

Rapport 2024:12

Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande hos leverantörer

Redovisning av uppdrag i regleringsbrevet 2024



IAF:s tillsyn

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) ansvarar för tillsynen över arbetslöshetsförsäkringen. Vi utövar tillsyn över arbetslöshetskassorna och gör uppföljning av arbetslöshetsförsäkringen. Vi granskar Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden som har samband med arbetslöshetsförsäkringen och av ärenden om återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiska program, samt av Arbetsförmedlingens utbetalningar av statsbidrag till arbetslöshetskassorna. Vidare granskar vi Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden om varning och avstängning från aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen och Försäkringskassans handläggning av ärenden om avstängning från sådan ersättning. Vi följer utvecklingen inom våra tillsynsområden och tar de initiativ till åtgärder som uppföljningen ger anledning till.

Vi verkar för att Arbetsförmedlingen, arbetslöshetskassorna och Försäkringskassan tillämpar bestämmelserna i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring och lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor samt i tillhörande förordningar och föreskrifter likformigt och rättvist. Vi verkar även för att säkerställa att arbetslöshetsersättning betalas ut endast till de personer som är berättigade till det. Det gör vi bland annat genom att påtala de brister vi finner till de aktörer vi granskar, och Arbetsförmedlingen ska till regeringen och IAF redovisa vilka åtgärder som har vidtagits eller kommer att vidtas för att avhjälpa bristerna. När det gäller arbetslöshetskassorna får vi dessutom meddela erinringar och förelägga en arbetslöshetskassa att vidta åtgärder.

Vi för statens talan i domstol och utfärdar föreskrifter inom arbetslöshetsförsäkringens område. Vi bidrar även till att förtydliga regelverket genom yttranden till bland annat Högsta förvaltningsdomstolen.



Förord

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har i regleringsbrevet för 2024 fått i uppdrag att analysera och bedöma hur Arbetsförmedlingen fullgör sitt kontrolluppdrag avseende arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 13 december 2024. Den här rapporten är IAF:s återrapportering av det regeringsuppdraget.

Arbetsförmedlingen har fått möjlighet att faktagranska kapitel 2–4 i rapporten.

Granskningen har genomförts av Erik Grape, Sofia Lindberg, Urban Nilsson, Linda Nokkoudenmäki, Michael Olsson; och Jenny Rosell. Rapporten föredrogs av Erik Grape. Vid den slutliga beredningen av ärendet deltog enhetscheferna Mikaela Glod och Jessica Idbrant. Generaldirektören vid IAF har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 13 december 2024

Mathias Wahlsten
Generaldirektör

Erik Grape
Utredare



Sammanfattning

IAF har i regleringsbrevet för 2024 fått i uppdrag att analysera och bedöma hur Arbetsförmedlingen fullgör sitt kontrolluppdrag avseende arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen. I granskningen har IAF genomfört en dataanalys, dokumentstudier, enkät till leverantörer, intervjuer och skickat skriftliga frågor till Arbetsförmedlingen.

Granskningen visar att

- Arbetsförmedlingen inte systematiskt följer upp leverantörernas avvikelserapportering
- det finns skillnader i hur många avvikelserapporter som leverantörerna skickar, som inte kan förklaras av sammansättningen av arbetssökande hos respektive leverantör
- det finns leverantörer som låter bli att skicka avvikelserapporter trots att de borde göra det
- Arbetsförmedlingen har prioriterat bort att utreda och följa upp brister i leverantörernas avvikelserapportering.

IAF bedömer därför sammantaget att Arbetsförmedlingen inte fullgör sin kontroll av arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen.

För att Arbetsförmedlingen ska fullgöra sin kontroll av arbetssökande hos leverantörer behöver de prioritera arbetet med att systematiskt följa upp avvikelserapporteringen. På så sätt kan de säkerställa att alla leverantörer följer kravet på att skicka avvikelserapporter. Det är särskilt viktigt inom insatser där den arbetssökande kan välja leverantör, eftersom det finns en risk att leverantörer som följer kraven i avtalen förlorar deltagare till leverantörer som inte följer kraven.

En bättre uppföljning och kontroll av att leverantörer följer kraven är en viktig del i arbetet att motverka oseriösa leverantörer samt minska fusk och felaktiga utbetalningar. När kontrollen av arbetssökande brister, riskerar det att leda till längre tid i arbetslöshet, olika behandling av arbetssökande och att förtroendet för arbetsmarknadspolitiken urholkas.

IAF bedömer sammantaget att

- Arbetsförmedlingen inte fullgör sin kontroll av arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen.



Innehåll

1	Slutsatser och bedömningar	7
1.1	Arbetsförmedlingen fullgör inte kontrollen av arbetssökande hos leverantörer	7
1.2	Leverantörer informerar inte alltid Arbetsförmedlingen om avvikelser	8
1.3	Arbetsförmedlingen brister i att följa upp leverantörernas avvikelserapportering	9
1.3.1	Arbetsförmedlingens statistikapplikation om avvikelserapportering är inte klar	10
1.3.2	Klagomål om brister i avvikelserapporteringen leder sällan till konsekvenser för leverantörerna	11
1.3.3	Arbetsförmedlingen agerar inte på identifierade risker med underleverantörer	12
1.4	Brister i kontrollen av arbetssökande som deltar i insats hos folkhögskolorna	12
2	Förutsättningar för kontrollen av arbetssökande hos leverantörer	14
2.1	Arbetsförmedlingen ansvarar för kontrollen av arbetssökande hos leverantörer	14
2.2	Leverantörerna ska lämna information till Arbetsförmedlingen	15
2.2.1	Genom avtal ställer Arbetsförmedlingen krav på leverantörerna att avvikelserapportera	16
2.2.2	De flesta leverantörer uppgav att de följer avtalens krav på rutiner	16
2.3	Arbetsförmedlingens stöd och information till leverantörer om avvikelserapportering	17
2.3.1	De flesta leverantörer upplever att det är lätt att avvikelserapportera	17
2.3.2	De flesta leverantörer tycker att systemstöden för avvikelserapporteringen fungerar bra	18
2.4	Möjligheten att byta leverantör skapar utmaningar för kontrollen av arbetssökande	19
2.4.1	Leverantörer av Rusta och matcha 2 upplever att deltagare byter leverantör efter en avvikelserapport	20
2.4.2	Hot och våld från deltagare är vanligare hos leverantörer av Rusta och matcha 2 än hos övriga leverantörer	21
2.5	Skillnader i avtal och överenskommelser med leverantörer av insatser som inte är upphandlade	22
2.5.1	Folkhögskolor kan inte skicka avvikelserapporter	22
2.5.2	Högskolor, universitet och stiftelsen Utbildning Nord ska skicka avvikelserapporter	23

3	Skillnader i avvikelserapportering mellan leverantörer	24
3.1	Antalet avvikelserrapporter per deltagare i Rusta och matcha 2 minskade andra halvåret 2023	25
3.2	Antalet avvikelserrapporter per deltagare skiljer sig åt mellan leverantörerna..	27
3.2.1	Leverantörer som skickade få avvikelserrapporter under 2022 skickade ofta få även under 2023	28
3.2.2	Olika sammansättning av deltagare kan inte förklara skillnaderna i avvikelserapporteringen mellan leverantörerna.....	29
3.3	Leverantörer skickar inte alla avvikelserrapporter som de borde	30
4	Arbetsförmedlingens arbete med att följa upp leverantörerna	32
4.1	Leverantörer följs upp genom granskningar och klagomålshantering	32
4.1.1	Granskningarna baseras på riskbedömningar, men avvikelserapporteringen ingår inte som en variabel.....	32
4.1.2	Genom klagomålshantering fångas synpunkter på leverantörer upp från flera håll	33
4.2	Arbetsförmedlingen följer inte upp brister i avvikelserapporteringen	34
4.2.1	Svårt att bedöma om brister i avvikelserapporteringen är systematiska	34
4.2.2	Utredningen är resurskrävande och brister är svåra att bevisa.....	35
4.2.3	Arbetsförmedlingen har prioriterat bort att följa upp avvikelserapporteringen...	35
4.3	Statistikapplikationen som ska förbättra kontrollen av leverantörer är inte klar	36
4.4	Uppföljning av leverantörer av insatser som inte är upphandlade.....	37
4.5	Underleverantörer är vanligt och innebär ett till led i kontrollen av arbetssökande	39
4.5.1	En del leverantörer upplever att det är svårare att uppfylla kraven för avvikelserapportering när underleverantörer används	39
4.5.2	Arbetsförmedlingen kontrollerar inte underleverantörer specifikt, men samarbetsavtal ska skickas in	40
4.5.3	Arbetsförmedlingen motverkar inte identifierade risker med underleverantörer	41
	Källor.....	43
	Bilaga 1: Granskningens genomförande.....	45



1 Slutsatser och bedömningar

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har i regleringsbrevet för 2024 fått i uppdrag att analysera och bedöma hur Arbetsförmedlingen fullgör sitt kontrolluppdrag avseende arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen. I det här kapitlet redogör vi för våra slutsatser och bedömningar. Vi inleder med vår sammantagna bedömning, och går sedan närmare in på vad vi grundat den sammantagna bedömningen på. Resultaten bygger på dataanalys, intervjuer och enkät, se mer i bilaga 1.


1.1 Arbetsförmedlingen fullgör inte kontrollen av arbetssökande hos leverantörer

Arbetsförmedlingen ansvarar för att kontrollera att arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer uppfyller de krav som ställs i regelverket om rätt till ersättning. För att kunna utföra kontrolluppdraget för den här gruppen av arbetssökande behöver Arbetsförmedlingen få information från leverantörerna om frånvaro och andra händelser som kan påverka rätten till ersättning.

Den här granskningen visar att Arbetsförmedlingen visserligen har infört krav på leverantörerna att informera dem om sådana avvikelser, men att Arbetsförmedlingen brister i att följa upp och kontrollera att leverantörerna följer de kraven. I förlängningen kan det leda till att kontrollen av arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer brister. Granskningen visar också att det finns leverantörer som låter bli att skicka avvikelserapporter trots att de borde göra det. Det förstärker ytterligare vikten av en ändamålsenlig kontroll av att leverantörer följer kraven.

Sammantaget bedömer IAF därför att Arbetsförmedlingen inte fullgör sitt uppdrag att kontrollera om arbetssökande uppfyller villkoren för ersättning när de deltar i insatser hos leverantörer. När kontrollen av arbetssökande brister, kan det resultera i längre tid i arbetslöshet och felaktiga utbetalningar både till de arbetssökande och till leverantörerna. Det kan också leda till olika behandling av arbetssökande och riskera att urholka förtroendet för arbetsmarknadspolitiken.

För att Arbetsförmedlingen ska fullgöra sin kontroll av arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer, är det viktigt att de kommer i gång med att systematiskt följa upp och kontrollera att leverantörerna följer kraven om avvikelserapportering. Det är särskilt viktigt inom Rusta och matcha 2, där den arbetssökande kan välja leverantör, eftersom det finns en risk för snedvriden konkurrens genom att



leverantörer som följer kraven i avtalen riskerar att förlora deltagare till leverantörer som inte följer avtalen.

En bättre uppföljning och kontroll av att leverantörer följer kraven är ett viktigt led i arbetet med att upptäcka oseriösa leverantörer. Det går i linje med regeringens uppdrag till Arbetsförmedlingen att fortsätta utveckla och förstärka arbetet med korrekta utbetalningar, för att motverka kriminella och oseriösa aktörer samt minska fusk och felaktiga utbetalningar.

IAF bedömer sammantaget att

- Arbetsförmedlingen inte fullgör sin kontroll av arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen.

1.2 Leverantörer informerar inte alltid Arbetsförmedlingen om avvikelser

Avvikelsesrapporteringen är en viktig del av Arbetsförmedlingens kontrollfunktion, för att säkerställa att arbetssökande som tar del av insatser hos leverantörer uppfyller sina skyldigheter för att vara berättigade till ersättning. Granskningen visar att de flesta leverantörer vet när och hur de ska skicka in avvikelserapporter. Samtidigt förekommer det att leverantörerna inte alltid skickar avvikelserapporter när de borde göra det enligt Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2023:1) om uppgiftsskyldighet för leverantörer. Anledningar till att leverantörerna avstått från att avvikelserapportera är bland annat den mänskliga faktorn, att de inte velat förstöra relationen med deltagaren eller att de blivit påverkade av hot från deltagaren. Några leverantörer beskriver situationer som tyder på att de gjort egna bedömningar av om det funnits godtagbara skäl för frånvaron. Det tyder på att leverantörer i viss utsträckning ägnar sig åt otillåten myndighetsutövning.

Granskningen visar också att det finns markanta och oförklarade skillnader i hur många avvikelserapporter de olika leverantörerna skickat in. De skillnaderna kan inte förklaras av olika sammansättningar av arbetssökande hos respektive leverantör. Många leverantörer inom Rusta och matcha 2 upplever också att deltagare byter leverantör på grund av att de har skickat en avvikelserapport. Det förekommer även att deltagare kontaktar leverantörer och uttrycker en önskan om att byta till en leverantör som ”ser mellan fingrarna” på frånvaro. Resultaten förstärker därmed bilden av att leverantörer inte alltid avvikelserapporterar trots att de borde göra det. IAF bedömer därför att det finns brister i Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande hos leverantörer.



