

**2016:14**

## **Arbetsförmedlingens handläggning vid uteblivet besök eller kontakt**

*Kartläggning initierad av IAF*





Dnr: 2015/650

Arbetsförmedlingen  
Hälsingegatan 38  
113 99 STOCKHOLM

## Arbetsförmedlingens handläggning vid uteblivet besök eller kontakt

### *Kartläggning initierad av IAF*

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har kartlagt Arbetsförmedlingens handläggning vid uteblivet besök eller kontakt.

Arbetsförmedlingen har fått möjlighet att faktagranska rapporten.

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

Ansvarig chef har varit Annelie Westman, chef för granskningsenheten.

Rapporten har utarbetats inom IAF av utredarna Manuela Eriksson, uppdragsledare och Jessica Edelbro Laurell, granskningsenheten.

I arbetet har även jurist Urban Nilsson, rättsenheten och utredare Eva Nordström, analysenheten, deltagit. I den slutliga beredningen har Jan-Olof Dahlgren, generaldirektör, Annelie Westman, chef för granskningsenheten och utredarna Manuela Eriksson och Jessica Edelbro Laurell, deltagit.

Katrineholm den 10 maj 2016

Jan-Olof Dahlgren  
Generaldirektör

Manuela Eriksson  
Utredare

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen  
Box 210  
641 22 Katrineholm  
[www.iaf.se](http://www.iaf.se)



# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Tidigare rapporter .....	6
1.2 Systemförändringar .....	7
1.3 Syfte med rapporten .....	7
1.4 Sammanfattade begrepp för både besök och kontakt .....	8
<b>2 Metod för genomförande</b> .....	<b>9</b>
2.1 Avgränsningar .....	9
2.2 Urval .....	10
<b>3 Regler och rutiner vid bokning av kontakt</b> .....	<b>12</b>
3.1 Arbetsförmedlingens rutiner när tidigare kontakt uteblivit .....	12
3.2 Riktlinjer för att använda funktionen "Nästa kontakt Af" .....	12
<b>4 Resultat från kartläggningarna</b> .....	<b>13</b>
4.1 Vanligt att kontakt var bokad via "Nästa kontakt Af" .....	13
4.2 Åsikterna om funktionen "Nästa kontakt Af" varierar.....	13
4.3 I drygt hälften av ärendena hade Arbetsförmedlingen bokad en ny kontakt	14
4.4 I många fall är det oklart vad Arbetsförmedlingen gjorde istället för att boka ny kontakt.....	15
<b>5 Slutkommentarer</b> .....	<b>16</b>
<b>6 Käll- och litteraturförteckning</b> .....	<b>18</b>
Lagar, förordningar och föreskrifter .....	18
Offentligt tryck .....	18
<b>IAF:s rapporter</b> .....	18
<b>Övriga källor</b> .....	18
<b>7 Bilaga 1</b> .....	<b>19</b>
<b>8 Bilaga 2</b> .....	<b>23</b>



## Sammanfattning

IAF har kartlagt Arbetsförmedlingens handläggning när det gäller bokade besök och kontakter, för att få en bild av om de arbetssökande får de förutsättningar och den återkoppling som de har rätt till enligt regelverket.

När den arbetssökande inte har besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen ska en underrättelse skyndsamt skickas till arbetslöshetskassan. Dessutom ska arbetsförmedlingen skyndsamt kalla till ett nytt besök eller en ny kontakt. Detta framgår av 16 § andra stycket i förordning (2000:628) om den arbetsmarknads-politiska verksamheten.<sup>1</sup>

I november och december 2015 gjorde IAF två ärendekartläggningar för att ta reda på hur besök eller kontakter bokas, om ett nytt besök eller en ny kontakt bokas efter att en arbetssökande har uteblivit från ett sådant och hur lång tid det tar innan Arbetsförmedlingen bokar ett nytt besök eller en ny kontakt.

IAF har också ställt frågor till chefer på sex utvalda Arbetsförmedlingskontor för att få kompletterande information om användandet av fältet ”Nästa kontakt Af” vid bokning av besök eller kontakter.

Ärendekartläggningarna visade bland annat följande:

- Det var vanligt att Arbetsförmedlingen hade bokat kontakterna via funktionen ”Nästa kontakt Af”, och det gjordes i 51 procent av fallen. I de övriga noterade man en kallelse i en daganteckning eller gjorde en notering i handlingsplanen, i ungefär lika stor utsträckning: 27 respektive 22 procent.
- I drygt hälften av ärendena, 53 procent, hade Arbetsförmedlingen bokat ett nytt besök eller en ny kontakt.
- Av dessa bokade nya besök eller kontakter hade 42 procent bokats inom 1 dag. I 15 procent av ärendena hade ett nytt besök eller en ny kontakt bokats senare än de 10 arbetsdagar som Arbetsförmedlingen definierat som skyndsamt.

