskassan om det kan antas att en arbetssökande inte uppfyller de allmänna villkoren om rätt till arbetslöshetsersättning.<sup>26</sup>

För de arbetssökande som har aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning är det ytterligare en enhet inom Arbetsförmedlingen som är

---

<sup>25</sup> 16 § förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. Motsvarande bestämmelser om när Arbetsförmedlingen ska besluta om sanktioner för programdeltagare finns i 6 kapitlet 2–4§§ förordning (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser.

<sup>26</sup> 16 § förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.



involverad. Det är enheten Ersättningsprövning som handlägger underrättelserna och fattar beslut om de ska leda till en sanktion för den arbetssökande.

### 3.1.1 *Delar av ansvarsfördelningen inom Arbetsförmedlingen upplevs som otydlig*

Flera arbetsförmedlare uppgav vid intervjuerna att de upplever att ansvarsfördelningen i kontrollarbetet är tydlig men att det är mycket som är oklart i detaljerna, till exempel när det gäller rutiner för granskningen av aktivitetsrapporter. Det leder till att de känner sig osäkra på hur de ska svara på vissa frågor från de arbetssökande. Enheten Granskning och kontroll ska inte ha någon kontakt med de arbetssökande, och arbetssökande vänder sig därför även fortsatt till arbetsförmedlarna med sina frågor. Enligt arbetsförmedlarna får de samma typer av frågor från de arbetssökande, men de kan inte svara på frågorna i samma utsträckning som tidigare, eftersom en del av ansvaret för kontrollarbetet har flyttats till enheten Granskning och kontroll. Arbetsförmedlarna anser att det därför är viktigt att de har en bra dialog med enheten Granskning och kontroll.

Flera arbetsförmedlare påpekade vid intervjuerna att det är viktigt att det finns en samsyn inom Arbetsförmedlingen. De påtalade också vikten av att Arbetsförmedlingen framstår som *en* organisation utåt och att de arbetssökande inte ska märka av att uppgifterna är uppdelade på olika delar av organisationen. När arbetssökande hör av sig till dem behöver de kunna förklara varför en underrättelse har skickats utan att behöva säga att någon annan enhet har skickat underrättelsen.

## 3.2 Ansvarsfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna

När Arbetsförmedlingen har skickat en underrättelse som gäller en arbetssökande som har arbetslöshetsersättning är det arbetslöshetskassorna som utreder och fattar beslut om underrättelsen ska leda till en sanktion. Av granskningen framkom att det i vissa fall finns utmaningar i ansvarsfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna.

Flera arbetsförmedlare upplever att arbetssökande ibland hänvisas fram och tillbaka mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna. Arbetsförmedlingen hänvisar den arbetssökande till arbetslöshetskassan i de fall hen har fått en sanktion och har frågor om den. Men det förekommer att arbetslöshetskassan hänvisar den arbetssökande tillbaka till Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlarna anser att de inte kan göra mer än att redogöra för den händelse som är orsaken till att en underrättelse har skickats, eftersom det är



arbetslöshetskassan som gör bedömningen och fattar beslutet om en eventuell sanktion. Arbetsförmedlarna upplever också att det kan vara svårt att förklara varför en underrättelse har skickats sedan enheten Granskning och kontroll skickar underrättelserna.

Några kontrollhandläggare upplever att arbetslöshetskassorna ibland tycks vilja överlåta beslutet till dem. Om en arbetsförmedlare till exempel har kompletterat en underrättelse med information om att den arbetssökande inte behöver söka arbete, kan arbetslöshetskassan fråga om Arbetsförmedlingen vill ta tillbaka underrättelsen. Kontrollhandläggarna menade att de inte ska ta ställning till frågan, utan deras uppgift är att skicka informationen vidare till arbetslöshetskassan, som ska ta beslutet om underrättelsen ska leda till en sanktion.

En av de tre tillfrågade arbetslöshetskassorna ansåg att det är ett problem att Arbetsförmedlingen ofta hänvisar arbetssökande som har frågor om en underrättelse till arbetslöshetskassan. Även om det är arbetslöshetskassan som fattar beslut om en eventuell sanktion, måste Arbetsförmedlingen kunna förklara för den arbetssökande varför de har skickat en underrättelse.



## 4 Enheten Granskning och kontrolls arbete

Arbetsförmedlingen har arbetat på flera sätt för att enheten Granskning och kontroll ska utföra kontrollarbetet enhetligt. Ansvarsområdet för enheten har stegvis utökats. När enheten tog över granskningen av aktivitetsrapporter tillämpade de vad de kallar en mjuk övergång, vilket innebar att de i mars 2020 inte skickade några underrättelser utifrån antalet sökta arbeten om de arbetssökande hade sökt minst ett arbete. Underrättelser av vissa orsaker har ökat både till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning sedan enheten Granskning och kontroll inrättades, och arbetslöshetskassorna begär färre kompletteringar av underrättelser.

### 4.1 Ansvarsområde

Ansvarsområdet för enheten Granskning och kontroll har stegvis utökats, och de arbetsuppgifter som enheten ansvarar för är att

- ta emot signaler och utreda och besluta om underrättelser ska skickas
- skicka underrättelser till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning
- ta hand om begäran om kompletteringar från arbetslöshetskassorna
- informera arbetsförmedlare, till exempel när det finns behov av att kontakta arbetssökande eller återkalla en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program
- informera Försäkringskassan om information från fristående aktörer<sup>27</sup> om arbetssökandes frånvaro i arbetsmarknadspolitiska program
- genomföra stickprov av redovisade sökta arbeten i aktivitetsrapporterna
- hantera avvikelserapporter som skickas från fristående aktörer (sedan den 1 december 2019)
- granska aktivitetsrapporter (sedan den 1 mars 2020).

---

<sup>27</sup> Fristående aktörer levererar upphandlade arbetsförmedlingstjänster och ska meddela Arbetsförmedlingen alla avvikelser från den sökandes handlingsplan genom en avvikelserapport. Arbetsförmedlingen använder i stället begreppet leverantör av upphandlade arbetsförmedlingstjänster.



## 4.2 Fokus på enhetlig handläggning

Arbetsförmedlingen har arbetat på flera sätt för att enheten Granskning och kontroll ska utföra kontrollarbetet enhetligt. Enligt Arbetsförmedlingen har det blivit enklare att säkra regeltillämpningen eftersom alla kontrollhandläggare är samlade på en enhet och följer samma rutiner.<sup>28</sup>

Enheten Ersättningar ansvarar för samordningen mellan de tre kontoren i Köping, Norrköping och Falun. Det sker delvis genom en handbok för handläggningen som uppdateras löpande.<sup>29</sup> Av intervjuerna framkom att kontoret i Köping har rutiner för att fånga upp svårigheter och problem i handläggningen. De diskuterar i första hand med varandra. Det finns även en regelgrupp på kontoret dit kontrollhandläggarna kan vända sig. De frågor som regelgruppen inte kan lösa tas upp med en annan regelgrupp som enheten Ersättningar håller i och där de tre kontoren är representerade. Regelgruppen har arbetat fram autotexter i syfte att skapa enhetlighet i handläggningen, till exempel för när kontrollhandläggarna återkopplar information till arbetsförmedlarna.