När leverantörerna brister i att rapportera avvikelser, fungerar inte Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande som tänkt, eftersom Arbetsförmedlingen inte får kännedom om alla händelser som kan innebära att den arbetssökande inte uppfyller villkoren för ersättning. Det kan leda till felaktiga utbetalningar, både till arbetssökande som inte har rätt till ersättning och till leverantörer som inte uppfyller de krav på avvikelserapportering som Arbetsförmedlingen ställer. När leverantörerna agerar olika i likartade situationer kan det också leda till olika konsekvenser för de arbetssökande, vilket riskerar att urholka både likabehandlingen och förtroendet för regelverket.

IAF bedömer att

- det finns brister i Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande hos leverantörer.
- det finns en risk att leverantörer ägnar sig åt otillåten myndighetsutövning.


1.3 Arbetsförmedlingen brister i att följa upp leverantörernas avvikelserapportering

Den arbetssökandes möjlighet att inom vissa insatser välja leverantör medför en konkurrens, vilket kan påverka leverantörernas incitament att informera Arbetsförmedlingen om sådant som kan påverka den arbetssökandes rätt till ersättning. Om de leverantörer som inte sköter sin avvikelserapportering tillåts fortsätta missköta sig, riskerar det att konkurrera ut seriösa aktörer. Det är därför viktigt att Arbetsförmedlingen följer upp och kontrollerar att leverantörerna skickar den information som de enligt kraven ska, för att säkerställa att kontrollen av arbetssökande hos leverantörer fungerar. Enligt regeringens promemoria¹ är systematisk kontroll och uppföljning av leverantörer en central del när en myndighet anskaffar tjänster. Det är också en förutsättning för att säkerställa kvalitet samt motverka fusk och brottslighet hos oseriösa aktörer.

IAF bedömde i en rapport från 2021 att Arbetsförmedlingen inte hade någon systematisk uppföljning och kontroll av leverantörernas avvikelserapportering, och att de behövde utveckla, förbättra och systematisera uppföljningen och kontrollen, för att säkerställa en korrekt avvikelserapportering.² I en rapport från april 2024 bedömde IAF att avvikelserapporteringen visserligen hade förbättrats, men att det fanns en stor osäkerhet kring om det finns ett mörkertal för avvikelserapporter som inte skickas in till Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen saknade verktyg för att

¹ Ds 2021:27, Vissa lagförslag med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet.

² IAF 2021:3, Implementering av Kundval Rusta och matcha – Säkerställer Arbetsförmedlingen kontrollfunktionen?



på ett systematiskt sätt kunna identifiera det eventuella mörkertalet, och därmed också kunna förbättra uppföljningen och kontrollen av avvikelserapporteringen.³

Den här granskningen visar att Arbetsförmedlingen fortfarande inte följer upp och kontrollerar leverantörernas avvikelserapportering på ett systematiskt sätt.

Arbetsförmedlingen följer visserligen upp leverantörer genom granskningar och klagomålshantering, men brister i att följa upp avvikelserapporteringen. Skälet är att de har svårt att få fram tillförlitliga uppgifter om antalet avvikelserapporter och att utreda ärendena.

1.3.1 Arbetsförmedlingens statistikapplikation om avvikelserapportering är inte klar

Arbetsförmedlingen har under några års tid arbetat med att ta fram en statistikapplikation om avvikelserapporteringen som de menar ska ligga till grund för en förstärkt och systematiserad kontroll. Granskningen visar att statistikapplikationen fortfarande inte är klar och att Arbetsförmedlingen inte kan uppge när den kommer att bli klar. Arbetsförmedlingen har inte heller någon annan tillförlitlig statistik tillgänglig om avvikelserapporteringen, och inga andra verktyg eller arbetssätt som kan ersätta statistikapplikationen.

Granskningen visar också att antalet avvikelserapporter per deltagare inom Rusta och matcha 2 minskade under hösten 2023. Arbetsförmedlingen har fört fram flera möjliga förklaringsfaktorer som kan ha orsakat minskningen. De vet inte hur förklaringsfaktorerna har påverkat antalet avvikelserapporter, men menar att de sannolikt har samspelat och lett till en tillfällig nedgång.

IAF bedömer att Arbetsförmedlingen fortfarande inte har någon systematik i sin uppföljning och kontroll av leverantörernas avvikelserapportering. IAF bedömer vidare att Arbetsförmedlingen behöver prioritera arbetet att systematiskt följa upp leverantörernas avvikelserapportering, för att säkerställa att alla leverantörer följer kravet på att skicka avvikelserapporter. I det arbetet bör det också ingå att följa generella förändringar i avvikelserapporteringen för att kunna vidta lämpliga åtgärder vid avvikelser. Ett systematiskt arbete med att följa upp leverantörernas avvikelserapportering skulle göra det möjligt för Arbetsförmedlingen att rikta in kontrollen på de leverantörer som bedöms ha störst brister i avvikelserapporteringen.

IAF bedömer att

- Arbetsförmedlingen brister i att systematiskt kontrollera och följa upp leverantörernas avvikelserapportering.

³ IAF 2024:5, Kontrollfunktionen i en tid av förändring på Arbetsförmedlingen.



1.3.2 Klagomål om brister i avvikelserapporteringen leder sällan till konsekvenser för leverantörerna

IAF ser positivt på att Arbetsförmedlingen har byggt upp en klagomålshantering och att de har genomfört kompetensutveckling om det för medarbetarna. Det är viktigt att alla medarbetare vet hur man för vidare eventuella klagomål på leverantörer, så att klagomålen kan omhändertas vid leverantörsuppföljningen. Men granskningen visar samtidigt att klagomål om brister i avvikelserapportering sällan leder till några konsekvenser för leverantörerna. Bara i ett fåtal fall har leverantörer fått ett vite med anledning av brister i avvikelserapporteringen. Anledningen är enligt Arbetsförmedlingen att det finns svårigheter i utredningen av ärenden och att de därför har prioriterat bort att utreda och följa upp leverantörernas avvikelserapportering.

En svårighet i utredningen handlar om att bedöma om brister i avvikelserapporteringen är systematiska enligt avtalen med leverantörerna. Arbetsförmedlingen har inte verktyg som ger en överblick över antalet brister som har identifierats hos en leverantör. Därför behöver de i stället manuellt leta i systemstödet om leverantören tidigare har brustit i avvikelserapporteringen, vilket de menar är resurskrävande.

En annan svårighet i utredningen är att det enligt Arbetsförmedlingen är svårt att leda ärenden i bevis. Om Arbetsförmedlingen till exempel har fått en signal om en arbetssökandes frånvaro men en leverantör uppger att hen har varit närvarande, är det svårt för dem att bevisa motsatsen. IAF anser att Arbetsförmedlingen i sådana situationer bör använda de kontrollverktyg som de har till sitt förfogande, till exempel att kalla till ett fysiskt möte om de misstänker att en sökande är utomlands.

IAF bedömer att Arbetsförmedlingen behöver säkerställa att klagomål på leverantörernas avvikelserapportering utreds, och att eventuella brister leder till konsekvenser i enlighet med avtalen. Det är viktigt att de krav som Arbetsförmedlingen ställer i avtalen med leverantörerna utformas på ett sätt som gör det möjligt att följa upp om kraven följs. Om inte identifierade brister leder till en konsekvens, finns det en risk att klagomål inte kommer att lämnas och att leverantörer som missköter avvikelserapporteringen fortsätter att göra det. IAF bedömer att det inte är tillräckligt att påtala bristen för leverantören som Arbetsförmedlingen gör idag.

IAF bedömer att

- Arbetsförmedlingen behöver säkerställa att klagomål på leverantörernas avvikelserapportering utreds, och att brister leder till konsekvenser i enlighet med avtalen.



1.3.3 Arbetsförmedlingen agerar inte på identifierade risker med underleverantörer

Det är relativt vanligt att leverantörer använder sig av underleverantörer vid utförandet av arbetsmarknadspolitiska insatser. IAF har i en tidigare rapport⁴ från 2024 konstaterat att risken för felaktigheter ökar när underleverantörer används, eftersom avvikelserapporteringen sker i flera led. Underleverantörer har inte tillgång till Arbetsförmedlingens systemstöd. För att leverantören ska kunna avvikelserapportera enligt kraven måste leverantören därför få information från sina underleverantörer om omständigheter som kan påverka rätten till ersättning. Den här granskningen visar att en del leverantörer som använder underleverantörer anser att det är svårare att uppfylla kraven för avvikelserapporteringen.

Granskningen visar även att Arbetsförmedlingen bedömer att förekomsten av underleverantörer är en viktig riskfaktor vid prioriteringen av resurser för att följa upp leverantörer. Uppföljningen sker dock på samma sätt oavsett om leverantören använder sig av underleverantörer eller inte, vilket innebär att Arbetsförmedlingen inte hanterar specifika risker kopplade till underleverantörerna. Arbetsförmedlingen kommunicerar bara med leverantören och litar på att leverantören förmedlar informationen till underleverantörerna och ser till att de följer avtal.

IAF bedömer att det finns en risk för att Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande oftare brister när det blir ännu ett led i informationsöverföringen. IAF bedömer därför att Arbetsförmedlingen bör utreda om förekomsten av underleverantörer påverkar avvikelserapporteringen, och beakta resultatet av den utredningen i sin leverantörsuppföljning.

IAF bedömer att

- Arbetsförmedlingen bör utreda om förekomsten av underleverantörer påverkar avvikelserapporteringen, och beakta resultatet av den utredningen i sin leverantörsuppföljning.

1.4 Brister i kontrollen av arbetssökande som deltar i insats hos folkhögskolorna

Oavsett vilken insats som de arbetssökande deltar i ställer regelverket samma krav för att ha rätt till ersättning, men förutsättningarna för kontrollen varierar för vissa leverantörer. Folkhögskolorna omfattas inte av Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2023:1) om uppgiftsskyldighet för leverantörer, och har inte tillgång till Arbetsförmedlingens systemstöd för avvikelserapportering. I stället ska de redogöra

⁴ IAF 2024:5, Kontrollfunktionen i en tid av förändring på Arbetsförmedlingen.



för deltagarnas närvaro och frånvaro på begäran från Arbetsförmedlingen, och kontrollen av deltagare sker genom olika lokala lösningar. Det innebär att kontrollen av arbetssökande som deltar hos folkhögskolor skiljer sig från kontrollen av arbetssökande som deltar hos andra leverantörer. Kontrollen riskerar också att skilja sig åt beroende på vilken folkhögskola som tillhandahåller insatsen.

IAF bedömer att kontrollen av arbetssökande brister, eftersom folkhögskolorna inte behöver rapportera frånvaro vid varje enskilt tillfälle, utan bara på begäran av Arbetsförmedlingen. Det är viktigt att Arbetsförmedlingen aktivt arbetar för att ge folkhögskolorna samma förutsättningar för avvikelserapportering och ställer samma krav på dem som på andra leverantörer. Genom att möjliggöra en snabb och konsekvent avvikelserapportering från folkhögskolorna, skulle Arbetsförmedlingen bättre kunna säkerställa att bara de arbetssökande som uppfyller regelverkets krav får ersättning. Det skulle öka rättssäkerheten och likabehandlingen av alla deltagare, oavsett vilken typ av insats de deltar i.

IAF bedömer att

- kontrollen av arbetssökande brister, eftersom folkhögskolorna inte behöver rapportera frånvaro vid varje enskilt tillfälle, utan bara på begäran av Arbetsförmedlingen.



2 Förutsättningar för kontrollen av arbetssökande hos leverantörer

I det här kapitlet redovisar vi resultatet från granskningen som rör kontrollen av arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer⁵. Vi inleder med att beskriva Arbetsförmedlingens ansvar för kontrollen av arbetssökande, och leverantörernas skyldighet att lämna information till Arbetsförmedlingen. Sedan redovisar vi resultat om Arbetsförmedlingens stöd och information till leverantörer om avvikelserapporteringen, samt hur leverantörerna upplever avvikelserapporteringen. Kapitlet redovisar även hur möjligheten att byta leverantör skapar utmaningar för kontrollen av arbetssökande. Slutligen redovisar vi hur förutsättningarna för kontrollen av arbetssökande ser ut inom de insatser som inte är upphandlade, men som utförs av leverantörer som Arbetsförmedlingen har överenskommelser eller samarbetsavtal med.

2.1 Arbetsförmedlingen ansvarar för kontrollen av arbetssökande hos leverantörer

Arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer kan få aktivitetsstöd, etableringsersättning eller utvecklingsersättning, precis som andra arbetssökande som deltar i arbetsmarknadspolitiska program. För att ha rätt till ersättning behöver den arbetssökande uppfylla de villkor som finns till exempel om att aktivt söka lämpliga arbeten och lämna in sin aktivitetsrapport.⁶ Villkoren är samma för alla arbetssökande som får någon av ersättningarna oavsett om den arbetssökande deltar i insatser hos leverantörer eller inte. Det är Arbetsförmedlingen som ansvarar för att kontrollera att arbetssökande uppfyller villkoren för sin ersättning även när de deltar i insatser hos leverantörer.