De tillfrågade Arbetsförmedlingscheferna angav att det finns vissa svårigheter med att använda funktionen ”Nästa kontakt Af”. Bland annat innebär användningen ett ytterligare administrativt moment bland många andra i arbetet. Andra svårigheter är att flera handläggare kan vara inne i samma ärende och de vill inte ändra i andra handläggares planering. Det händer också att arbetsförmedlare ibland missar att ändra den senaste kontakten.

---

<sup>1</sup> Se bilaga 2.



## Slutsatser

IAF drar följande slutsatser från kartläggningen:

- ✓ IAF konstaterar att det inte går att ta fram statistik för de ärenden som bokats på annat sätt än via funktionen ”Nästa kontakt Af”. Därmed blir det svårt för Arbetsförmedlingen att regelbundet följa upp handläggningen.
- ✓ IAF anser att funktionen ”Nästa kontakt Af” bör användas i högre grad, vilket förutsätter att Arbetsförmedlingen undanröjer de svårigheter som kommit fram. De uteblivna kontakter som bokats på annat sätt uppmärksammas kanske inte alltid av Arbetsförmedlingen. Detta kan innebära att arbetslöshetskassan inte får någon underrättelse om att en kontakt uteblivit, och då kan arbetssökande få ersättning som de inte har rätt till.
- ✓ IAF anser att det kan finnas en risk att de arbetssökande får olika förutsättningar om Arbetsförmedlingen inte konsekvent bokar nya kontakter. Vid dessa kontakter kan de arbetssökande nämligen få information som de behöver för att korrigera ett felaktigt beteende och därmed kunna bryta sin arbetslöshet.
- ✓ Även när det tar olika lång tid att få en ny kontakt anser IAF att de arbetssökande riskerar att få olika förutsättningar för att kunna bryta sin arbetslöshet. I förlängningen finns det också en risk att den arbetssökande förlorar sin rätt till ersättning.



# 1 Inledning

Arbetsförmedlingen ska snabbt kalla till ett nytt besök eller en ny kontakt när arbetssökande uteblivit för att kunna säkerställa att den arbetssökande står till arbetsmarknadens förfogande. Ju längre tid som går desto större risk för felaktiga utbetalningar. Det finns dock en risk för att arbetsförmedlarna tolkar regelverket och begreppet skyndsamt olika.

I september 2013 kom nya regler i förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten och i 9, 11 §§ samt 43-43 b §§ lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkringen. Förändringen innebar bland annat att avanmälan har ersatts med underrättelse och att underrättelsen ska skickas skyndsamt till arbetslöshetskassan istället för omedelbart. När underrättelse har skickats på grund av att den arbetssökande inte har besökt eller tagit kontakt med Arbetsförmedlingen ska Arbetsförmedlingen skyndsamt kalla till nytt besök eller ny kontakt. Detta framgår av 16 § andra stycket i samma förordning<sup>2</sup>. Skyndsamt avser tiden till bokning av besök eller kontakt och inte till själva besöket eller kontakten.

Arbetsförmedlingen ska göra täta uppföljningar av de arbetssökande, som del av ett nytt arbetssätt för att förhindra långtidsarbetslöshet. Arbetsförmedlingen ska också verka för att etablera och upprätthålla kontakten, men den arbetssökande har det yttersta ansvaret för att visa att han eller hon står till arbetsmarknadens förfogande.<sup>3</sup>

”I förlängningen innebär underlåtenhet att hålla kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör att sökande förlorar sin rätt till ersättning till dess han eller hon på nytt uppfyller ett arbetsvillkor.”<sup>4</sup>

”Effektivitet i både den offentliga arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassornas hantering av dessa ärenden är också en förutsättning i det föreslagna åtgärdssystemet, då tiden mellan förseelse och åtgärd ska vara så kort som möjligt för att på så sätt undvika situationer med återkrav.”<sup>5</sup>

## 1.1 Tidigare rapporter

IAF har tidigare konstaterat att Arbetsförmedlingen hade flera sätt att boka besök och kontakter i Arbetsförmedlingens systemstöd, AIS vilket tas upp i rapporten *Arbetsförmedlingens tillämpning av regelverket när arbetssökande uteblev från besök eller kontakt* (2013:21). Detta medförde bland annat att den arbetssökande kunde få flera olika dokument, och att varken den arbetssökande eller Arbetsförmedlingen fick någon tydlig sammanställning över datum, kontaktvägar eller förväntat syfte med besöket eller kontakten med

---

<sup>2</sup> Se bilaga 2.

<sup>3</sup> Prop. 2012/13:12 Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m. s 34 – 35.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Ibid.