Både kontrollhandläggarna och den chef som vi har intervjuat betonade vikten av enhetlig handläggning mellan olika handläggare och de olika kontoren inom enheten. Den intervjuade chefen poängterade också att arbetet kräver snabb handläggning men att det samtidigt är viktigt att all ärendehantering präglas av god kvalitet. De tre kontoren samarbetar, ett exempel är att kontrollhandläggare från Köping bistod enheten Ersättningar med att lära upp de nya kollegorna när kontoren i Falun och Norrköping startade sina verksamheter i mars 2020.

## 4.3 Hantera inkomna signaler

En av enheten Granskning och kontrolls arbetsuppgifter är att hantera de signaler som arbetsförmedlarna skickar om att ersättningsrätten ifrågasätts för arbetssökande. Kontrollhandläggarna tar ställning till om en underrättelse ska skickas med anledning av en signal eller inte. Arbetsförmedlingen uppger att cirka 85 procent av signalerna resulterar i en underrättelse<sup>30</sup>.


Vid intervjuerna uppgav kontrollhandläggarna att det generellt går att förstå varför en signal har skickats. Det kan däremot vara svårt att hantera signaler av signaltypen ”övrigt”. Det kan vara otydligt vad arbetsförmedlaren vill förmedla

---

<sup>28</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020.

<sup>29</sup> Arbetsförmedlingens faktagranskning av rapportutkastet den 15 maj 2020.

<sup>30</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020.



med informationen, och det rör sig inte alltid om sådan information som kontrollhandläggarna bedömer att de behöver. En kontrollhandläggare uppgav dock att det är bättre att arbetsförmedlarna skickar för mycket än för lite information.

När orsaken till en signal är att en arbetssökande har missat ett besök eller en kontakt med Arbetsförmedlingen förekommer det att enheten Granskning och kontroll får dubbla signaler om samma händelse. Systemet skapar automatiskt en signal i det fall besöket eller kontakten är registrerad i ett särskilt fält i Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem (AIS). Men ibland skickar arbetsförmedlaren även en manuell signal, vilket skapar merarbete för kontrollhandläggarna.

#### 4.3.1 Antalet signaler

Tabell 1 visar hur många signaler enheten Granskning och kontroll tog emot från oktober 2019 till februari 2020. De manuella signalerna som arbetsförmedlarna skickade har varierat mellan ungefär 17 000 och 25 000 under perioden.

**Tabell 1.** Signaler mottagna av enheten Granskning och kontroll.

Typ av signal	Oktober 2019	November 2019	December 2019	Januari 2020	Februari 2020
Manuell signal	22 349	25 246	17 145	22 791	19 302
Missat besök/kontakt	14 527	18 581	14 142	17 972	21 679
Avvikelse rapport			31 797	41 394	39 408
Stickprov				559	239
<b>Total</b>	<b>36 876</b>	<b>43 827</b>	<b>31 287</b>	<b>82 716</b>	<b>80 628</b>

*Anmärkning: De signaler som arbetsförmedlarna skickar kallas Manuell signal. Övriga signaltyper är sådana som är automatiska (Missat besök/kontakt), skickas inom Arbetsförmedlingen (Stickprov) eller kommer från fristående aktörer (Avvikelse rapport).*

*Källa: IAF:s statistik- och tillsynsdatabas.*

#### 4.4 Hantera avvikelserapporter från fristående aktörer

Vissa av Arbetsförmedlingens tjänster utförs av fristående aktörer. De ska informera Arbetsförmedlingen genom en avvikelserapport om händelser som kan påverka en arbetssökandes rätt till ersättning eller rätten att kvarstå i ett arbetsmarknadspolitiskt program.<sup>31</sup> Det kan till exempel vara att arbetssökande inte följer sin handlingsplan eller missköter sitt arbetssökande.

---

<sup>31</sup> Arbetsförmedlingen, diarienummer Af-2017/00223538.



Sedan den 1 december 2019 ansvarar enheten Granskning och kontroll för att hantera avvikelserapporterna från de fristående aktörerna. Enligt Arbetsförmedlingen var syftet med att enheten Granskning och kontroll tog över den hanteringen att säkerställa att myndigheten granskar alla avvikelserapporter i tid, och agerar när det kan antas att en arbetssökande inte uppfyller regelverkets krav. Arbetsförmedlingen har uppgett att alla avvikelserapporter nu granskas inom några dagar från att de har kommit in.<sup>32</sup>

Kontrollhandläggarna tycker att det har fungerat bra att hantera avvikelserapporterna. Enligt deras bedömning är det många avvikelserapporter som inte leder till en underrättelse. Däremot kan kontrollhandläggaren ibland behöva informera arbetsförmedlaren, till exempel om den arbetssökande har varit frånvarande vid upprepade tillfällen eller haft en längre tids frånvaro. Enheten Granskning och kontroll ska även informera Försäkringskassan om programdeltagares frånvaro.

#### 4.5 Granska aktivitetsrapporter

När vi genomförde våra intervjuer i mars 2020 hade enheten Granskning och kontroll nyligen börjat att granska aktivitetsrapporter. Kontrollhandläggarnas första intryck var att det hade gått bra och att det var tydligt hur de skulle granska. Som stöd i granskningen har enheten Granskning och kontroll en matris som anger hur många arbeten olika kategorier av sökande förväntas ha sökt för att en underrättelse inte ska skickas till arbetslöshetskassan eller enheten Ersättningsprövning.


Underrättelser kan även skickas utifrån annan information i aktivitetsrapporten. Kontrollhandläggarna uppgav att de förutom antalet sökta arbeten, även kontrollerade om

- den arbetssökande redovisat samma arbete som månaden innan
- det är lämpliga arbeten utifrån den sökandes förutsättningar och handlingsplan
- det har funnits någon annan information som kräver en åtgärd av Arbetsförmedlingen.

När Arbetsförmedlingen den 17 mars 2020 fattade besluten om att tillfälligt stoppa underrättelserna avbröts enhetens granskning av aktivitetsrapporterna. De fortsatte ändå att gå igenom alla inkomna aktivitetsrapporter för att se om det

---

<sup>32</sup> Arbetsförmedlingen svar den 25 februari 2020.



fanns någon information som behövde återkopplas till en arbetsförmedlare<sup>33</sup>, till exempel om den arbetssökande meddelat att hen har fått ett arbete.

#### 4.5.1 Mjuk övergång vid bedömningen av aktivitetsrapporter

Arbetsförmedlingen hade bedömt att antalet underrättelser skulle öka när enheten Granskning och kontroll tog över arbetsuppgiften att granska aktivitetsrapporterna. Till grund för den bedömningen låg bland annat IAF:s tidigare granskningar som har visat att Arbetsförmedlingen inte alltid har skickat underrättelser när de borde göra det, speciellt om den arbetssökande inte aktivt sökt lämpliga arbeten<sup>34</sup>.

För att initialt minska belastningen på arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning beslutade Arbetsförmedlingen om det som de kallar en mjuk övergång<sup>35</sup>. Det innebär att de successivt har tänkt öka antalet arbeten som den arbetssökande ska ha sökt för att en underrättelse inte ska skickas till arbetslöshetskassan eller enheten Ersättningsprövning. Under mars 2020 angav matrisen att kravet som mest var ett sökt arbete på en månad. Alla arbetssökande som hade redovisat minst ett sökt arbete i aktivitetsrapporten bedömdes alltså som aktivt arbetssökande utifrån antalet sökta arbeten. Planen är att Arbetsförmedlingen successivt ska revidera matrisen med målet att enheten Granskning och kontroll under sista kvartalet 2020 ska skicka underrättelser fullt ut när arbetssökande inte har sökt arbete aktivt. Enligt Arbetsförmedlingen ska de arbetssökande som har arbetslöshetsersättning då ha sökt minst fyra arbeten för att de inte ska skicka en underrättelse<sup>36</sup>.