Arbetsförmedlingen har uppgett till IAF att det inte finns några skillnader i deras kontroll av arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer jämfört med arbetssökande som deltar i andra arbetsmarknadspolitiska insatser. Den enda skillnaden är leverantörens skyldighet att rapportera avvikelser.⁷ För arbetssökande hos leverantörer har Arbetsförmedlingen en fortsatt kontroll genom att till exempel

⁵ I rapporten använder vi begreppet leverantör som ett samlingsbegrepp för leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen. Tidigare användes begreppen kompletterande aktör och fristående aktör.

⁶ 6 kap. 2–4 §§ förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser (FEA).

⁷ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-09-13.



upprätta handlingsplaner, följa upp aktivitetsrapporter och genomföra uppföljningssamtal.⁸

2.2 Leverantörerna ska lämna information till Arbetsförmedlingen

För att kontrollen ska fungera när arbetssökande deltar i insatser hos leverantörer behöver Arbetsförmedlingen information från leverantörerna. Av Arbetsförmedlingens föreskrifter om uppgiftsskyldighet för leverantörer (AFFS 2023:1) framgår att en leverantör utan dröjsmål ska lämna uppgifter till Arbetsförmedlingen genom en avvikelserapport om en arbetssökande

- avvisar en erbjuden aktivitet inom insatsen
- är frånvarande från insatsen
- tackar nej till ett erbjudet arbete eller orsakar att en anställning inte kommer till stånd
- inte kan tillgodogöra sig insatsen på ett tillfredsställande sätt, eller missköter sig eller stör verksamheten.

När Arbetsförmedlingen begär det ska en leverantör även lämna andra uppgifter som Arbetsförmedlingen behöver i sanktionsärenden eller vid återkallelse av anvisning.⁹

Leverantören ska lämna uppgifter utan att själv göra en bedömning av om den arbetssökande har en godtagbar förklaring för att till exempel ha varit frånvarande från en aktivitet eller för att ha tackat nej till ett arbete. Den bedömningen kan bara Arbetsförmedlingen göra. Arbetsförmedlingen kan alltså inte överlåta myndighetsutövningen till leverantörerna.

Utöver avvikelserapporter ska leverantören även lämna andra typer av rapporter till Arbetsförmedlingen som periodiska rapporter, informativa rapporter och slutredovisningar.¹⁰ Arbetsförmedlare tar emot och hanterar rapporterna.¹¹


Avvikelse rapporterna däremot tas emot av kontrollhandläggare på Arbetsförmedlingens enheter Granskning och kontroll, som bedömer om informationen i dem ska leda till en underrättelse om ifrågasatt ersättningsrätt för den arbetssökande. Det gäller till exempel om den arbetssökande har varit frånvarande från insatsen utan att ha ett godtagbart skäl. Det är sedan sanktionshandläggare på

⁸ Arbetsförmedlingens faktagranskning 2024-11-01.

⁹ 10 § Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2023:1) om uppgiftsskyldighet för leverantörer.

¹⁰ 6–9 §§ AFFS 2023:1.

¹¹ Arbetsförmedlingen har andra rutiner när det gäller uppföljningsmöten och informationsutbyte med leverantören stiftelsen Utbildning Nord.



enheten Ersättningsprövning som ska utreda och bedöma om underrättelsen ska leda till en sanktion för den arbetssökande.

2.2.1 Genom avtal ställer Arbetsförmedlingen krav på leverantörerna att avvikelserapportera

Arbetsförmedlingen ställer genom avtalen krav på leverantörerna att rapportera om händelser som kan påverka den arbetssökandes rätt till ersättning, enligt vad som framgår av Arbetsförmedlingens föreskrifter.¹²

Av avtalen framgår också att om en upphandlad leverantör brister systematiskt i avvikelserapporteringen kan de få ett vite. Inom Rusta och matcha 2 utgår till exempel vitet till 50 000 kronor.¹³ Det är däremot inte närmare definierat i avtalen när brister är att anse som systematiska.

2.2.2 De flesta leverantörer uppgav att de följer avtalens krav på rutiner

Enligt avtalet med Arbetsförmedlingen är leverantörerna skyldiga att ha tydliga rutiner för att kontrollera deltagarnas närvaro och frånvaro, samt för avvikelserapportering. I IAF:s enkät¹⁴ uppgav nästan alla leverantörer som besvarade enkäten (174 av 177) att de har egna upprättade och dokumenterade rutiner för att kontrollera närvaro och frånvaro bland deltagarna. Nästan lika många (170 av 177) uppgav också att de har egna rutiner för avvikelserapportering.

Har ni egna upprättade och dokumenterade rutiner för kontroll av deltagarnas närvaro och frånvaro?

Ja: 98 %

Nej: 2 %

Ja: 96 %

Nej: 4 %

Har ni egna upprättade och dokumenterade rutiner för avvikelserapportering?

Avtalet fastställer även att leverantören systematiskt ska följa upp sin verksamhet samt säkerställa att föreskrifterna och de utarbetade rutinerna följs. I enkäten uppgav 90 procent av leverantörerna att de under de senaste tolv månaderna har följt upp att

¹² Arbetsförmedlingen, Allmänna villkor för upphandlade arbetsmarknadspolitiska insatser. Version 2024-01-29.

¹³ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.

¹⁴ Se mer om enkäten i den fristående bilagan Metodbilaga – Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande hos leverantörer.



alla medarbetare som arbetar med insatsen följer Arbetsförmedlingens krav på avvikelserapportering.

2.3 Arbetsförmedlingens stöd och information till leverantörer om avvikelserapportering

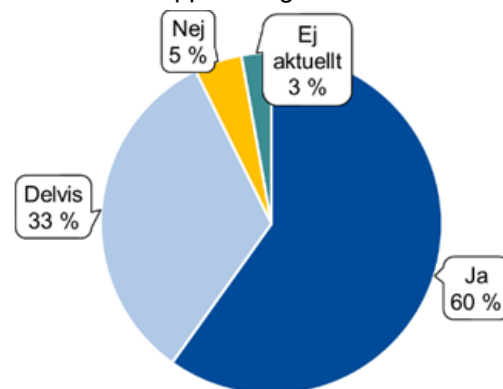
Innan en upphandlad arbetsmarknadspolitisk insats kan påbörjas, ska leverantören medverka vid en avtalsgenomgång med en avtalsansvarig på Arbetsförmedlingen. Under genomgången informeras leverantören om vad som gäller och vad som är viktigt att tänka på för att säkerställa avtalets förutsättningar och krav för den aktuella insatsen.¹⁵ Genomgången omfattar information om hur leverantören ska avvikelserapportera. Leverantörer kan även ta del av riktlinjer för avvikelserapportering och föreskrifterna om uppgiftsskyldighet för leverantörer via Arbetsförmedlingens webbplats.¹⁶ Leverantören kan ställa frågor genom ett systemstöd eller till kontaktpersoner på myndigheten.¹⁷

2.3.1 De flesta leverantörer upplever att det är lätt att avvikelserapportera

IAF:s enkät visar att 60 procent av leverantörerna ansåg att de fått tillräckligt stöd för att kunna följa kraven för avvikelserapportering, se diagram 1. Det var 33 procent som uppgav att de delvis hade fått tillräckligt stöd, medan 5 procent ansåg att stödet inte varit tillräckligt.

Enkäten visar även att 81 procent av leverantörerna upplevde att arbetet med avvikelserapporteringen är ganska eller mycket lätt, medan 19 procent upplevde att det är ganska svårt eller mycket svårt.

Diagram 1: Har ni fått tillräckligt stöd från Arbetsförmedlingen för att kunna följa kraven för avvikelserapportering?



¹⁵ Arbetsförmedlingen, Allmänna villkor för upphandlade arbetsmarknadspolitiska insatser. Version 2024-01-29.

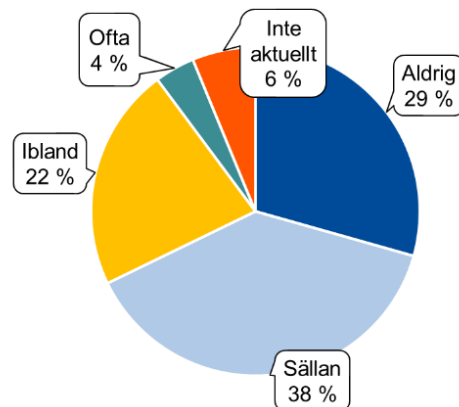
¹⁶ Riktlinjer för avvikelserapportering gäller för avtal tecknade fram till 20 februari 2023. För avtal tecknade efter det datumet gäller föreskrifterna om uppgiftsskyldighet för leverantörer.

¹⁷ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-04-10.



IAF:s enkät visar också att de flesta leverantörer tyckte att det sällan eller aldrig (38 procent respektive 29 procent) under de tre senaste månaderna hade uppstått situationer när det varit oklart om en avvikelserapport skulle skickas eller inte, se diagram 2. Det var 22 procent som tyckte att det ibland hade varit oklart om en avvikelserapport skulle skickas och 4 procent tyckte att det ofta hade varit det. För 6 procent av leverantörerna hade det inte varit aktuellt att avvikelserapportera alls under perioden.

Diagram 2: Om ni tänker på de senaste tre månaderna, hur ofta har det uppstått situationer då det varit oklart om en avvikelserapport ska skickas eller inte?



Enligt Arbetsförmedlingen har det de senaste åren skett en förändring i leverantörernas kunskap om avvikelserapportering. De menar att alla leverantörer numera vet att de ska avvikelserapportera och när de ska göra det.¹⁸

2.3.2 De flesta leverantörer tycker att systemstöden för avvikelserapporteringen fungerar bra

I dagsläget finns det två olika systemstöd som leverantörerna använder när de skickar avvikelserapporter och andra uppgifter till Arbetsförmedlingen. Vilket av systemen som ska användas beror på vilka insatser som leverantören tillhandahåller. För närvarande hanteras cirka 80 procent av de arbetssökande som är hos leverantörer i det nya systemet (Mina sidor fristående aktörer). Arbetsförmedlingen planerar att fler leverantörer ska gå över till det nyare systemstödet under 2025. Det äldre systemstödet (KA Webbstöd) som leverantörer inom vissa insatser fortfarande använder kommer att fasas ut.¹⁹ När alla leverantörer har fått tillgång till samma systemstöd planerar Arbetsförmedlingen att ta fram en utbildning för leverantörerna om avvikelserapportering.²⁰

Cirka 80 procent av leverantörerna uppgav i IAF:s enkät att de upplever att systemstöden för avvikelserapportering fungerar ganska bra eller mycket bra. Det gäller oavsett vilket av systemstöden som de använder.

¹⁸ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13.

¹⁹ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-04-10.

²⁰ Arbetsförmedlingen, Utveckling av styrningen och kontrollen av leverantörers avvikelserapportering – slutrapportering, 2023-03-07.



Det finns dock vissa brister med det nyare systemstödet. I en internrevisionsrapport²¹ lyfter Arbetsförmedlingen fram att det är svårt att rapportera avvikelser i det nyare systemet på grund av ofullständiga alternativ för orsaksgrunden och att det saknas fritextfält. De menar att det medför en risk för bristande rättssäkerhet, eftersom likabehandlingsprincipen inte uppfylls.

Även IAF²² har tidigare uppmärksammat att det finns begränsade möjligheter för leverantörerna att i det nya systemstödet skriva fritext i samband med vissa avvikelseorsaker. Det innebär att leverantörerna inte alltid kan lämna den information som Arbetsförmedlingen efterfrågar.

En annan uppgift som ibland saknas i avvikelserapporterna som skickas i det nyare systemstödet är information om vilken aktivitet en deltagare har varit frånvarande ifrån. Arbetsförmedlingen utreder hur formuläret för avvikelserapporter kan förbättras, för att underlätta för leverantörerna att lämna all relevant information. När uppgifter saknas kan det leda till att Arbetsförmedlingens enhet Ersättningsprövning oftare behöver kontakta leverantörer. Enheten Ersättningsprövning har under hösten 2024 fått förtydligade instruktioner om vikten av att kontakta leverantören om informationen i avvikelserapporterna inte är tydlig nog för att de ska kunna avgöra om det finns grund för varning eller avstängning från ersättning.²³

2.4 Möjligheten att byta leverantör skapar utmaningar för kontrollen av arbetssökande

Arbetsförmedlingen upphandlar arbetsmarknadspolitiska insatser antingen genom lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) eller lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

När det gäller insatser som har upphandlats genom LOU är det Arbetsförmedlingen som genom en upphandlingsprocess har valt de leverantörer som får utföra insatsen. Den arbetssökande har inte själv möjlighet att välja leverantör. Exempel på insatser som är upphandlade genom LOU är arbetsmarknadsutbildningar och rehabiliterande insatser som Steg till arbete.

²¹ Arbetsförmedlingen, Internrevisionsrapport – 2022:04 Riskhantering och kontroller i utbetalningsprocessen – Rusta och Matcha.

²² IAF 2023:13, Arbetsförmedlingens hantering av avvikelserapporter vid enheterna Granskning och kontroll.

²³ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-09-25.