Arbetsförmedlingen.<sup>6</sup> I rapporten från 2013 framkom även att Arbetsförmedlingen inte avanmälde de arbetssökande hos arbetslöshetskassan i flertalet av de fall som man enligt regelverket skulle ha gjort. I vissa fall avanmälde man arbetssökande, i andra fall inte, och i ytterligare andra fall tillämpade man ett eget system med varningar i stället för att följa regelverket. De arbetssökande behandlades därmed inte på samma sätt.<sup>7</sup>

## 1.2 Systemförändringar

I anslutning till att rapporten från 2013 publicerades meddelade Arbetsförmedlingen att man infört en teknisk förändring i samband med regelförändringarna. Förändringen innebar att underrättelser skulle skickas med automatik genom funktionen ”Nästa kontakt Af” när arbetssökande uteblev från bokade besök eller kontakter.<sup>8</sup>

Den 23 juni 2015 gjorde Arbetsförmedlingen ytterligare en systemförändring som innebär att man inte längre skickar automatiska underrättelser till arbetslöshetskassorna när arbetssökande uteblir från ett bokad besök eller en bokad kontakt. Underrättelsen skapas fortfarande men den skickas i stället som en uppgift i systemstödet ”Medhjälparen” och arbetsförmedlaren får sedan ta ställning till om den ska skickas till arbetslöshetskassan eller inte. Om besöket eller kontakten har genomförts tas underrättelsen bort. Systemförändringen beror på att underrättelser i många fall har skickats till arbetslöshetskassorna trots att besöket eller kontakten i många fall faktiskt har genomförts.<sup>9</sup>

## 1.3 Syfte med rapporten

I denna rapport har huvudsyftet varit att kartlägga Arbetsförmedlingens handläggning när det gäller bokade besök och kontakter. Följande frågeställningar ska besvaras:

- I hur stor utsträckning använder Arbetsförmedlingen fältet för ”Nästa kontakt Af” respektive en manuell daganteckning vid bokning av besök och kontakter?
- I hur stor utsträckning bokar Arbetsförmedlingen ett nytt besök eller ny kontakt efter att den arbetssökande har uteblivit från ett överenskommet sådant?

---

<sup>6</sup> Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (2013). Arbetsförmedlingens tillämpning av regelverket när arbetssökande uteblev från besök eller kontakt 2013:21, s. 38.

<sup>7</sup> Ibid, s. 40.

<sup>8</sup> Ibid, s. 18.

<sup>9</sup> Information från Vis, *Nyheter och förbättringar 23 juni 2015*, enligt sammanställning från Arbetsförmedlingen, 2015-10-27.



- Hur lång tid tar det innan Arbetsförmedlingen bokar ett nytt besök eller en ny kontakt efter att den arbetssökande uteblivit från ett överenskommet sådant?

#### **1.4 Sammanfattade begrepp för både besök och kontakt**

För att underlätta för läsaren av rapporten används fortsättningsvis begreppet "kontakt" som en övergripande benämning för både ett besök och en kontakt.





## 2 Metod för genomförande

IAF har genomfört två ärendekartläggningar i AIS med olika urval. Resultaten från båda kartläggningarna kan generaliseras för hela Arbetsförmedlingen eftersom urvalet har gjorts med hänsyn till variationer mellan marknadsområden och kontor, men det går inte att göra jämförelser mellan marknadsområdena.

IAF har efterfrågat och gått igenom kompletterande material som exempelvis handläggargstöd och interna dokument från Arbetsförmedlingen.

IAF har också valt att ställa frågor till cheferna på några utvalda<sup>10</sup> Arbetsförmedlingskontor för att få kompletterande information om användandet av fältet ”Nästa kontakt Af” vid bokning av besök eller kontakt.

### 2.1 Avgränsningar

#### Den första kartläggningen

Den första kartläggningen skulle visa i hur stor utsträckning Arbetsförmedlingen använde fältet ”Nästa kontakt Af” när de bokade en ny kontakt med den arbetssökande. För att göra detta behövde IAF ta fram en population med arbetssökande som hade varit inbokade till en kontakt. Denna uppgift finns inte att tillgå i AF-databasen vilket innebär att IAF fick definiera en population som sannolikt borde ha haft en kontakt inbokad under en period som inte sträcker sig för långt bakåt i tiden.

Eftersom Arbetsförmedlingen genomförde en systemförändring den 23 juni 2015 skulle kartläggningen omfatta bokade kontakter som skulle ha ägt rum under perioden juli–september 2015.

Populationen bestämdes till arbetssökande som:

- i september 2015 var inskrivna som helt eller delvis arbetssökande (i sökandekategorierna 11, 21, 22 eller 23).
- var påanmälda till en arbetslöshetskassa under hela september 2015.

#### Den andra kartläggningen

I den andra kartläggningen var huvudsyftet att kartlägga i hur stor utsträckning arbetsförmedlarna bokar en ny kontakt efter det att den arbetssökande uteblivit. Dessutom ville IAF ta reda på hur lång tid det tog innan Arbetsförmedlingen bokade en ny kontakt.