Den mjuka övergången är även, enligt Arbetsförmedlingen, tänkt att skapa förutsättningar för en ökad förutsebarhet hos de arbetssökande genom att Arbetsförmedlingen samtidigt arbetar med att öka kvaliteten i handlingsplanerna bland annat avseende sökaktivitet. Enligt Arbetsförmedlingen förändras inte kraven på de arbetssökande genom matrisen, eftersom enheten Granskning och

---

<sup>33</sup> Avstämning med Arbetsförmedlingen den 14 april 2020.

<sup>34</sup> IAF 2018:10, *Hur många underrättelser låter arbetsförmedlarna bli att lämna?* 2016:19, *Hur arbetar Arbetsförmedlingen med underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt?*

<sup>35</sup> Arbetsförmedlingens intranät VIS, webinarium den 20 februari 2020, *Utbildningsplikten och nya kontrollfunktionen* och *Frågor och svar om kontrollfunktionen*, uppdaterad den 27 mars 2020.

<sup>36</sup> Avstämning med Arbetsförmedlingen den 2 mars 2020.





kontroll inte kommunicerar vad deras bedömning utgår ifrån till de sökande. Kravet är fortsatt att de arbetssökande ska söka arbete aktivt.<sup>37</sup>

Arbetsförmedlingen menar att bedömningen av vad som är ett aktivt arbetssökande bland annat baseras på om det handlar om en arbetssökande som har arbetslöshetsersättning eller om det är en arbetssökande som deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program. Om det är en arbetssökande som deltar i ett program görs bedömningen även baserat på vilket program det handlar om, och vilket skede av programmet den arbetssökande är i. I bedömningen tas också hänsyn till om den arbetssökande har varit tillgänglig för att söka arbete under hela månaden eller om hen till exempel har varit sjuk en del av månaden.<sup>38</sup>

#### *4.5.2 Kontrollhandläggare och arbetsförmedlare ser risker i granskningen av aktivitetsrapporter*

Flera av de intervjuade kontrollhandläggarna uppgav att många aktivitetsrapporter håller låg kvalitet. De menade att många aktivitetsrapporter har godkänts tidigare trots att arbetssökande egentligen har redovisat för få sökta arbeten. Sannolikt kommer fler aktivitetsrapporter att leda till en underrättelse med den nya organisationen.


Det finns även brister i dokumentationen i ärendena, till exempel finns det få daganteckningar, många handlingsplaner är gamla och registrerade yrkeskategorier (SSYK) stämmer inte alltid, enligt kontrollhandläggarna. De uppgav att om den arbetssökande inte har sökt ett enda arbete och det inte finns dokumenterat att hen inte behöver söka arbete ska de skicka en underrättelse. Flera arbetsförmedlare har hört av sig till enheten Granskning och kontroll och ifrågasatt att en underrättelse har skickats. Många är oroliga för att dokumentationen inte är tydlig och att sökanden ska drabbas av det. Det gäller speciellt de arbetssökande som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Arbetsförmedlarna lyfte fram vikten av att det finns en tydlig handlingsplan för den arbetssökande som enheten Granskning och kontroll kan ta stöd i när de bedömer aktivitetsrapporten. Men både arbetsförmedlarna och kontrollhandläggarna tog under intervjuerna upp att det är ett problem att handlingsplanerna ofta är bristfälliga eller till och med saknas i vissa fall.

---

<sup>37</sup> Arbetsförmedlingens faktagranskning av rapportutkastet den 15 maj 2020.

<sup>38</sup> Arbetsförmedlingens faktagranskning av rapportutkastet den 15 maj 2020.



Arbetsförmedlarna menade att det kommer att ta tid för dem att hinna ändra på detta, speciellt som de har så många arbetssökande per arbetsförmedlare.

Arbetsförmedlarna uttryckte också en farhåga om att de och kontrollhandläggarna inte kommer att göra samma bedömningar. Arbetsförmedlarna har tidigare kunnat ta hänsyn till den arbetssökandes situation och göra en helhetsbedömning, men känner nu en viss oro över att enheten Granskning och kontroll inte kommer att bedöma på samma sätt, och att vissa arbetssökande kommer att förlora sin ersättning.

Enligt kontrollhandläggarna fanns det tidigare ett problem när det gäller hanteringen av aktivitetsrapporter som inte lämnas in digitalt utan på blankett. Arbetsförmedlaren registrerar att den har kommit in i systemstödet, och då blir det ett ärende för enheten Granskning och kontroll. Men det kunde ibland dröja innan arbetsförmedlaren skannade in blanketten till systemet, vilket innebar att kontrollhandläggarna inte kunde granska den. Problemet är att aktivitetsrapporterna markeras som granskade i systemet så fort kontrollhandläggarna har öppnat ärendet. Det innebar att de aktivitetsrapporter som inte hade skannats in och som inte hade granskats, ändå markerades som granskade. Arbetsförmedlingen har åtgärdat problemet så att ärendet skapas hos enheten Granskning och kontroll först när aktivitetsrapporten har skannats in<sup>39</sup>. Men oavsett hur aktivitetsrapporterna har lämnats in markeras de fortfarande som granskade så fort ärendet öppnas.

#### 4.6 Göra stickprovskontroller av om arbetssökande har sökt redovisade arbeten

Som ett led i kontrollarbetet ska enheten Granskning och kontroll göra slumpmässiga stickprovskontroller av om de arbetssökande verkligen har sökt de arbeten som de har uppgett i aktivitetsrapporten. Sådana kontroller har hittills bara gjorts i begränsad skala, eftersom det har funnits vissa svårigheter i genomförandet. Stickprovskontrollerna gjordes helt manuellt och var därmed tidskrävande, vilket gjorde att kontrollerna pausades. Arbetsförmedlingen har uppgett att de arbetar med att automatisera stickprovskontrollerna, för att få bättre förutsättningar för att göra fler sådana.

Kontrollerna gjordes genom att enheten Granskning och kontroll begärde att de arbetssökande vars aktivitetsrapporter valdes ut för kontroll skulle skicka in

---

<sup>39</sup> Arbetsförmedlingens faktagranskning av rapportutkastet den 15 maj 2020.



underlag som styrkte att de hade sökt de redovisade arbetena. Enligt Arbetsförmedlingen ledde närmare hälften (255) av de cirka 560 kontroller som gjorts till att enheten Granskning och kontroll skickade en underrättelse. Arbetsförmedlingen har inte gjort någon fördjupad analys av anledningarna till att underrättelser skickades, men menar att det finns flera anledningar till det. Det kan till exempel bero på att den arbetssökande inte kunde styrka att hen hade sökt arbetet, och att Arbetsförmedlingen därmed bedömde att den arbetssökande inte aktivt sökt lämpliga arbeten. Men det kan också bero på att den arbetssökande inte svarade på begäran om underlag och därmed inte tog kontakt med Arbetsförmedlingen enligt överenskommelse.<sup>40</sup>

Enligt de intervjuade arbetsförmedlarna vid ett av kontoren för Personligt distansmöte hörde många arbetssökande av sig till dem med anledning av stickproven. De tyckte att det var svårt att svara på de arbetssökandes frågor, eftersom de inte hade fått någon information om stickproven<sup>41</sup>. Det gick inte heller att se i systemen vad som hade skickats till den arbetssökande.