Insatser som har upphandlats genom LOV ger däremot den arbetssökande rätten att själv välja leverantör, och att byta leverantör under hela placeringstiden i insatsen. Leverantörerna är därmed utsatta för konkurrens, vilket kan göra att det finns incitament för dem att inte skicka avvikelserrapporter för att inte riskera relationen med de arbetssökande. Rusta och matcha 2 som är den insats som har flest deltagare är upphandlat genom LOV i enlighet med regeringens direktiv under Arbetsförmedlingens reformering. Även insatsen validering är upphandlad genom LOV, men det finns sällan fler leverantörer på samma ort. Det blir inte heller aktuellt att byta leverantör eftersom insatserna oftast pågår en kortare tid – från några dagar till några veckor.²⁴

Genomsnittligt antal deltagare per månad 2023



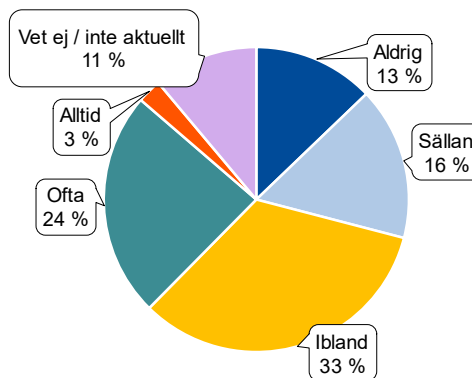
Rusta och matcha 2 – cirka 56 500 deltagare
 Övriga upphandlade insatser – cirka 18 000 deltagare

Källa: Arbetsförmedlingens faktagranskning, 2024-11-01.

2.4.1 Leverantörer av Rusta och matcha 2 upplever att deltagare byter leverantör efter en avvikelserapport

IAF:s enkät visar att det är ganska vanligt att leverantörer inom Rusta och matcha 2 upplever att deltagare väljer att byta till en annan leverantör när de har skickat en avvikelserapport. Diagram 3 visar att mer än var fjärde leverantör som besvarade enkäten inom Rusta och matcha 2, upplevde att deltagare ofta (24 procent) eller alltid (3 procent) har bytt till en annan leverantör på grund av att de har skickat avvikelserapporter. Var tredje leverantör (33 procent) uppgav att de ibland upplever det, och 16 procent att de sällan upplever det. 13 procent uppgav att de aldrig upplever att det sker.

Diagram 3: Om ni tänker på de avvikelserapporter ni har skickat inom Rusta och matcha 2 de senaste tolv månaderna, hur ofta upplever ni att deltagare har bytt till en annan leverantör på grund av att ni har skickat dessa avvikelserapporter?



Enkätens fritextsvar visar också att leverantörerna upplever att deltagare byter leverantör efter en avvikelserapport. Fritextsvaren visar också att det förekommer att deltagare hos andra leverantörer hör av sig för att de vill byta till en leverantör som ”ser mellan fingrarna” på frånavaro. Och att det fenomenet ökar i omfattning varje år när sommar- och semesterperioden närmar sig.

²⁴ Arbetsförmedlingens webbplats <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/extra-stod/stod-a-o/validering> [hämtat 2024-10-07].

”Som leverantör förlorar vi deltagare eftersom de väljer att lämna oss och gå till andra leverantörer som inte skickar in avvikelserapporter”

”...vi vet att de leverantörer som sköter sig och följer rutinerna blir tyvärr av med deltagare då det finns andra leverantörer som lovar att inte avvikelserapportera om de byter”

(Från fritextsvaren i enkäten)

2.4.2 Hot och våld från deltagare är vanligare hos leverantörer av Rusta och matcha 2 än hos övriga leverantörer

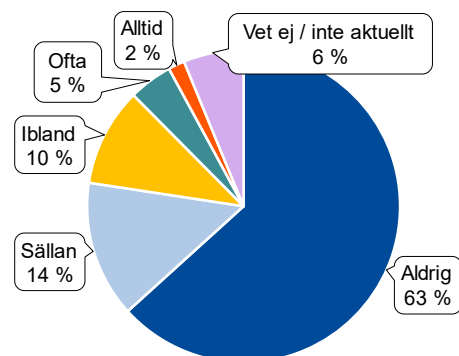
IAF:s enkät visar att det förekommer att leverantörer utsätts för hot och våld från deltagare. Att leverantörer utsätts för hot och våld från deltagare är i sig inget unikt problem för just leverantörerna. Även arbetsförmedlare utsätts för otillbörlig påverkan på olika sätt. Under 2023 rapporterade medarbetare inom Arbetsförmedlingen 503 händelser om hot eller våld mot person, 329 händelser om hot om suicid och 38 händelser om försök till muta eller korruption.²⁵

Diagram 4 visar att 31 procent av leverantörerna som besvarade enkäten svarade att det har förekommit (sällan, ibland, ofta eller alltid) att deltagare genom hot eller våld försökt påverka dem i samband med avvikelserapporteringen under de senaste tre månaderna. 63 procent av leverantörerna svarade att det aldrig hade hänt.

Leverantörer av Rusta och matcha 2 svarade i högre grad än övriga leverantörer (43 procent respektive 7 procent) att det hade hänt att deltagare genom hot och våld har försökt påverka dem i samband med avvikelserapportering. Utifrån de uppgifter IAF har går det inte att avgöra vad skillnaden beror på. Det skulle till exempel kunna bero på att leverantörer av Rusta och matcha 2 generellt har fler deltagare.

Även enkätens fritextsvar visar att det förekommer att deltagare blir aggressiva och hotfulla när leverantören ska skicka en avvikelserapport. I fritextsvaren nämns även

Diagram 4: Om ni tänker på de senaste tre månaderna, hur ofta har det hänt att deltagare genom hot eller våld försökt påverka er i samband med avvikelserapportering?



²⁵ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-09-13.

att det förekommer hot mot personal och förtal i sociala medier om att företaget inte är seriöst.

”Vår personal har blivit hotade, haft deltagare som haft ett våldsamt beteende mot dem pga att deras ersättning har påverkats av avvikelserapporteringen. Vi har fått rutor på våra kontor krossade.”

(Från fritextsvaren i enkäten)

2.5 Skillnader i avtal och överenskommelser med leverantörer av insatser som inte är upphandlade

Förutom upphandlade insatser erbjuder Arbetsförmedlingen vissa utbildningar som inte är upphandlade, men där myndigheten har samarbetsavtal eller överenskommelser med olika utbildningsanordnare. Det gäller studiemotiverande kurser och etableringskurser på folkhögskolor, uppdragsutbildningar på universitet och högskolor samt arbetsmarknadsutbildningar genom stiftelsen Utbildning Nord. Förutsättningarna för kontrollen av deltagarna varierar mellan de leverantörerna, eftersom alla inte har möjlighet att skicka avvikelserapporter. Vissa insatser erbjuds också via kommunerna som svenska för invandrare (sfi). Men de ingår inte i den här granskningen, eftersom insatserna inte sker på uppdrag av Arbetsförmedlingen.

Genomsnittligt antal deltagare per månad 2023



Studiemotiverande kurs på folkhögskola – cirka 1 230 deltagare

Etableringskurs på folkhögskola – cirka 390 deltagare

Uppdragsutbildningar på högskolor eller universitet – cirka 140 deltagare

Arbetsmarknadsutbildningar av Utbildning nord – cirka 110 deltagare

Källa: Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-09-13.

2.5.1 Folkhögskolor kan inte skicka avvikelserapporter

Genom en överenskommelse mellan Arbetsförmedlingen och Folkbildningsrådet erbjuder vissa folkhögskolor studiemotiverande kurser och etableringskurser. Folkhögskolorna kan inte skicka avvikelserapporter, eftersom de inte har tillgång till Arbetsförmedlingens systemstöd. Överenskommelsen mellan Arbetsförmedlingen och Folkbildningsrådet reviderades innan Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2023:1) om uppgiftsskyldighet trädde i kraft, och därför omfattas folkhögskolorna inte av föreskrifterna.²⁶

²⁶ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-05-03.



Arbetsförmedlingen uppger i ett svar till IAF att de behöver kunna erbjuda ett enkelt och säkert sätt för folkhögskolorna att lämna de uppgifter som efterfrågas enligt föreskrifterna innan de kan revidera överenskommelsen. Arbetsförmedlingen skriver att de i dagsläget inte har förutsättningar att utveckla systemstödet, eftersom de har prioriterat it-utveckling inom andra områden. Det finns inte heller förutsättningar att genomföra de utbildningsinsatser som krävs hos folkhögskolorna.²⁷

Enligt överenskommelsen mellan Arbetsförmedlingen och Folkbildningsrådet ska folkhögskolorna dokumentera de arbetssökandes närvaro och frånvaro, och redogöra för det om Arbetsförmedlingen begär det. Kontrollen av de arbetssökande sker i de samarbeten som finns lokalt på Arbetsförmedlingen, vilket innebär att det bestäms utifrån lokala förutsättningar och därmed kan se olika ut. Arbetsförmedlingen har kommit överens med vissa folkhögskolor om att uppgifterna ska lämnas in regelbundet. Med andra folkhögskolor begär Arbetsförmedlingen in uppgifterna om de bedömer att det finns behov av det.²⁸

2.5.2 Högskolor, universitet och stiftelsen Utbildning Nord ska skicka avvikelserapporter

Arbetsförmedlingen har även överenskommelser med ett antal universitet och högskolor som erbjuder så kallade uppdragsutbildningar som utförs på uppdrag av Arbetsförmedlingen. Dessa högskolor och universitet har tillgång till Arbetsförmedlingens systemstöd, och kan därmed skicka avvikelserapporter enligt kraven i föreskrifterna (2023:1) om uppgiftsskyldighet för leverantörer.²⁹

Arbetsförmedlingen har även ett samarbetsavtal med stiftelsen Utbildning Nord, som erbjuder arbetsmarknadsutbildningar för arbetssökande från hela landet. Utbildning Nord har tillgång till systemstöd för avvikelserapportering och kan skicka avvikelserapporter, som hanteras enligt en särskild rutin på Arbetsförmedlingen. Från och med 2024 finns det enligt Arbetsförmedlingen en skrivelse i samarbetsavtalet gällande avvikelserapportering vid frånvaro i syfte att förbättra hanteringen.³⁰ Utöver samarbetsavtalet tillämpas även ”Allmänna bestämmelser vid köp av arbetsmarknadsutbildning”. Där framgår att leverantören ska rapportera händelser som kan påverka den arbetssökandes rätt till ersättning enligt Arbetsförmedlingens föreskrifter om uppgiftsskyldighet för leverantörer.³¹

²⁷ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-05-03 och 2024-06-14.

²⁸ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.

²⁹ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-05-03.

³⁰ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-05-03.

³¹ Arbetsförmedlingens faktagranskning, 2024-11-01.



3 Skillnader i avvikelserapportering mellan leverantörer

I det här kapitlet redovisar vi resultat från granskningens dataanalys. Vi inleder med att beskriva utvecklingen av leverantörernas avvikelserapportering över tid. Sedan redovisar vi analysen av om det finns skillnader i hur många avvikelserapporter de olika leverantörerna skickar till Arbetsförmedlingen. Slutligen redogör vi för resultat från enkäten som rör leverantörernas attityder till avvikelserapporteringen och om de tror att de har skickat alla avvikelserapporter som de borde.

Vi redovisar resultaten av den statistiska analysen uppdelad på Rusta och matcha 2 och övriga upphandlade insatser³². I Rusta och matcha 2 inkluderar vi den tidigare insatsen Rusta och matcha. I övriga upphandlade insatser ingår inte de insatser som grundar sig på samarbetsavtal eller överenskommelser som beskrevs i avsnitt 2.5, till exempel studiemotiverande kurser hos folkhögskolorna.

Vi delar också in avvikelserapporterna i Rusta och matcha 2 efter avvikelseorsak.³³ De avvikelserapporter som oftare borde kunna leda till en sanktion enligt sanktionsreglerna i förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser (FEA) eller återkallande av programanvisningen enligt respektive förordning³⁴ kallar vi här ”sanktionsgrundande” avvikelserapporter. Med det menar vi avvikelserapporter med någon av orsakerna:

- ser till att erbjudet arbete inte kommer till stånd
- misskött sig eller stört verksamheten
- okänd orsak
- tackat nej till insats eller aktivitet
- kan inte tillgodogöra sig programmet
- tackat nej till erbjudet arbete.

Det inkluderar inte de övriga orsakerna: annan känd orsak, sjukdom, arbete, vård av barn eller utbildning.

³² Arbetsmarknadsutbildningar, förberedande och vägledande tjänster (KVL), rehabiliterande tjänster (Steg till arbete, arbetsintegrerade övningsplatser), stödjande tjänster (yrkessvenska, individuell pedagogiskt stöd vid utbildning) och validering.

³³ I granskningen har vi inte haft uppgifter om avvikelseorsak för övriga upphandlade insatser.

³⁴ Förordningen (2000:634) om arbetsmarknadspolitiska program, förordningen (2007:414) om jobb- och utvecklingsgarantin, förordningen (2007:813) om jobbgaranti för ungdomar, förordningen (2017:820) om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare och förordningen (2022:812) om förmedlingsinsatser.



3.1 Antalet avvikelserrapporter per deltagare i Rusta och matcha 2 minskade andra halvåret 2023

Diagram 5 visar utvecklingen av antalet avvikelserrapporter per 100 deltagare som leverantörerna skickat till Arbetsförmedlingen. Utvecklingen visas för samtliga avvikelserrapporter inom Rusta och matcha 2 respektive inom övriga upphandlade insatser. Vid en jämförelse av antalet avvikelser per deltagare mellan olika insatser nedan behöver man ha i åtanke att förutsättningarna för kontrollen av arbetssökande ser olika ut i de olika upphandlade insatserna, bland annat eftersom kravet på närvaro kan skilja sig åt. Inom Rusta och matcha 2 ställs det krav på minst ett fysiskt möte varannan vecka mellan leverantören och deltagaren, medan det inom arbetsmarknadsutbildningar kan finnas krav på närvaro varje vardag.³⁵

Diagram 5: Antalet avvikelserrapporter per 100 deltagare januari 2022–mars 2024 i Rusta och matcha 2 och i övriga upphandlade insatser.

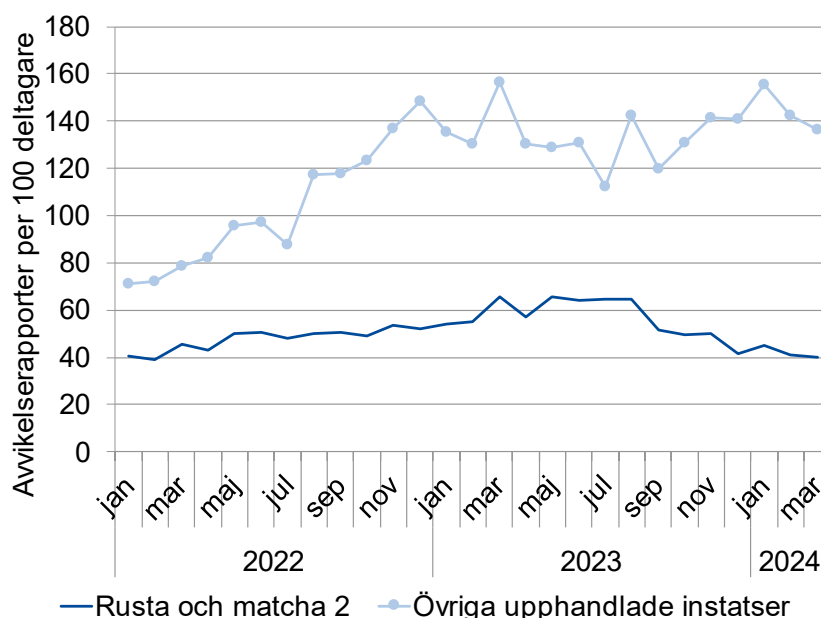


Diagram 5 visar att antalet avvikelserrapporter per 100 deltagare ökade inom övriga upphandlade insatser under 2022. Sedan slutet av 2022 har antalet legat relativt stabilt. Även det totala antalet avvikelserrapporter per deltagare inom Rusta och matcha 2 ökade under perioden, men från mitten av 2023 har antalet minskat.

³⁵ De olika kraven på närvaro återspeglas i att arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer får fler underrättelser än andra arbetssökande med aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning om att de inte deltagit i insats. Samtidigt får de färre underrättelser om att inte ha lämnat in sin aktivitetsrapport i tid. Sammantaget får deltagarna hos leverantörer fler underrättelser totalt.

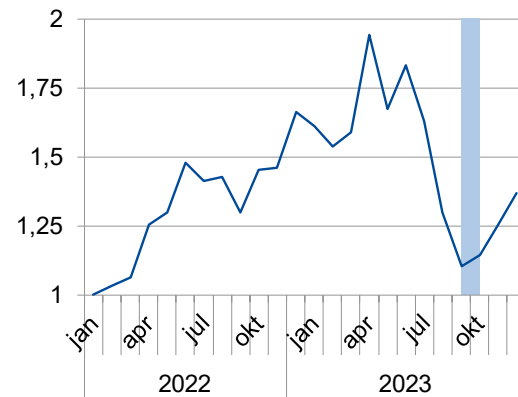


Utvecklingen syns ännu tydligare i diagram 6. Där framgår att sannolikheten att få minst en sanktionsgrundande avvikelserapport under de tre första månaderna i Rusta och matcha 2 ökade från början av 2022 fram till sommaren 2023. För arbetssökande som påbörjade Rusta och matcha 2 under augusti eller september 2023 sjönk däremot sannolikheten jämfört med månaderna innan, vilket kan ses genom en tydlig nedgång i diagrammet.³⁶ En möjlig förklaring till nedgången kan enligt

Arbetsförmedlingen vara att de under september och oktober 2023 hade flera tekniska problem och centrala driftstörningar som periodvis ledde till att det inte gick att skicka in avvikelserapporter i systemstödet som används inom Rusta och matcha 2.³⁷ Perioden med tekniska problem är markerad med ett ljusblått fält i diagrammet.

I faktagranskningen lyfte Arbetsförmedlingen fram fler möjliga förklaringar till nedgången som att Rusta och matcha 2, som infördes i april 2023, var en ny insats som leverantörerna behövde lära sig, och att målgruppen samtidigt ändrades så att deltidsanvisade inte längre inkluderades. Enligt Arbetsförmedlingen är det oklart hur dessa förklaringsfaktorer har påverkat antalet avvikelserapporter, men att de sannolikt samspelat och lett till en tillfällig nedgång.³⁸

Diagram 6: Hur oddskvoten att få minst en sanktionsgrundande avvikelserapport under sina första tre månader i Rusta och matcha 2 varierar med vilken månad som insatsen påbörjades jämfört med januari 2022.



³⁶ Skattningen för hur påbörjandemånaden påverkar oddskvoten att få minst en sanktionsgrundande avvikelserapport under de första tre månaderna jämfört med om man hade börjat i januari 2022 kommer från den logistiska regressionsmodellen från avsnitt 3.2.2. Januari 2022 är referensmånaden och oddskvoten för den månaden är därmed 1. Om oddskvoten är större än 1 betyder det att det förekommer en förhöjd sannolikhet jämfört med referensmånaden.

³⁷ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-10-17.

³⁸ Arbetsförmedlingens faktagranskning, 2024-11-20.



3.2 Antalet avvikelserapporter per deltagare skiljer sig åt mellan leverantörerna

Under 2023 fanns det totalt 218 leverantörer i Rusta och Matcha 2 och 142 leverantörer i övriga upphandlade insatser.³⁹ Tabell 1 visar att 8 leverantörer (4 procent) i Rusta och matcha 2 inte skickade några avvikelserapporter om sina deltagare i insatsen under 2023. Inom övriga upphandlade insatser hade 19 leverantörer (13 procent) inte skickat någon avvikelserapport.⁴⁰

Statistiken som rör leverantörer med få deltagare blir mer osäker, eftersom enstaka deltagare kan få stort genomslag på antalet avvikelserapporter. Av de leverantörer som hade minst 50 deltagare hade alla leverantörer inom Rusta och matcha 2 skickat minst en avvikelserapport, medan två leverantörer inom övriga upphandlade insatser inte hade skickade några avvikelserapporter.

Tabell 1: Antalet leverantörer i Rusta och matcha 2 respektive övriga upphandlade insatser och antalet av dem som inte skickat avvikelserapporter under 2023.

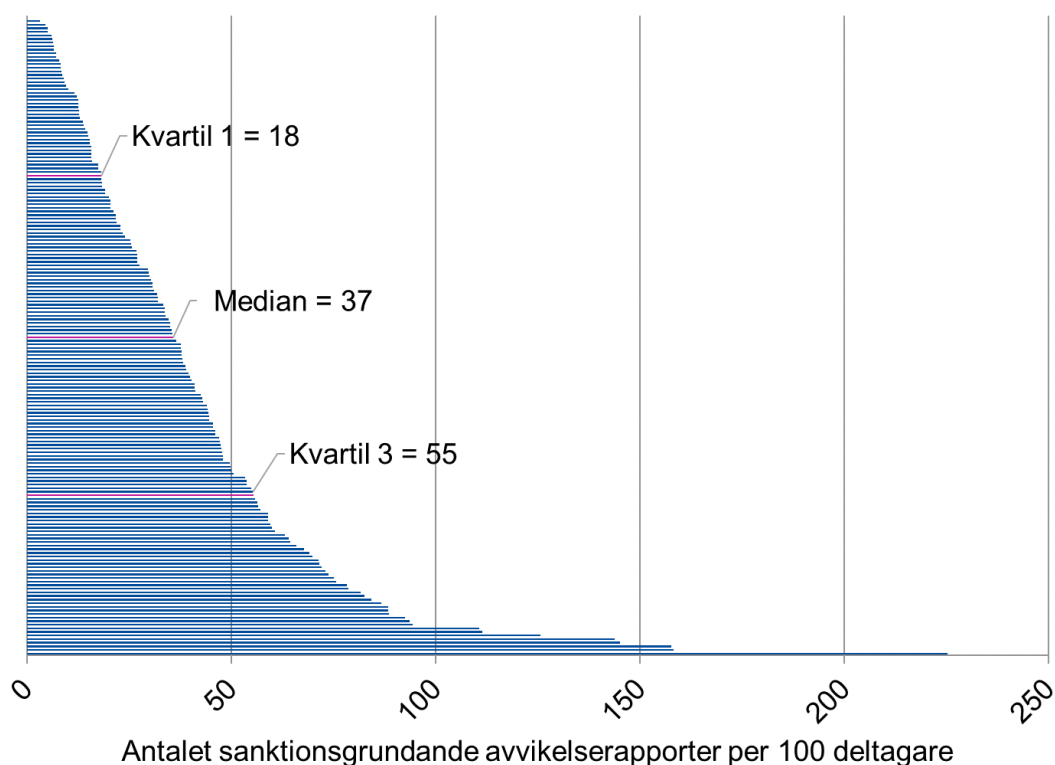
Tjänst	Antal leverantörer	Antal utan avvikelserapporter	Antal med minst 50 deltagare utan avvikelserapporter
Rusta och matcha 2	218	8	0
Övriga upphandlade insatser	142	19	2

Diagram 7 visar antalet sanktionsgrundande avvikelserapporter per 100 deltagare, som leverantörer med minst 50 deltagare i Rusta och matcha 2 skickade under 2023. Varje stapel motsvarar en leverantör. En leverantör, överst i diagrammet, saknar en stapel eftersom den inte skickade några sanktionsgrundande avvikelserapporter.

³⁹ En leverantör kan tillhandahålla både Rusta och matcha 2 och övriga upphandlade insatser samtidigt. Under 2023 fanns det totalt 326 leverantörer av upphandlade insatser, varav 184 tillhandahöll bara Rusta och matcha 2, 108 bara övriga upphandlade insatser och 34 både och.

⁴⁰ Under 2022 var det fler leverantörer som inte avvikelserapporterade. Då var det 102 av 272 leverantörer (38 procent) inom övriga upphandlade insatser som inte avvikelserapporterade. Många av de leverantörerna hade få deltagare.

Diagram 7: Antalet sanktionsgrundande avvikelserapporter per 100 deltagare för respektive leverantör med minst 50 deltagare i Rusta och matcha 2 under 2023.



Den nedersta stapeln i diagram 7 visar att den leverantör som skickade flest sanktionsgrundande avvikelserapporter skickade cirka 225 avvikelserapporter per 100 deltagare. En fjärdedel av leverantörerna skickade 18 eller färre avvikelserapporter per 100 deltagare (kvartil 1), medan en fjärdedel skickade 55 eller fler (kvartil 3).⁴¹ Antalet avvikelserapporter per deltagare skiljer sig därmed åt mellan leverantörerna.

3.2.1 Leverantörer som skickade få avvikelserapporter under 2022 skickade ofta få även under 2023

Vi har studerat om det är samma leverantörer som skickade förhållandevis få avvikelserapporter under 2023 och under 2022. I den här och de efterföljande analyserna har vi justerat deltagarantalet utifrån att olika deltagare kan ha deltagit olika lång tid hos leverantörerna under året. I den här analysen har vi också exkluderat leverantörer med få deltagare baserat på det justerade måttet för antalet deltagare.⁴²

⁴¹ En genomsnittlig leverantör med minst 50 deltagare i Rusta och matcha 2 skickade 42 sanktionsgrundande avvikelserapporter per 100 deltagare under 2023 med en standardavvikelse på 33. För det totala antalet avvikelserapporter per deltagare var motsvarande genomsnitt 196 och standardavvikelse 168.

⁴² Leverantörerna ska ha haft minst 120 deltagarmånader under året. Det motsvarar till exempel 10 deltagare på heltid under hela året eller 120 deltagare på heltid under en månad.



Av de tjugo leverantörer som skickade först avvikelserrapporter totalt per deltagare⁴³ inom Rusta och matcha 2 under 2023 återfanns nio (45 procent) av leverantörerna även bland de tjugo med först avvikelserrapporter per deltagare under 2022. Motsvarande siffra inom övriga upphandlade insatser var fyra leverantörer (20 procent) och för avvikelserrapporter med sanktionsgrundande orsaker inom Rusta och matcha 2 var det sex leverantörer (30 procent).⁴⁴

3.2.2 Olika sammansättning av deltagare kan inte förklara skillnaderna i avvikelserrapporteringen mellan leverantörerna

Vi har även analyserat om skillnader i sammansättningen av deltagare kan förklara skillnader i avvikelserrapporteringen mellan leverantörer, med hjälp av en logistisk regressionsmodell.⁴⁵ Vissa leverantörer skulle kunna ha deltagare med högre frånvaro eller som inte följer reglerna i lika stor utsträckning. Eventuella skillnader i avvikelserrapporteringen skulle därmed kunna bero på skillnader i sammansättningen av deltagare mellan leverantörerna.