#### 4.7 Skicka underrättelser

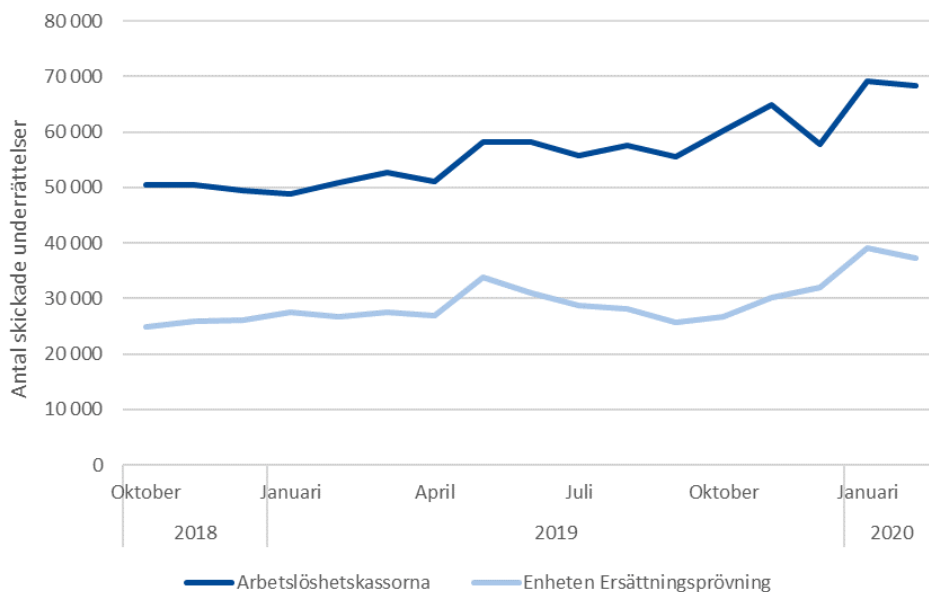
I de fall kontrollhandläggarna bedömer att det finns skäl att anta att en arbetssökande inte uppfyller kraven i regelverket, skickar de en underrättelse till enheten Ersättningsprövning alternativt till en arbetslöshetskassa. Diagram 1 visar att antalet underrättelser som skickades till enheten Ersättningsprövning och arbetslöshetskassorna ökade mellan oktober 2018 och februari 2020. Efter att enheten Granskning och kontroll inrättades i oktober 2019 har antalet underrättelser till enheten Ersättningsprövning haft en något högre ökning, vilket inte helt kan förklaras av en ökning i antalet deltagare i arbetsmarknadspolitiska program. Även antalet underrättelser till arbetslöshetskassorna ökade efter den 1 oktober 2019, men denna ökning kan i stor grad förklaras av ett ökat antal ersättningstagare.

---

<sup>40</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020 och den 15 april 2020.

<sup>41</sup> Enligt Arbetsförmedlingens faktagranskning av rapportutkastet den 15 maj 2020 har arbetsförmedlarna på Personligt distansmöte fått information om stickproven.

**Diagram 1.** Utveckling av antalet skickade underrättelser oktober 2018 till och med februari 2020.



Källa: IAF:s statistik- och tillsynsdatabas

Sveriges a-kassor, de tillfrågade arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning har i intervjuer och skriftliga svar uppgett att antalet underrättelser har ökat. Tabell 2 och 3 visar de underrättelser som skickades till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning uppdelade på underrättelseorsaker.

#### 4.7.1 Underrättelser till arbetslöshetskassorna har ökat för vissa orsaker

Bland underrättelser till arbetslöshetskassorna är det framför allt underrättelseorsakerna ”Söker inte arbete aktivt” och ”Medverkar inte till att upprätta en handlingsplan” som har ökat efter att enheten Granskning och kontroll inrättades. De andra underrättelseorsakerna har ökat över de senaste två åren, alternativt är lika vanliga som innan inrättandet.



**Tabell 2.** Underrättelser till arbetslöshetskassorna, per underrättelseorsak<sup>42</sup>.

Underrättelseorsak	201909	201910	201911	201912	202001	202002
<b>Uppfyller inte de allmänna villkoren</b>	4 987	5 412	5 062	3 775	5 346	4 855
<b>Missköter sitt arbetssökande</b>	50 465	54 782	59 791	54 088	63 862	63 533
Medverkar inte till att upprätta en handlingsplan	1 398	1 400	3 145	2 447	3 643	3 220
Redovisar inte aktivitetsrapport	39 336	44 890	43 435	42 693	45 620	47 047
Inte kontaktat/besökt Arbetsförmedlingen enligt överenskommelse	7 048	5 958	8 283	5 754	8 321	8 282
Inte kontaktat/besökt kompletterande aktör enligt överenskommelse	21	57	28	5	54	11
Söker inte anvisat arbete	78	28	42	18	36	41
Söker inte arbete aktivt	2 584	2 449	4 858	3 170	6 188	4 932
<b>Förlänger sin tid i arbetslöshet</b>	76	52	72	26	39	42
<b>Orsakar sin arbetslöshet</b>	11	11	14	7	10	9
<b>Totalt</b>	<b>55 539</b>	<b>60 257</b>	<b>64 939</b>	<b>57 896</b>	<b>69 257</b>	<b>68 439</b>

Källa: IAF:s statistik- och tillsynsdatabas.

#### 4.7.2 Underrättelser till enheten Ersättningsprövning har ökat för vissa orsaker och underlaget är bättre

Bland underrättelser skickade till enheten Ersättningsprövning är det framför allt underrättelseorsakerna ”Medverkar inte till att upprätta en handlingsplan” och ”Inte deltagit i insats, aktivitet eller annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd inom programmet” som har ökat tydligt efter att enheten Granskning och kontroll inrättades. Underrättelseorsaken ”Söker inte arbete aktivt” har också ökat något, men inte lika tydligt. Ökningen av underrättelseorsaken ”Inte deltagit i insats, aktivitet eller annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd inom programmet” är framför allt tydlig i samband med att enheten tog över granskningen av avvikelserapporter i december 2019. Enheten Ersättningsprövning bekräftade vid intervjun att de upplevde en ökning av den underrättelseorsaken i december.

---

<sup>42</sup> Underrättelseorsakerna framgår av 9 § och 43-43 b §§ lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

Underrättelser av orsaken ”Inte kontaktat/besökt kompletterande aktör<sup>43</sup> enligt överenskommelse” har minskat sedan början av augusti 2019. Övriga underrättelseorsaker är lika vanliga som innan inrättandet av enheten Granskning och kontroll.

Av intervjun med enheten Ersättningsprövning framkom att det underlag som skickas med underrättelserna har blivit bättre sedan inrättandet av enheten Granskning och kontroll. När besluten om tillfälligt stopp i kontrollarbetet kom hade enheten Ersättningsprövning bara hunnit hantera underrättelser som enheten Granskning och kontroll skickat till och med november 2019.

**Tabell 3.** Underrättelser till enheten Ersättningsprövning, per underrättelseorsak<sup>44</sup>.

Underrättelseorsak	201909	201910	201911	201912	202001	202002
<b>Missköter sitt arbetssökande</b>	25 604	26 561	30 004	31 942	38 931	37 229
Medverkar inte till att upprätta en handlingsplan	24	54	108	60	78	69
Redovisar inte aktivitetsrapport	17 442	19 888	19 165	18 579	19 342	19 677
Inte kontaktat/besökt Arbetsförmedlingen enligt överenskommelse	2 574	2 026	2 889	1 497	1 790	2 412
Inte kontaktat/besökt kompletterande aktör enligt överenskommelse	2 579	1 612	1 517	347	410	388
Söker inte anvisat arbete	47	14	23	9	14	16
Söker inte arbete aktivt	1 413	1 344	2 034	1 725	2 105	2 485
Inte deltagit i insats, aktivitet eller annan arbetsmarknadspolitisk åtgärd inom programmet	1 509	1 621	4 267	9 716	15 191	12 180
Inte kontaktat/besökt Arbetsförmedlingen enligt överenskommelse	16	2	1	9	1	2
<b>Förlänger sin tid i arbetslöshet</b>	183	97	173	131	91	144
<b>Orsakar sin arbetslöshet</b>	10	3	9	4	8	8
<b>Totalt</b>	<b>25 797</b>	<b>26 661</b>	<b>30 186</b>	<b>32 077</b>	<b>39 030</b>	<b>37 381</b>

Källa: IAF:s statistik- och tillsynsdatabas.

<sup>43</sup> IAF benämner dessa som fristående aktörer.

<sup>44</sup> Underrättelseorsakerna framgår av 6 kap. 2–4 §§ förordning (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser.



Under intervjun med enheten Ersättningsprövning framkom det att enheten märkt av en tydlig ökning i antalet underrättelser i samband med att enheten Granskning och kontroll tog över granskningen av aktivitetsrapporter i mars 2020. IAF:s statistik bekräftar den bilden. Underrättelser som skickades till enheten Ersättningsprövning av orsaken ”Söker inte aktivt arbete” ökade med nära 100 procent mellan februari och mars 2020. Detta trots att enheten Granskning och kontroll inte slutförde granskningen av aktivitetsrapporter som kom in i mars. Det totala antalet underrättelser till enheten Ersättningsprövning ökade enligt IAF:s statistik inte nämnvärt mellan februari och mars 2020. I och med det tillfälliga stoppet av kontrollarbetet den 17 mars 2020 är den här statistiken inte fullständig och ingår inte i tabell 3.

## 4.8 Hantera begäran om komplettering

Enheten Granskning och kontroll skickar likartade underlag i underrättelser till arbetslöshetskassorna och till enheten Ersättningsprövning. Ibland behöver en underrättelse kompletteras med mer information. Handläggarna på enheten Ersättningsprövning kan då själva gå in i Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem (AIS) för att hämta kompletterande information till en underrättelse, och de behöver därför inte ha kontakt med enheten Granskning och kontroll.

Arbetslöshetskassorna har inte tillgång till AIS, utan skickar i stället vid behov en begäran om komplettering av en underrättelse till enheten Granskning och kontroll. Det är den kontrollhandläggare som skickade underrättelsen som hanterar kompletteringen, enligt intervjuer med enheten Granskning och kontroll. Arbetslöshetskassorna kan sedan den 2 mars 2020 även ringa till enheten Granskning och kontroll för att komplettera ett pågående ärende.

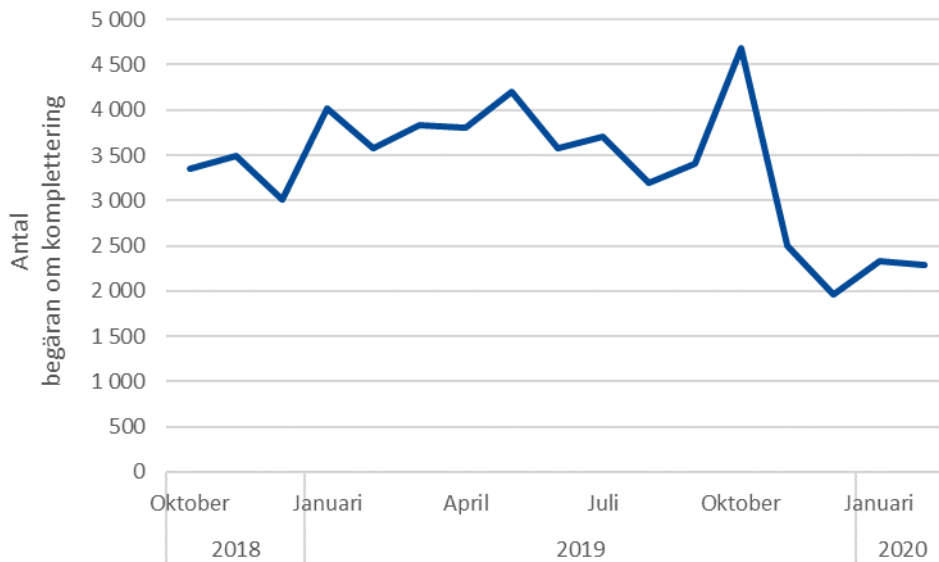
### 4.8.1 *Begäran om komplettering har minskat och underrättelserna håller en högre kvalitet*

Enligt kontrollhandläggarna var det i början svårt att hantera de begäran om kompletteringar som kommit från arbetslöshetskassorna. Det handlade till exempel om kompletteringar av underrättelser som arbetsförmedlare hade skickat innan inrättandet. Efter den första tiden har kontrollhandläggarna upplevt att det blivit lättare att hantera dem.

Diagram 2 visar en ökning i begäran om komplettering under oktober 2019 och därefter en tydlig minskning. Sveriges a-kassor, de tillfrågade arbetslöshetskassorna och enheten Granskning och kontroll har ungefär samma

bild. Enligt Sveriges a-kassor och de tillfrågade arbetslöshetskassorna håller underrättelserna en högre kvalitet och underlaget är i större utsträckning komplett.

**Diagram 2.** Utveckling av begäran av komplettering från arbetslöshetskassor från oktober 2018 till februari 2020.



Källa: IAF:s statistik- och tillsynsdatas.

Enligt Sveriges a-kassor hade arbetslöshetskassorna problem med att få svar på begäran om komplettering i samband med inrättandet av enheten Granskning och kontroll. De uppger att arbetslöshetskassorna upplever att enheten blivit mer tillgänglig när det finns ett behov av komplettering.<sup>45</sup> IAF:s statistik visar att andelen kompletteringar som inte har besvarats har minskat drastiskt sedan inrättandet av enheten Granskning och kontroll.

I vissa fall kan arbetslöshetskassorna behöva kontakta en arbetsförmedlare direkt. Vissa av de tillfrågade arbetslöshetskassorna uppger att det i dessa fall kan vara svårt att komma i kontakt med rätt person. Handläggare på arbetslöshetskassorna vittnar till exempel om att frågor ställs flera gånger utan att de får svar och att de i regel får sitta i långa telefonköer.

---

<sup>45</sup> Sveriges a-kassors svar den 2 april 2020.





## 5 Arbetsförmedlarnas roll i kontrollarbetet

Arbetsförmedlarna har fortfarande en roll i kontrollarbetet, eftersom det är de som har kontakten med de arbetssökande, och ska informera enheten Granskning och kontroll om det kan antas att en arbetssökande inte uppfyller kraven i regelverket. De intervjuade arbetsförmedlarna upplever att de skickar ungefär lika många signaler till enheten Granskning och kontroll som de tidigare skickade underrättelser till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning. Arbetsförmedlarna upplever att de ibland får bristfällig information vid förändringar, vilket kan leda till att de ger felaktig information till sökande. De tog också upp vikten av att den information som de ger till sökande om hur många arbeten hen förväntas söka stämmer överens med hur enheten Granskning och kontroll bedömer aktivitetsrapporter.