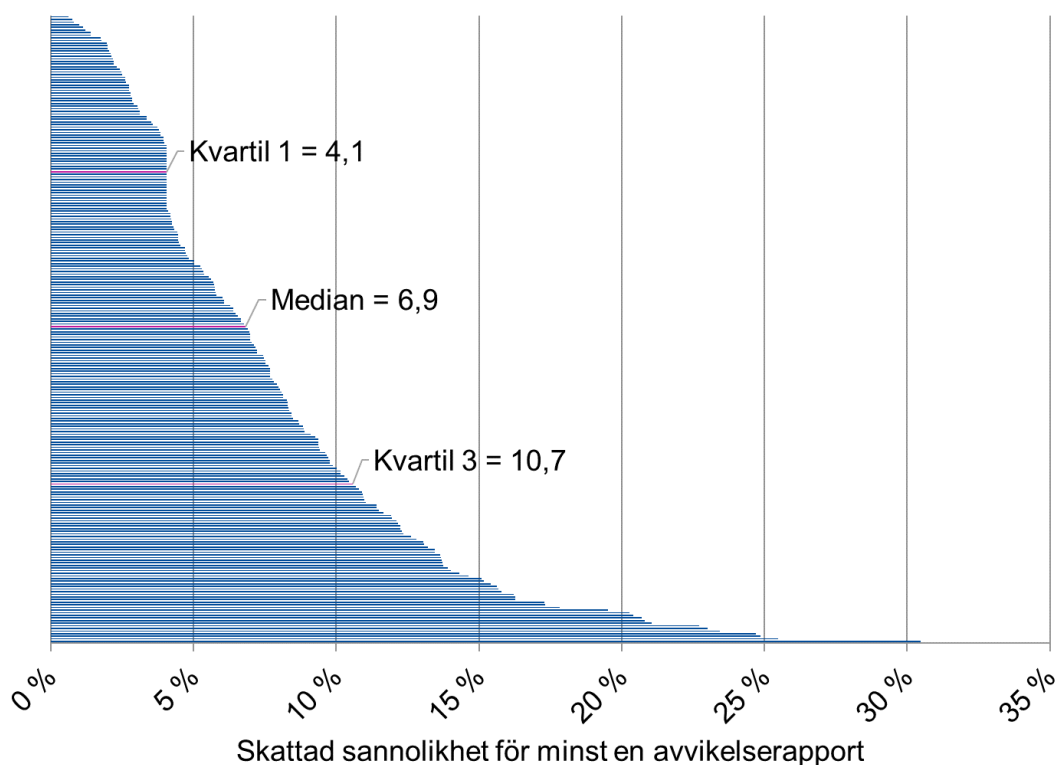
Resultatet visar dock att sannolikheten att få minst en sanktionsgrundande avvikelserrapport under de första tre månaderna i insatsen inte helt kan förklaras av deltagarnas kön, ålder, utbildningsnivå, födelseland eller funktionsnedsättning. Det återstår markanta skillnader mellan leverantörerna även efter att vi kontrollerar för dessa bakgrundsfaktorer i en sådan analys. Diagram 8 illustrerar hur sannolikheten att få minst en avvikelserrapport skiljer sig mellan leverantörerna. Skattningen är gjord för en 40-årig gymnasieutbildad kvinna född i Sverige som saknar funktionsnedsättning eller ohälsa som medför nedsatt arbetsförmåga och som påbörjade Rusta och matcha 2 i december 2023. Varje stapel i diagrammet motsvarar en leverantör.

⁴³ Utifrån det justerade deltagarantalet baserat på att olika deltagare kan ha deltagit olika lång tid hos leverantörerna under året.

⁴⁴ Rangkorrelationen mellan leverantörernas avvikelserrapporter per deltagare under 2022 och 2023 inom Rusta och matcha 2 var 0,66 för sanktionsgrundande och 0,80 för totala antalet avvikelserrapporter för de leverantörer som tillhandahöll insatsen båda åren. För avvikelserrapporter per deltagare inom övriga upphandlade insatser var rangkorrelationen 0,89.

⁴⁵ I modellen är utfallet om deltagare fått en sanktionsgrundande avvikelserrapport inom tre månader från att insatsen påbörjades. De oberoende variablerna utgörs av deltagarens kön, eventuell funktionsnedsättning samt vilken ålderskategori, födelseregion och utbildningsnivå som deltagaren tillhörde. Vilken månad som insatsen påbörjades samt hos vilken leverantör deltagaren fick ta del av insatsen inkluderades också i modellen.

Diagram 8: Skattad sannolikhet att få minst en sanktionsgrundande avvikelserapport under sina första tre månader i Rusta och matcha 2 per leverantör.



Den översta stapeln i diagram 8 visar att en leverantör hade en skattad sannolikhet på 0,6 procent att ha skickat minst en avvikelserapport om kvinnan. Den nedersta stapeln visar att en annan leverantör samtidigt hade en skattad sannolikhet på över 30 procent. En fjärdedel av leverantörerna hade en skattad sannolikhet på 4,1 procent eller lägre (kvartil 1), och en fjärdedel av leverantörerna hade en skattad sannolikhet på 10,7 procent eller högre (kvartil 3). Sannolikheten att få minst en avvikelserapport under de tre första månaderna i insatsen varierar därmed mellan leverantörerna.

3.3 Leverantörer skickar inte alla avvikelserapporter som de borde

IAF ställde i enkäten en fråga om leverantören under de tre senaste månaderna trodde att det hade förekommit att de inte hade skickat en avvikelserapport till Arbetsförmedlingen i en situation då de borde ha gjort det. Det var 17 procent av leverantörerna som svarade att de tror att det har förekommit. Ungefär lika många, 18 procent, svarade att de inte vet. Resterande 65 procent av leverantörerna tror inte att det förekommit de senaste tre månaderna.

Av enkätens fritextsvar framkommer att en anledning till att leverantören inte har skickat avvikelserapporter är den mänskliga faktorn som gör att fel ibland förekommer. Några av svaren tyder på att leverantören har gjort en egen bedömning



av om det funnits godtagbara skäl för frånvaron till exempel när den arbetssökande varit på en jobbintervju. I andra svar uttrycker leverantören också att det funnits oklarheter i om den arbetssökande har förstått kraven om att delta i aktiviteter och meddela frånvaro, och där leverantören hellre friar än faller. Det förekommer också att leverantören inte velat förstöra relationen med deltagaren eller på grund av hot valt att låta bli att skicka en avvikelserapport.

”Framförallt förs diskussioner om att vi ska vara "lite snälla" vid de första avvikelserna då deltagare helt enkelt inte förstår eller fått med sig informationen om hur det kan påverka deras ersättning.”

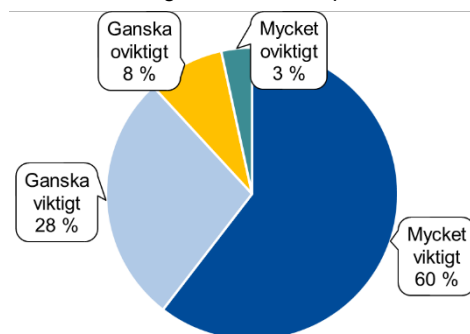
”Deltagaren har blivit hotfull. Enskild konsult har velat undvika negativa konsekvenser för deltagaren.”

(Från fritextsvaren i enkäten)

De leverantörer som tillhandahåller Rusta och matcha 2 uppger i högre utsträckning att det har förekommit att de inte skickat en avvikelserapport i en situation när de borde ha gjort det. Bland de leverantörerna finns även en högre andel som svarat att de inte vet om det förekommit.

Av IAF:s enkät framkommer också att 60 procent av leverantörerna anser att det är mycket viktigt att avvikelserapportera alla händelser som Arbetsförmedlingen ställer krav på, och 28 procent anser att det är ganska viktigt, se diagram 9. 8 procent svarade att det är ganska oviktigt och 3 procent att det är mycket oviktigt att leverantörer avvikelserapportera alla händelser.

Diagram 9: Hur viktigt tycker ni det är att leverantörer avvikelserapportera vid alla händelser som Arbetsförmedlingen ställer krav på?





4 Arbetsförmedlingens arbete med att följa upp leverantörerna

I det här kapitlet redovisar vi resultat om Arbetsförmedlingens uppföljning och kontroll av leverantörer och avvikelserapporteringen, samt Arbetsförmedlingens arbete med att förstärka och systematisera kontrollen av avvikelserapportering genom en statistikapplikation. Kapitlet beskriver även Arbetsförmedlingens uppföljning av leverantörer som inte är upphandlade, men som har samarbetsavtal eller överenskommelser med Arbetsförmedlingen. Kapitlet avslutas med ett avsnitt om underleverantörer och hur användningen av dem påverkar möjligheten till kontroll av arbetssökande och uppföljningen av leverantörer.

4.1 Leverantörer följs upp genom granskningar och klagomålshantering

Ansvar för att följa upp och kontrollera leverantörerna av upphandlade insatser ligger huvudsakligen hos Arbetsförmedlingens enhet Leverantörsuppföljning. Enheten har ansvar för att följa upp att leverantörer tillhandahåller insatsen enligt avtal samt att motverka felaktiga utbetalningar och välfärdsbrottslighet.⁴⁶ Att följa upp leverantörernas avvikelserapportering ingår i deras ansvarsområde. Arbetet med att kontrollera leverantörer består till stor del av att granska leverantörer och att utreda klagomål, som till exempel arbetsförmedlare eller kontrollhandläggare på enheten Granskning och kontroll har skickat in. Det är genom granskningarna och klagomålsutredningarna som avvikelserapporteringen kan följas upp.⁴⁷

4.1.1 Granskningarna baseras på riskbedömningar, men avvikelserapporteringen ingår inte som en variabel

Enheten Leverantörsuppföljning gör riskbedömningar av alla leverantörer en gång per år. Riskbedömningarna är en del av grunderna för vilka granskningar som görs löpande av enheten. Avvikelserapporteringen ingår i dagsläget inte i riskbedömningarna, eftersom Arbetsförmedlingen inte har tillförlitlig statistik tillgängligt. På sikt är tanken att Arbetsförmedlingen ska använda en statistikapplikation för att ta fram hur många avvikelserapporter som leverantörerna har skickat.⁴⁸ Läs mer om den i avsnitt 4.3.

⁴⁶ Arbetsförmedlingens intranät, Enheten Leverantörsuppföljning, 2024-08-30 [hämtat 2024-01-10].

⁴⁷ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13.

⁴⁸ Arbetsförmedlingens faktagranskning, 2024-11-01.



4.1.2 Genom klagomålshanteringen fångas synpunkter på leverantörer upp från flera håll

Alla medarbetare på Arbetsförmedlingen ska registrera klagomål på leverantörer om de får signaler om att något inte stämmer i leverantörens verksamhet. Om det är en arbetsförmedlare som registrerar ett klagomål ska hen först ta kontakt med leverantören, för att skapa sig en bild om vad som har hänt och reda ut om det handlar om ett missförstånd.⁴⁹ Det kan till exempel vara om klagomålet gäller en arbetssökandes frånvaro och leverantören säger att hen har varit närvarande. Arbetsförmedlaren ska inte göra en bedömning av om leverantören har en godtagbar förklaring till att de inte har skickat en avvikelserapport. När kontrollhandläggare på enheten Granskning och kontroll registrerar ett klagomål, behöver de inte ta kontakt med leverantören. Det gör i stället enheten Leverantörsuppföljning som tar emot och utreder alla klagomål. Klagomål kan även registreras av till exempel arbetssökande eller en leverantör.⁵⁰

IAF konstaterade i en rapport 2021 att inte alla medarbetare på Arbetsförmedlingen kände till klagomålshanteringen.⁵¹ Sedan dess har Arbetsförmedlingen genomfört en intern utbildningsinsats för att öka kunskapen om hur viktigt det är att registrera klagomål och hur det ska göras. Utbildningen är riktad till de medarbetare som arbetar direkt eller indirekt med leverantörer, bland annat arbetsförmedlare inom verksamhetsområde Lokal Arbetsmarknad, avdelningen Personligt distansmöte (PDM) samt sektionschefer. Totalt hade cirka 1 000–1 500 medarbetare gått utbildningen i juni 2024.⁵²

Klagomål som gäller avvikelserapporteringen handlar oftast om att Arbetsförmedlingen fått information om att en arbetssökande inte deltagit i en insats till exempel på grund av sjukskrivning eller utlandsvistelse och att leverantören inte har skickat in avvikelserapporter. Informationen kan komma till exempel genom informativa rapporter eller slutrapporter som leverantörerna skickar in och som läses av arbetsförmedlare.⁵³

Enheten Leverantörsuppföljning kontrollerar inte specifikt att leverantörerna har rutiner för att kontrollera deltagarnas närvaro och frånvaro samt att rutiner som rör avvikelserapporteringen finns tillgänglig för all personal. Men på senare tid har enheten börjat begära in leverantörernas kvalitetsledningssystem när de gör


⁴⁹ Arbetsförmedlingens intranät, Klagomål på leverantörer, 2023-11-13 [hämtat 2024-03-11].

⁵⁰ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13 och Arbetsförmedlingens skriftliga svar 2024-06-14.

⁵¹ IAF 2021:3, Implementering av Kundval Rusta och matcha - Säkerställer Arbetsförmedlingen kontrollfunktionen?

⁵² Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-04-10 och 2024-06-14.

⁵³ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-04-10.



granskningar, för att kontrollera att punkterna finns med i den. Det görs även om de får klagomål på avvikelserapporteringen.⁵⁴

Arbetsförmedlingen för statistik över klagomålen men inte specifikt över avvikelserapporteringen, eftersom sådana klagomål registreras under kategorin dokumentation där också andra klagomål ingår.⁵⁵

4.2 Arbetsförmedlingen följer inte upp brister i avvikelserapporteringen

Om enheten Leverantörsuppföljning i sin utredning av klagomål eller i en granskning kommer fram till att det finns en brist i leverantörens verksamhet, skriver de vanligen en utredningsrapport och påtalar bristen. Utredningsrapporten skickas sedan till enheten Affärsområde arbetsmarknadstjänster, som har ansvar för att besluta om eventuella sanktioner mot leverantörer.⁵⁶ Men när det gäller brister i avvikelserapporteringen är det inte särskilt vanligt att de har lett till en utredningsrapport. Det beror på att Arbetsförmedlingen har svårt att följa upp avvikelserapporteringen.

4.2.1 Svårt att bedöma om brister i avvikelserapporteringen är systematiska

Arbetsförmedlingen menar att en svårighet har varit att definiera när brister ska bedömas som systematiska i enlighet med avtalen. Av avtalen framgår ingen definition av det. Inom Rusta och matcha 2 beslutade Arbetsförmedlingen i april 2024 om en definition för när en leverantör har brustit systematiskt. Enligt definitionen är brister systematiska om en leverantör har brustit fem gånger i avvikelserapporteringen inom en tremånadersperiod och inom ett avtalsområde. Det pågår diskussioner inom Arbetsförmedlingen om ifall det ska finnas en definition som gäller för alla upphandlade insatser. Men Arbetsförmedlingen bedömer att det kommer att bli svårt eftersom alla avtal är olika. De menar därför att det troligen inte kommer vara möjligt att hitta en definition som fungerar för alla avtal.⁵⁷

Även om det funnits en definition för systematiska brister i avvikelserapporteringen inom Rusta och matcha 2, har det under den här granskningen framkommit att den definitionen inte har tillämpats i enheten Leverantörsuppföljnings arbete.

⁵⁴ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13.

⁵⁵ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13.

⁵⁶ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13.

⁵⁷ Möte med Arbetsförmedlingen, 2024-09-11.



4.2.2 Utredningen är resurskrävande och brister är svåra att bevisa

En annan svårighet med att följa upp avvikelserapporteringen är att det, enligt Arbetsförmedlingen, är ett resurskrävande arbete att utreda ärendena. När en brist i avvikelserapporteringen identifieras behöver enheten Leverantörsuppföljning manuellt gå in i systemstöden och kontrollera om leverantören har haft fler brister av samma karaktär under de tre senaste månaderna. Enheten Leverantörsuppföljning har svårt att i praktiken tillämpa definitionen och har inte följt upp om brister i avvikelserapporteringen är systematiska. Däremot följer enheten en motsvarande definition för brister i dokumentation, som slutredovisningar eller gemensamma planeringar. Om enheten får ett klagomål eller en signal om en brist, behöver de även i de fallen manuellt gå in i systemstöden och titta bakåt tre månader för att se om leverantören har haft fler brister av samma karaktär.⁵⁸

Arbetsförmedlingen menar även att brister är svåra att bevisa. Om de till exempel har fått en signal från Försäkringskassan om att en arbetssökande har frånvaro kontaktar de leverantören. Om leverantören då hävdar att den arbetssökande har varit närvarande är det svårt för Arbetsförmedlingen att bevisa motsatsen. Det förekommer att Arbetsförmedlingen får kännedom om att sökande befinner sig utomlands, men om leverantören hävdar att sökande varit närvarande är det svårt att bevisa motsatsen. Enligt Arbetsförmedlingen finns de här problemen främst i Rusta och matcha 2, eftersom arbetssökande kan välja att byta leverantör om de är missnöjda, och insatsen kräver inte särskilt stor närvaro jämfört med andra insatser.⁵⁹

4.2.3 Arbetsförmedlingen har prioriterat bort att följa upp avvikelserapporteringen

Med anledning av svårigheterna att följa upp avvikelserapporteringen har Arbetsförmedlingen inte haft något fokus på att göra det. Arbetsförmedlingen menar att arbetsuppgiften har prioriterats bort för att i stället kunna hantera andra typer av avvikelser som är grövre och som de också behöver hantera. Därmed har Arbetsförmedlingen inte följt upp om brister i avvikelserapporteringen är systematiska. Däremot kan en signal om brister i avvikelserapporteringen leda till att Arbetsförmedlingen startar en granskning av en leverantör med ett bredare perspektiv.⁶⁰ Arbetsförmedlingen uppger också att brister som identifieras i avvikelserapporteringen hanteras genom att de påtalar bristen för leverantörerna och uppmanar dem att följa avtalet.⁶¹

⁵⁸ Möte med Arbetsförmedlingen, 2024-09-11.

⁵⁹ Möte med Arbetsförmedlingen, 2024-09-11.

⁶⁰ Möte med Arbetsförmedlingen, 2024-09-11.

⁶¹ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13.



I IAF:s enkät svarade 41 procent av leverantörerna att Arbetsförmedlingen någon gång under de senaste tolv månaderna hade kontaktat dem för att följa upp att de hade skickat alla avvikelserrapporter som de borde. Samtidigt svarade 53 procent att de inte hade blivit kontaktade, och 6 procent svarade att de inte visste om Arbetsförmedlingen hade gjort någon uppföljning.

Eftersom Arbetsförmedlingen har prioriterat bort att följa upp avvikelserrapporteringen har det också medfört att enheten Leverantörsuppföljning bara har skrivit utredningsrapporter som rör avvikelserrapporteringen i några enstaka fall. Då har bristerna varit så omfattande och uppenbart systematiska som att leverantören inte har avvikelserrapporterat alls under en lång period. I de fallen har bristerna också lett till att leverantören har fått vite.⁶²

4.3 Statistikapplikationen som ska förbättra kontrollen av leverantörer är inte klar

Arbetsförmedlingen skriver i en rapport⁶³ från 2021 att de behöver förstärka och systematisera sin kontroll av leverantörers avvikelserrapportering. I rapporten föreslår de att statistik om skillnader i leverantörernas avvikelserrapportering ska användas för att identifiera leverantörer som avvikelserrapporterar i låg grad, vilket ska kunna utgöra en indikator på systematiska brister i rapporteringen.

Arbetsförmedlingen påbörjade därför ett arbete med att ta fram en statistikapplikation som ska visa antal och andel skickade avvikelser per leverantör och insats. När statistikapplikationen är i drift är tanken att den ska ligga till grund för Arbetsförmedlingens arbete med att stärka och systematisera kontrollen av leverantörernas avvikelserrapportering. Genom applikationen kommer statistik om leverantörernas avvikelserrapportering bli lättillgänglig för alla berörda medarbetare. Statistikapplikationen kommer göra det möjligt att granska och analysera statistik om leverantörernas avvikelserrapportering, så att strategiska urval av leverantörer kan göras för riktade insatser.⁶⁴

Arbetsförmedlingen driftsatte en första version av applikationen i juni 2023, men drog tillbaka den på grund av att den inte uppnådde önskad funktionalitet. Ett

⁶² Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13. Arbetsförmedlingen uppgav i faktagranskningen att enheten Leverantörsuppföljning i slutet av september tog fram förtydligande instruktioner att skicka utredningsrapporter på systematiska brister i avvikelserrapporteringen i Rusta och matcha 2. IAF kan i dagsläget inte bedöma om det kommer resultera i fler utredningsrapporter om avvikelserrapporteringen framöver.

⁶³ Arbetsförmedlingen, Handlingsplan för att utveckla styrningen och kontrollen av fristående aktörers avvikelserrapportering.

⁶⁴ Arbetsförmedlingen, Utveckling av styrningen och kontrollen av leverantörers avvikelserrapportering – slutrapportering.



problem var till exempel att det inte gick att se de leverantörer som inte hade registrerat några avvikelser för deltagarna. Arbetsförmedlingen arbetar med att åtgärda problemen med statistikapplikationen och det är i dagsläget oklart när den kommer att vara klar för driftsättning.⁶⁵ Tempot på arbetet med statistikapplikationen är anpassat till tillgången på it-resurser, och korrigeringar görs allteftersom fel upptäcks.⁶⁶

För att stärka och systematisera kontrollen av leverantörernas avvikelserapportering har Arbetsförmedlingen tagit fram en modell som enheten Leverantörsuppföljning ska följa i sitt arbete. Tanken är att Arbetsförmedlingen i ett första skede ska fokusera på de leverantörer som inte avvikelserapporterar alls. Enligt modellen ska ett brev skickas till leverantören med information om varför brevet skickas och statistik om leverantörens avvikelserapportering jämfört med andra leverantörer. Efter en viss tid ska Arbetsförmedlingen kontrollera om det har skett en förbättring i leverantörens avvikelserapportering. Om det inte har förbättrats ska nya åtgärder vidtas enligt modellen, antingen besök, telefonsamtal eller en skrivbordsgranskning.⁶⁷

Modellen har inte testats ännu eftersom Arbetsförmedlingen menar att den är beroende av att det finns en statistikapplikation. Arbetsförmedlingen har inte gjort några manuella uttag för att testa modellen. Därmed har arbetet med den framtagna modellen pausats i avvaktan på att applikationen kommer i drift. Något annat arbetssätt som ersätter modellen finns inte. Arbetsförmedlingen uppger också att modellen kan behöva ändras när statistikapplikationen väl är på plats, eftersom arbetssättet utarbetades för länge sedan.⁶⁸

4.4 Uppföljning av leverantörer av insatser som inte är upphandlade


Förutsättningarna för att kunna följa upp avvikelserapporteringen strukturerat hos de leverantörer som Arbetsförmedlingen har samarbetsavtal och överenskommelser med varierar. Arbetsförmedlingen har uppgett att enheten Leverantörsuppföljning bara följer upp upphandlade insatser. Det gäller alltså inte leverantörer som de har samarbetsavtal eller överenskommelser med: folkhögskolor, universitet, högskolor

⁶⁵ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-04-10.

⁶⁶ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-09-13.

⁶⁷ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13.

⁶⁸ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13.



eller stiftelsen Utbildning Nord. Däremot sker en viss uppföljning på olika sätt med de olika aktörerna.⁶⁹

Av avsnitt 2.5.1 framgår att folkhögskolorna inte kan skicka avvikelserapporter och Arbetsförmedlingen kan därmed inte heller följa upp det. Arbetsförmedlingen gör inte heller några nationella kontroller direkt av folkhögskolorna, eftersom det är Folkbildningsrådet som är Arbetsförmedlingens samarbetspart och som därmed ansvarar för att folkhögskolorna följer villkoren. Om Arbetsförmedlingen identifierar behov av förbättringar i övergripande eller nationella frågor hanteras det på regelbundna möten med Folkbildningsrådet. Andra frågor hanteras på den nivå som är relevant, det vill säga lokalt eller regionalt.⁷⁰

När det gäller universitet och högskolor, som kan skicka avvikelserapporter, genomför Arbetsförmedlingen inte någon strukturerad kontroll eller uppföljning av att de skickar avvikelserapporter enligt överenskommelsen. Däremot kontakter Arbetsförmedlingen utbildningsanordnaren och ställer frågor om det under en utbildningsomgång inte har kommit in några avvikelser. Arbetsförmedlingen har även samtal med utbildningsanordnarna kontinuerligt och där påminner de om vikten av att omgående skicka avvikelserapporter. Enligt Arbetsförmedlingen finns det inte heller någon möjlighet till vite eftersom överenskommelsen bygger på tillit och är mellan två myndigheter inom samma juridiska person (staten). Ersättningen för uppdraget är dessutom självkostnad, vilket innebär att lärosätet varken kan gå med vinst eller förlust.⁷¹

Arbetsförmedlingens samarbetsavtal med stiftelsen Utbildning Nord ger möjlighet att häva del av avtalet om Utbildning Nord inte fullgör sina åtaganden och om bristen inte är av liten betydelse. Arbetsförmedlingen följer inte upp utbildningsanordnaren specifikt kopplat till kontrollen av deltagarna.⁷² Men de har tre möten per år med Utbildning Nord och där görs en viss uppföljning.⁷³ Utbildning Nord har även ombetts informera sin personal om vikten av att avvikelserapporteringen sköts dagligen.⁷⁴

⁶⁹ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.

⁷⁰ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.

⁷¹ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.

⁷² Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.

⁷³ Arbetsförmedlingen uppgav i samband med faktagranskningen att enheten Granskning och kontroll följer hur arbetet med avvikelserapporteringen går och meddelar Arbetsförmedlingens planeringsgrupp för Utbildning Nord om det inte fungerar fullt ut, som i sin tur tar upp det med Utbildning Nord.

⁷⁴ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.



4.5 Underleverantörer är vanligt och innebär ett till led i kontrollen av arbetssökande

Leverantörer har möjlighet att använda sig av underleverantörer när de ska leverera arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen.⁷⁵ Underleverantörer används också i relativt hög utsträckning, speciellt inom Rusta och matcha 2, där det finns fler underleverantörer än det finns leverantörer som har avtal med Arbetsförmedlingen.