### 5.1 Den nya rollen i kontrollarbetet

Arbetsförmedlarnas roll är numera i huvudsak att stötta arbetssökande och matcha dem mot lediga arbeten, men de fortsätter att ha en del i kontrollarbetet. De ska informera enheten Granskning och kontroll när de bedömer att det finns anledning att misstänka att en arbetssökande inte uppfyller kraven i regelverket.

Arbetsförmedlarna skickar då en signal till enheten Granskning och kontroll. De arbetsförmedlare som vi har intervjuat har varit positiva till att stora delar av kontrollarbetet har flyttats från dem och uttryckte en förhoppning om att det framöver ska leda till att de kan fokusera på att stötta och matcha arbetssökande.

Arbetsförmedlarna har i olika utsträckning upplevt lättnader i arbetsbördan sedan centraliseringen av kontrollfunktionen genomfördes. De har märkt av en viss lättnad i arbetet på grund av det inte längre är de som hanterar arbetslöshetskassornas begäran om kompletteringar av underrättelser. Flera arbetsförmedlare uttryckte att de kanske skulle ha märkt av en större lättnad om det inte varit för att det samtidigt har genomförts andra organisatoriska förändringar inom Arbetsförmedlingen och personalneddragningar på grund av minskad budget. Arbetsförmedlarna uppgav att de ansvarar för väldigt många arbetssökande. Vid ett kontor hade de i genomsnitt 700 sökande per arbetsförmedlare. Arbetsförmedlarna uppgav att det krävs att förändringen frigör resurser för dem, för att de ska hinna med sina arbetsuppgifter. Vid intervjuerna uppgav arbetsförmedlarna även att de tror att det kommer att bli en lättnad i arbetet när enheten Granskning och kontroll även granskar aktivitetsrapporterna, men att det ännu är för tidigt att säga vilka effekterna blir.



## 5.2 Skicka signaler till enheten Granskning och kontroll

Enligt Arbetsförmedlingen var ett syfte med centraliseringen av kontrollfunktionen att sänka den mentala tröskeln för arbetsförmedlarna att agera på händelser där det finns skäl att anta att den arbetssökande inte uppfyller kraven i regelverket. Det skulle alltså bli lättare för arbetsförmedlarna att skicka signaler till enheten Granskning och kontroll, jämfört med att skicka underrättelser direkt till arbetslöshetskassorna eller enheten Ersättningsprövning.<sup>46</sup>

De arbetsförmedlare som vi har intervjuat upplever att de skickar ungefär lika många signaler till enheten Granskning och kontroll som de tidigare skickade underrättelser till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning. Arbetsförmedlarna menar att det fortfarande är de som ska bedöma om det finns anledning att anta att en arbetssökande inte uppfyller kraven, och skriva en motivering till varför de skickar en signal. De händelser som tidigare var svåra att bedöma är fortfarande svåra. Men arbetsförmedlarna menar att de inte behöver vara lika tydliga längre när det gäller motiveringen när de skickar signaler. De behöver inte känna sig lika säkra på om signalen ska skickas som när de skickade underrättelser direkt till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning. Det finns också färre orsaker att välja mellan i systemstödet, och om arbetsförmedlarna är osäkra på vilken orsak händelsen bör kategoriseras som kan de välja signaltypen ”Övrigt”.

## 5.3 Det är arbetsförmedlarna som har kontakt med arbetssökande

Som nämnts tidigare är det arbetsförmedlarna som har kontakt med de arbetssökande. De intervjuade arbetsförmedlarna menade att de därför behöver få information om förändringar så att de in sin tur kan ge de arbetssökande rätt information. Vid intervjuerna tog flera arbetsförmedlare upp att de hade fått bristfällig information om en ändring i systemstödet i samband med att enheten Granskning och kontroll tog över granskningen av aktivitetsrapporter. Den bristfälliga informationen har lett till att arbetsförmedlarna har gett, eller varit nära att ge, felaktig information till sökanden om aktivitetsrapporten blivit godkänd eller inte. Ändringen gällde att markeringar i systemstödet ändrade betydelse när enheten Granskning och kontroll tog över granskningen av aktivitetsrapporter. Tidigare innebar en röd markering att aktivitetsrapporten inte var godkänd och en

---

<sup>46</sup> Arbetsförmedlingens svar den 25 februari 2020.



grön markering att den var godkänd. Nu innebär en röd markering i stället att aktivitetsrapporten ännu inte är granskad och grön markering att den är granskad. Informationen om det kom sent och arbetsförmedlarna uppmärksammade inte heller informationen direkt. Dessutom förändrades färgmarkeringen även för de äldre aktivitetsrapporterna, vilket gör det svårare för arbetsförmedlarna att veta vad de har gjort för bedömning av äldre rapporter. Arbetsförmedlarna anser att det är ett problem när de inte får tillräcklig information, eftersom det är de som får frågor från sökande.

Arbetsförmedlarna berättade även om brist på information när autosvar och brev som skickas till den sökande har ändrats. De arbetssökande ringer ofta till arbetsförmedlarna och frågar vad informationen betyder, men arbetsförmedlarna har svårt att svara när de inte har tillräckligt med information själva. Det blir problematiskt i förhållande till de arbetssökande och ökar arbetsbelastningen.

## 5.4 Nytt arbetssätt med sökstrategier

Flera arbetsförmedlare lyfte fram en farhåga om att enheten Granskning och kontrollers granskning av aktivitetsrapporterna inte kommer att vara kopplad till Arbetsförmedlingens nya arbetssätt för att stötta arbetssökande på vägen till arbete. Arbetssättet innebär att den arbetssökande kan få ett automatiskt framtaget yrke, som hen ska fokusera sitt arbetssökande på, och ett intervall som anger hur många arbeten hen ska söka för att det ska anses vara en god sökaktivitet. Syftet är att arbetssökande ska veta vad som krävs av dem och vad Arbetsförmedlingen bedömer är en bra väg till arbete.<sup>47</sup> Sökintervall kan till exempel vara att den arbetssökande ska söka 6-20 arbeten per månad.<sup>48</sup>


Arbetsförmedlarna menade att det kommer att ta tid att informera alla arbetssökande hur många arbeten de förväntas söka. För nyinskrivna går det lättare eftersom det kommer automatiskt i handlingsplanen. Några arbetsförmedlare uppgav att det ska vara möjligt att bortse ifrån sökintervallet för arbetssökande som de bedömer att sökintervallet inte fungerar för och att enheten Granskning och kontroll då ska gå på arbetsförmedlarens bedömning.

Arbetsförmedlarna betonade att det är viktigt att den information som de ger till de arbetssökande om hur många arbeten de förväntas söka stämmer överens med

---

<sup>47</sup> Arbetsförmedlingens intranät VIS, *Nya arbetssätt för planeringssamtal med arbetssökande*, 2020-01-15.

<sup>48</sup> Arbetsförmedlingens intranät VIS, *Sökstrategi och fokusyrke på plats idag*, 2020-02-03.



det som enheten Granskning och kontroll utgår från i sin bedömning. De förutsätter att det yrke som arbetssökande ska fokusera på och sökintervallet ska vara styrande i bedömningen av aktivitetsrapporten för enheten Granskning och kontroll, och att om den arbetssökande inte har sökt arbeten enligt sitt sökintervall ska enheten skicka en underrättelse. Arbetsförmedlarna ser att det kan bli problem om de har kommit överens med den arbetssökande om något och aktivitetsrapporten sedan bedöms utifrån något annat. Deras trovärdighet gentemot de arbetssökande riskerar att ta skada. Arbetsförmedlarna anser att det är viktigt att det finns en dialog och samsyn inom Arbetsförmedlingen, men också i förhållande till arbetslöshetskassorna, så att de inte gör olika bedömningar.



## 6 Slutsatser

---

IAF bedömer att det finns goda förutsättningar för att Arbetsförmedlingens kontrollfunktion ska fungera väl genom centraliseringen av kontrollfunktionen. Arbetsförmedlingen arbetar på flera sätt för att kontrollen ska ske enhetligt och rättssäkert.

Men IAF har också identifierat några brister och en risk för att kontrollarbetet inte kommer att fungera som tänkt. Bristerna avser arbetsförmedlarnas förutsättningar att kunna utföra sin del i kontrollarbetet och enheten Granskning och kontroll s granskning av aktivitetsrapporter. Risken avser ottydlighet om hur många arbeten de arbetssökande förväntas söka.

IAF kan i detta läge inte fullt ut bedöma effekterna av centraliseringen av kontrollfunktionen, eftersom centraliseringen har skett stegvis och inte var helt genomförd vid tidpunkten för granskningen. Enheten Granskning och kontroll tog över den sista planerade arbetsuppgiften, granskningen av aktivitetsrapporter, den 1 mars 2020, men en stor del av arbetet stoppades tillfälligt en kort tid därefter med anledning av coronapandemin. Resultatet av den här granskningen ska ses som medskick i Arbetsförmedlingens fortsatta arbete när de återupptar kontrollarbetet.


---

### 6.1 Centraliseringen skapar förutsättningar för ett väl fungerande kontrollarbete

Med utgångspunkt i vad som kommit fram i granskningen bedömer IAF att Arbetsförmedlingens nya ansvarsfördelning för kontrollarbetet ger goda förutsättningar för att kunna uppnå ett väl fungerande kontrollarbete. De flesta av de ändringar i system, rutiner och arbetssätt som Arbetsförmedlingen hittills har hunnit införa eller flytta över på den nya enheten Granskning och kontroll från andra delar av organisationen är en bra grund för att kunna uppnå ett rättssäkert, enhetligt och effektivt kontrollarbete. Det har också, enligt Arbetsförmedlingen, varit det huvudsakliga syftet med förändringen.

#### 6.1.1 Tydligt fokus på kvalitet och enhetlighet kan öka likabehandlingen

Granskningen visar att Arbetsförmedlingen arbetar aktivt och systematiskt med kontrollfunktionen sedan inrättandet av enheten Granskning och kontroll och tillhörande ändringar i organisationen. Enheten Granskning och kontroll har ett



tydligt fokus på enhetlighet och effektivitet, och på att uppnå kvalitet i handläggningen. Kontrollhandläggarna har haft tid för introduktion, och har sedan inrättandet av enheten haft stöd från enheten Ersättningar. Enheten Granskning och kontroll diskuterar svårigheter och samverkar för enhetlighet. IAF bedömer sammantaget att det finns förutsättningar för en ökad regelefterlevnad i Arbetsförmedlingens kontrollarbete. Med en ökad regelefterlevnad ökar också likabehandlingen av de arbetssökande.

### *6.1.2 Underrättelser av vissa orsaker har ökat vilket kan tyda på en förbättrad kontroll*

IAF:s granskning visar att antalet underrättelser av vissa orsaker har ökat, men det finns ingen tydlig ökning i det totala antalet underrättelser sedan centraliseringen av kontrollarbetet genomfördes. Antalet underrättelser till enheten Ersättningsprövning ökade när enheten Granskning och kontroll tog över granskningen av avvikelserapporter, vilket tyder på en förbättrad kontroll i det avseendet. Både arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning uppger att antalet underrättelser har ökat sedan enheten Granskning och kontroll inrättades.

En vanlig orsak till att underrättelser skickas efter granskning av aktivitetsrapporter är att den arbetssökande inte har visat att hen har sökt arbete aktivt. IAF:s tidigare granskningar har visat att arbetsförmedlarna inte alltid har skickat underrättelser av den orsaken trots att de borde göra det. Den ökning som IAF kan se i samband med att enheten Granskning och kontroll inrättades kan tyda på att Arbetsförmedlingen i större utsträckning än tidigare skickar underrättelser när de borde göra det. Eftersom enheten Granskning och kontroll bara hann granska aktivitetsrapporterna en kort tid innan arbetet stoppades med anledning av coronapandemin är det för tidigt att bedöma effekten av att enheten tog över den arbetsuppgiften. Men ökningen av underrättelser fram till och med den 17 mars 2020, av orsaken att den arbetssökande inte sökt arbete aktivt, tyder på att Arbetsförmedlingen skickar underrättelser i ännu fler fall när de borde göra det.

Arbetslöshetskassorna, som fattar beslut om sanktioner för arbetssökande som har arbetslöshetsersättning, begär färre kompletteringar av underrättelserna sedan enheten Granskning och kontroll infördes, vilket tyder på att kvaliteten och underlaget i underrättelserna förbättrats. Enheten Ersättningsprövning, som fattar beslut om sanktioner för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program, tycker också att underlagen har blivit bättre. Bättre underlag kan innebära kortare handläggningstider för underrättelser hos både arbetslöshetskassorna och enheten



Ersättningsprövning. För att en sanktion ska få en handlingskorrigerande effekt, bör beslutet om sanktion fattas i nära anslutning till händelsen som orsakar den<sup>49</sup>.

Ökningen av antalet underrättelser av vissa orsaker tillsammans med att underlaget har blivit bättre tyder på en förbättrad kontroll. Om Arbetsförmedlingen utför sitt kontrollarbete mer effektivt och skickar underrättelser i alla de situationer som de enligt regelverken ska, ökar rättssäkerheten och förutsebarheten för de arbetssökande.

## 6.2 Brister och risker i kontrollarbetet

IAF har även identifierat några brister och risker i Arbetsförmedlingens kontrollarbete som handlar om:

- arbetsförmedlarnas förutsättningar att utföra sin del i kontrollarbetet
- granskningen av aktivitetsrapporter
- otydlighet om hur många arbeten de arbetssökande förväntas söka.

### 6.2.1 *Arbetsförmedlarna behöver få bättre förutsättningar för att kunna utföra sin del i kontrollarbetet*


Arbetsförmedlarna har även efter centraliseringen en viktig roll att fylla i kontrollarbetet. Genom sina kontakter med de arbetssökande ska arbetsförmedlarna, precis som tidigare, agera om det finns skäl att anta att en arbetssökande inte uppfyller kraven för ersättning. Om inte arbetsförmedlarnas del i kontrollen fungerar, finns det en risk att enheten Granskning och kontroll inte får kännedom om händelser som kan påverka den arbetssökandes rätt till ersättning.

IAF:s granskning visar att den höga arbetsbelastning som arbetsförmedlarna upplever kan göra det svårt för dem att hinna utföra sin del av kontrollarbetet. De intervjuade arbetsförmedlarna uttryckte att de inte heller har tid att hinna ikapp med de brister som finns i de sökandes handlingsplaner och övrig dokumentation. För att enheten Granskning och kontroll ska kunna göra välgrundade bedömningar, krävs att de arbetssökande har aktuella handlingsplaner och att dokumentationen i övrigt i ärendena är uppdaterad. Enligt IAF är det viktigt att arbetsförmedlarna har tid och möjlighet att hinna med både sin del av kontrollarbetet och att stötta och matcha arbetssökande.