Underleverantörer kan användas för att leverera delar av eller hela tjänsten. Om en leverantör till exempel saknar en viss

kompetens kan de åberopa den kompetensen från en underleverantör och på så sätt uppnå de uppsatta kraven. En leverantör inom Rusta och matcha 2 kan även använda sig av underleverantörer för att kunna etablera sig inom andra leveransområden. Leverantören måste dock fortfarande ha egen personal för vissa roller som kontaktperson och kvalitetsledning. Det förekommer också att en leverantör i ett leveransområde är underleverantör i ett annat leveransområde.⁷⁶

Underleverantörerna har inte tillgång till det systemstöd som används för att avvikelserapportera. Det innebär att underleverantören behöver meddela leverantören om händelser som kan påverka den arbetssökandes rätt till ersättning, och som kan leda till en avvikelserapport. Det är sedan leverantören som registrerar avvikelserapporten i systemstöden.

4.5.1 En del leverantörer upplever att det är svårare att uppfylla kraven för avvikelserapportering när underleverantörer används

Av de 177 leverantörerna som svarade på IAF:s enkät uppgav 45 att de använder sig av underleverantörer. Leverantörer som har fler än 50 deltagare i insatser använder sig i högre grad av underleverantörer än leverantörer som har färre än 50 deltagare.

IAF:s enkät visar att 24 procent av leverantörerna som använder underleverantörer, upplevde att det är svårare eller delvis svårare att uppfylla kraven för avvikelserapportering när de använder en underleverantör. Resterande leverantörer

Antalet underleverantörer i augusti 2024

I Rusta och matcha 2 fanns det 235 leverantörer, varav 83 leverantörer hade en eller flera underleverantörer. Totalt fanns det 257 underleverantörer.




I övriga upphandlade insatser fanns det 146 leverantörer, varav 31 leverantörer hade en eller flera underleverantörer. Totalt fanns det 82 underleverantörer.

Källa: Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-09-24.

⁷⁵ Enligt 5 kap. 2 § lagen (2008:962) om valfrihetssystem får den ansökande leverantören vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan.

⁷⁶ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-04-19.



upplevde inte att det är svårare att uppfylla kraven för avvikelserapporteringen när de använder sig av en underleverantör.

Leverantörer som använder underleverantörer svarade också i högre utsträckning att arbetet med avvikelserapporteringen var ganska svårt eller mycket svårt jämfört med leverantörer som inte använder sig av underleverantörer.

Några av enkätens fritextsvar visar att det förekommer att underleverantörerna ibland missar att lämna information eller lämnar den för sent. En del leverantörer uppgav också att det försvårar att underleverantörer inte själva kan skicka in en avvikelserapport till Arbetsförmedlingen eftersom de inte får ha tillgång till systemstödet för avvikelserapportering.

IAF:s enkät visar också att 87 procent av leverantörerna, som hade underleverantörer, uppgav att de under de senaste tolv månaderna hade följt upp om deras underleverantörer informerat dem om alla händelser som kan leda till en avvikelserapport.

Enkätens fritextsvar visar att leverantörerna arbetar på olika sätt för att säkerställa att underleverantörerna informerar om alla händelser som kan leda till en avvikelserapport. Flera leverantörer har skriftliga rutiner eller regelbundna möten för att säkerställa att underleverantörerna skickar in rätt uppgifter. En del har daglig kontakt med underleverantörerna om närvaro och frånvaro. Några nämner också att de gör stickprov för att kontrollera deltagares närvaro hos underleverantören.

4.5.2 Arbetsförmedlingen kontrollerar inte underleverantörer specifikt, men samarbetsavtal ska skickas in

När en leverantör vill använda sig av en underleverantör ska de skicka in ett samarbetsavtal till Arbetsförmedlingen, som avgör om det ska godkännas eller inte. Leverantören ska även göra en försäkran om att det inte föreligger några uteslutningsgrunder, som är ett hinder att delta i en offentlig upphandling.⁷⁷

Beroende på när samarbetsavtalet skickas in gör Arbetsförmedlingen olika kontroller. Om leverantören skickar in samarbetsavtalet i samband med sin första ansökan om att bli leverantör till Arbetsförmedlingen görs samma kontroll på underleverantörerna som leverantören själv. Underleverantörerna behöver då leva upp till samma krav som Arbetsförmedlingen ställer på leverantörerna. Om samarbetsavtalet lämnas in senare i processen när en leverantör redan är godkänd och uppfyller villkoren på egen hand är det enligt Arbetsförmedlingen svårare att neka en

⁷⁷ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-04-19.



underleverantör. I det skedet gör Arbetsförmedlingen bara en ekonomisk kontroll av underleverantören och kraven är inte lika hårda.⁷⁸

Underleverantörer kan användas i flera led, det vill säga att en underleverantör i sin tur använder sig av underleverantörer. Arbetsförmedlingen har inget strukturerat arbetssätt för att fånga upp om underleverantörer används i fler led, men även då ska ett samarbetsavtal skickas in.⁷⁹ Arbetsförmedlingen uppger att det inte är vanligt att underleverantörer används i flera led⁸⁰, men att det förekommer att det upptäcks vid leverantörsuppföljningen eller att klagomål rör en underleverantör i tredje ledet som inte har godkänts av myndigheten. När sådant upptäcks utdelar Arbetsförmedlingen en sanktion till leverantören, som ansvarar för sina underleverantörer.⁸¹

Möjligheten att följa upp och kontrollera efterlevnad av avtalsvillkor försvåras när det finns fler underleverantörsled. Men det finns inte rättsliga förutsättningar för att kunna införa en begränsning i antalet underleverantörsled i offentliga upphandlingar.⁸²

Arbetsförmedlingen följer upp leverantörer på samma sätt oavsett om de använder sig av underleverantörer eller inte. Arbetsförmedlingen har inte någon kontakt med underleverantörer. Om Arbetsförmedlingen har identifierat några brister i avvikelserapporteringen är det leverantören som Arbetsförmedlingen har kontakt med, eftersom det är leverantören som ansvarar för att avtalet följs även om underleverantörer används. Om en underleverantör är sen med att informera eller låter bli att informera om händelser som kan påverka den arbetssökandes rätt till ersättning är det leverantören som bär ansvaret. Leverantören får i sin tur ha kontakt med underleverantören.⁸³

4.5.3 Arbetsförmedlingen motverkar inte identifierade risker med underleverantörer

I Arbetsförmedlingens slutrapport om reformeringen från 2023 framkommer att Arbetsförmedlingen ser att en alltför omfattande användning av underleverantörer riskerar att göra arbetet med kontroll och uppföljning mer komplicerat. Arbetsförmedlingen bedömer dessutom att förekomsten av underleverantörer är en

⁷⁸ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-04-19.

⁷⁹ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-04-19.

⁸⁰ Även IAF:s enkät visar att det är ovanligt med underleverantörer i fler led. Av de 45 leverantörer som uppgav att de hade underleverantörer, var det 3 som hade det i fler led.

⁸¹ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.

⁸² SOU 2023:43, En samordnad registerkontroll för upphandlande myndigheter och enheter.

⁸³ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-04-19.



viktig riskfaktor vid prioriteringen av resurser för uppföljning av leverantörer.⁸⁴ Arbetsförmedlingen menar att det finns risker kopplade till att leverantören ska ansvara för underleverantören så som för sin egen verksamhet. Eftersom personalen hos underleverantören inte är direkt underställda leverantören kan det vara svårt att säkerställa att all personal känner till och följer de riktlinjer som gäller enligt avtal. Det kan också, enligt Arbetsförmedlingen, vara mindre gynnsamt för underleverantören att avvikelserapportera, till exempel genom att ryktet om att man inte avvikelserapporterar kan locka fler deltagare.⁸⁵ I ett svar till IAF skriver Arbetsförmedlingen att de inte arbetar med att motverka de risker de har identifierat. De litar på att det är leverantörerna som för vidare information och följer upp att underleverantören följer avtalen.⁸⁶

⁸⁴ Arbetsförmedlingen, Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet – slutrapport enligt regeringsuppdrag 2022 och regleringsbrev 2023.

⁸⁵ Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-04-19.

⁸⁶ Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.



Källor

Författningar

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

Lag (2016:1145) om offentlig upphandling.

Förordning (2000:634) om arbetsmarknadspolitiska program.

Förordning (2007:414) om jobb- och utvecklingsgarantin.

Förordning (2007:813) om jobbgaranti för ungdomar.

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

Förordning (2017:820) om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare.

Förordning (2022:812) om förmedlingsinsatser.

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

Offentligt tryck

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

SOU 2023:43, En samordnad registerkontroll för upphandlande myndigheter och enheter.

IAF:s rapporter

IAF 2021:3, Implementering av Kundval Rusta och matcha – Säkerställer Arbetsförmedlingen kontrollfunktionen?

IAF 2023:13, Arbetsförmedlingens hantering av avvikelserapporter vid enheterna Granskning och kontroll.

IAF 2024:5, Kontrollfunktionen i en tid av förändring på Arbetsförmedlingen.

Övrigt

Arbetsförmedlingen: Allmänna villkor för upphandlade arbetsmarknadspolitiska insatser. Dnr Af-2024/0009 1310, version 2024-01-29.

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

Arbetsförmedlingen: Internrevisionsrapport – 2022:04 Riskhantering och kontroller i utbetalningsprocessen – Rusta och Matcha. Af-2022/0093 1727.

Arbetsförmedlingen: Uppdrag till Arbetsförmedlingen med anledning av en reformerad arbetsmarknadspolitisk verksamhet. Slutrapport enligt regeringsuppdrag 2022 och regleringsbrev 2023, Af-2023/0095 4346.

Arbetsförmedlingen: Utveckling av styrningen och kontrollen av leverantörers avvikelserapportering – slutrapportering, Af-2020/0069 5320, 2023-03-07.

Arbetsförmedlingens intranät, Enheten Leverantörsuppföljning, 2024-08-30 [hämtat 2024-01-10].



Arbetsförmedlingens intranät, Klagomål på leverantörer, 2023-11-13 [hämtat 2024-03-11].

Arbetsförmedlingens webbplats, <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/extra-stod/stod-a-o/validering> [hämtat 2024-10-07].

Arbetsförmedlingens faktagranskning, 2024-11-01 och 2024-11-20.

Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-04-10.

Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-05-03.

Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-06-14.

Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-09-13.

Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-09-24.

Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-09-25.

Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2024-10-17.

Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-04-19.

Intervju med Arbetsförmedlingen, 2024-05-13.

Möte med Arbetsförmedlingen, 2024-09-11.



Bilaga 1: Granskningens genomförande

Uppdraget till IAF

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har i regleringsbrevet för 2024 fått i uppdrag att analysera och bedöma hur Arbetsförmedlingen fullgör sitt kontrolluppdrag avseende arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 13 december 2024.

Genomförande

Vi har intervjuat representanter från Arbetsförmedlingen och genomfört dokumentstudier. Vi har även genomfört en enkätundersökning med leverantörer av arbetsmarknadspolitiska insatser samt gjort datauttag och statistisk analys.

Dokumentstudier

Vi har studerat avtalen mellan Arbetsförmedlingen och deras leverantörer av arbetsmarknadspolitiska insatser för att bedöma hur de ger förutsättningar för kontroll av de arbetssökande som deltar i sådana insatser.

Intervjuer och skriftliga frågor

Vi har genomfört intervjuer med Arbetsförmedlingen för att fördjupa vår kunskap om Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande som deltar i insatser hos leverantörer, och hur Arbetsförmedlingen arbetar med uppföljning och kontroll av leverantörer. Under april och maj har vi genomfört två intervjuer med representanter från olika enheter på Arbetsförmedlingen. De intervjuade har faktagranskat intervjusammanfattningarna.

Enkät till leverantörer

Vi har skickat ut en enkät till Arbetsförmedlingens upphandlade leverantörer av arbetsmarknadspolitiska insatser. Syftet med enkäten var att undersöka hur avvikelserapporteringen fungerar utifrån Arbetsförmedlingens kontrolluppdrag.

Enkäten kunde besvaras under perioden 20 maj – 7 juni 2024. Det var totalt 177 leverantörer som svarade på enkäten, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 52 procent.

Enkäten bestod av totalt 28 frågor, varav vissa bara kunde besvaras av en delmängd av respondenterna beroende på hur de svarat på tidigare frågor och några var kontrollfrågor. Några frågor var också uppföljningsfrågor till tidigare lämnade svar. Det fanns möjlighet för leverantörerna att lämna fritextsvar på vissa frågor.



Enkäten återges i sin helhet i den fristående bilagan Tabellbilaga – Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande hos leverantörer. För mer information om rampopulationen, bortfall och övertäckning, se den fristående bilagan Metodbilaga – Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande hos leverantörer.

Uttag och statistisk analys

Vi har använt data från Arbetsförmedlingen och IAF:s statistik- och tillsynsdatas, för att ta fram statistik om och gjort statistiska analyser av leverantörernas avvikelserapportering.

Postadress:
IAF
Box 210
641 22 Katrineholm

Telefon: 0150 - 48 70 00
Fax: 0150 - 48 70 02
E-post: iaf@iaf.se
Webbplats: www.iaf.se