Det är också viktigt att arbetsförmedlarna har tillgång till de uppgifter som de behöver i sin roll att stötta de arbetssökande och för att kunna lämna rätt

---

<sup>49</sup> Proposition 2012/2013:12, Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.



information. Granskningen visar att det finns brister även i detta avseende, vilket i vissa fall har lett till att de gett sökande felaktig information. Arbetsförmedlingen behöver därför säkerställa att alla involverade, inklusive arbetsförmedlarna, får del av och har tillgång till den information som de behöver ha för att kunna utföra sin del av kontrollarbetet. Det kan bidra till en effektivare hantering och till att de arbetssökande får den information som de behöver för att kunna uppfylla kraven i regelverken.

Granskningen visar också att arbetsförmedlarna ibland har svårt att förklara för arbetssökande varför en underrättelse har skickats till arbetslöshetskassan eller enheten Ersättningsprövning. Det är viktigt att Arbetsförmedlingen kan besvara frågor från de arbetssökande om varför en underrättelse har skickats, för att eventuella sanktioner ska få den handlingskorrigerande effekt i förhållande till de arbetssökande som det är tänkt.

### *6.2.2 Granskningen av aktivitetsrapporter utförs inte fullt ut i enlighet med reglerna*

Mot bakgrund av att enheten Granskning och kontroll bara hann granska de arbetssökandes aktivitetsrapporter under en kortare tid innan kontrollarbetet pausades, är det svårt för IAF att bedöma effekterna av att enheten har tagit över den arbetsuppgiften från arbetsförmedlarna. IAF ser ändå en brist som kan innebära att granskningen av aktivitetsrapporterna inte har utförts fullt ut i enlighet med reglerna.

När enheten Granskning och kontroll tog över granskningen av aktivitetsrapporter skulle de under en övergångsperiod skicka underrättelser utifrån antalet sökta arbeten bara när arbetssökande inte hade sökt något arbete alls. IAF bedömer att Arbetsförmedlingen därmed har satt kravet för antalet sökta arbeten alltför lågt. Det kan i många fall inte anses tillräckligt att bara söka ett arbete per månad för att uppfylla villkoret om aktivt arbetssökande. Det visar att Arbetsförmedlingen ännu inte utför sitt kontrollarbete fullt ut i enlighet med regelverket. Anledningen till att Arbetsförmedlingen centraliserade kontrollfunktionen var att kontrollen behövde förbättras mot bakgrund av den kritik som myndigheten fått för sitt bristfälliga utövande av kontrollfunktionen. För att upprätthålla ersättningssystemens legitimitet är det viktigt att Arbetsförmedlingen inte gör avsteg ifrån de krav på de arbetssökande som följer av regelverket.





### 6.2.3 Risk för otydlighet om hur många arbeten de arbetssökande förväntas söka

IAF har slutligen identifierat en risk för att de olika delar av Arbetsförmedlingen som har en roll i kontrollarbetet inte har samma syn på hur många arbeten de arbetssökande förväntas söka. Arbetsförmedlingens nya arbets sätt innebär att arbetssökande ska få veta ett intervall för hur många arbeten som de förväntas söka för att det ska anses vara en god sökaktivitet. De intervjuade arbetsförmedlarna menar att det sökintervall som de informerar den arbetssökande om bör vara styrande vid bedömningen av en aktivitetsrapport. Men enheten Granskning och kontroll följer en egen matris som anger hur många arbeten olika kategorier av arbetssökande ska ha sökt för att enheten ska bedöma att en underrättelse inte ska skickas. I nuläget är det antal arbeten som anges i matrisen lägre än det antal som anges som sökintervall i de arbetssökandes handlingsplaner. Arbetsförmedlingen har uppgett att kraven på de arbetssökande inte förändras i och med matrisen, utan att de ska fortsätta att söka arbete aktivt. IAF bedömer ändå att det finns en risk för att det blir otydligt för den arbetssökande hur många arbeten hen förväntas söka om den information som arbetsförmedlaren ger inte stämmer överens med när enheten Granskning och kontroll skickar en underrättelse. IAF menar att förutsebarheten för de arbetssökande ökar om det finns en enhetlig linje som alla delar inom Arbetsförmedlingen följer.

### 6.3 Uppföljning genom kommande granskningar

IAF begär inte någon uppföljning från Arbetsförmedlingen utifrån den här granskningen. Men för att kontrollarbetet ska fungera som tänkt och därmed fullt ut bli enhetligt, rättssäkert och effektivt är det angeläget att Arbetsförmedlingen hanterar de brister och risker som IAF har identifierat. IAF kommer att fortsätta att följa Arbetsförmedlingens centralisering av kontrollarbetet inom ramen för kommande granskningar.



## 7 Käll- och litteraturförteckning

### Författningar

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring

Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

Förordning (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser

### Offentligt tryck

Proposition 2012/2013:12 *Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.*

### Rapporter från IAF

IAF 2016:19 *Hur arbetar Arbetsförmedlingen med underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt?*

IAF 2018:10 *Hur många underrättelser låter arbetsförmedlarna bli att lämna?*

IAF 2018:15 *Arbetsförmedlingens kontrollarbete*

### Material från Arbetsförmedlingen

*Allmänna villkor för upphandlade arbetsförmedlingstjänster*, diarienummer Af-2017/00223538

*Upprätthållande av kontrollfunktionen*, diarienummer Af-2019/0056 5712

*Tillfälligt stopp för sanktioner med anledning av utebliven aktivitetsrapport*, diarienummer Af-2020/0014 1554

*Tillfälligt stopp för sanktioner och underrättelser*, diarienummer Af-2020/0014 1916

*Arbetsförmedlingens ärendegranskning avseende enheten Granskning och kontrolls hantering av manuella signaler gällande inte aktivt arbetsökande*, diarienummer Af-2019/0055 0565

*Samverkan av uppdragsdirektiv. En centraliserad och mer automatiserad kontrollfunktion*, 2018-11-19

Arbetsförmedlingens svar på frågor och begärt underlag, 2020-02-25

Arbetsförmedlingens svar om stickprovskontroller, uppföljning, statistik m.m., 2020-04-15



Muntlig avstämning med Arbetsförmedlingen, 2020-03-02

Muntlig avstämning med Arbetsförmedlingen, 2020-04-14

Arbetsförmedlingens faktagranskning av rapportutkastet, 2020-05-15

Arbetsförmedlingens intranät VIS:

*Nya arbetssätt för planeringssamtal med arbetsökande*, 2020-01-15

*Sökstrategi och fokusyrke på plats idag*, 2020-02-03

Webbinarium, *Utbildningsplikten och nya kontrollfunktionen*, 2020-02-20

*Frågor och svar om kontrollfunktionen*, 2020-03-27

### Övriga källor

Sveriges a-kassor svar på skriftliga frågor, 2020-04-02

Kommunalarbetarnas arbetslöshetskassas svar på skriftliga frågor, 2020-04-03

STs arbetslöshetskassas svar på skriftliga frågor, 2020-04-15

Unionens arbetslöshetskassas svar på skriftliga frågor, 2020-04-22

**POSTADDRESS:**  
IAF  
Box 210  
641 22 Katrineholm

**TELEFON:** 0150 - 48 70 00  
**FAX:** 0150 - 48 70 02  
**EPOST:** [iaf@iaf.se](mailto:iaf@iaf.se)  
**WEBB:** [www.iaf.se](http://www.iaf.se)