Som tidigare nämnts saknas det uppgifter i AF-databasen om när den senast bokade kontakten ägde rum samt om den sökande kom eller inte. IAF kunde alltså inte ta fram alla sådana ärenden till urvalet, utan fick istället titta på de fall där Arbetsförmedlingen hade skickat en underrättelse om att den sökande inte

---

<sup>10</sup> Vissa kontor har tidigare haft låg andel systeminitierade underrättelser och andra har haft hög. Detta indikerar en variation mellan kontoren vad gäller hur man bokar kontakter. Variationen har legat till grund för att få fram några (6) kontor att ställa frågor till.



kommit till bokad kontakt. Därmed ingår inte de fall där en underrättelse *inte* hade skickats.

Underrättelserna som urvalet baserades på skickades under perioden juli–september 2015.

## **2.2 Urval**

### **Den första kartläggningen**

I AF-databasen finns det uppgift om senaste kontakt, för både bokade och spontana kontakter. Denna kartläggning skulle endast omfatta bokade kontakter vilket innebär att IAF inte kunde använda uppgiften fullt ut. Uppgiften visade att 74 procent hade haft en registrerad kontakt med Arbetsförmedlingen under perioden juli–september. Detta indikerade att de ärenden som IAF skulle kartlägga skulle inkludera en stor andel ärenden som inte var relevanta för denna kartläggning.

Urvalsstorleken beräknades med hänsyn till detta och kom att omfatta 500 ärenden vilket skulle innebära en felmarginal på 4,5 procent. För att ta hänsyn till variationer mellan kontoren grupperade IAF ärendena i fem stratum. Se bilaga 1 för mer information.

### **Den andra kartläggningen**

Den andra kartläggningen omfattade 383 ärenden, vilket innebär en felmarginal på 5 procent. Urvalet gjordes med hänsyn till eventuella variationer mellan marknadsområden. Se bilaga 1 för mer information.

#### **2.2.1 Bortfall och övertäckning**

Bortfall förekommer sällan då man kartlägger ”ärenden” eftersom de inte kan tacka nej, vägra att medverka eller liknande. Det kan dock finnas arbetssökande som har skyddad identitet vilket innebär att IAF då inte har tillgång till den personens uppgifter. Dessa ärenden anses då vara bortfall.

I IAF:s kartläggningar är det generellt sett vanligare med övertäckning. Övertäckning innebär att man i urvalet fått med ärenden som inte alls skulle ha ingått i populationen från början, vilket visar sig under kartläggningens gång. Anledningen kan vara bristande kvalitet på, eller avsaknad av, vissa uppgifter i AF-databasen. Det kan även bero på att IAF har definierat eller tagit ut populationen på ett felaktigt sätt. Ju större övertäckningen är desto större blir osäkerheten kring de skattade andelarna.

### **Den första kartläggningen**

I den första kartläggningen var det 292 arbetssökande i urvalet som inte hade någon bokad kontakt inom den aktuella tidsperioden. Dessa personer skulle alltså inte ha ingått i populationen från början och räknas här som övertäckning.

Det var därmed 208 arbetssökande som hade en bokad kontakt juli–september 2015 och som IAF kunde inkludera i kartläggningen.



## **Den andra kartläggningen**

I den andra kartläggningen var det 2 ärenden där den arbetssökande hade skyddad identitet. De kunde då inte ingå i kartläggningen utan bedömdes vara bortfall.

I 33 ärenden bedömde IAF att Arbetsförmedlingen hade gjort ett administrativt misstag, oftast att den arbetssökande hade varit på det bokade besöket men Arbetsförmedlingen hade missat att registrera detta. Eftersom underrättelsen i dessa ärenden hade gått iväg felaktigt skulle de inte ha ingått i populationen från början och räknas därför som övertäckning.

Det var därmed 348 ärenden som ingick i denna kartläggning.



## 3 Regler och rutiner vid bokning av kontakt

### 3.1 Arbetsförmedlingens rutiner när tidigare kontakt uteblivit

När en arbetssökande har uteblivit från en bokad kontakt ska arbetsförmedlingen skyndsamt skicka en underrättelse till arbetslöshetskassan. Därefter ska man skyndsamt kalla till en ny kontakt. Detta framgår av 16 § andra stycket i förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.<sup>11</sup> Arbetsförmedlingens tolkning av begreppet *skyndsamt* är i normalfallet 14 dagar, det vill säga 10 arbetsdagar. Detta framgår inte av de dokument som IAF har begärt in från Arbetsförmedlingen.<sup>12</sup>

### 3.2 Riktlinjer för att använda funktionen ”Nästa kontakt Af”

Arbetsförmedlingen har uppgett att det i dagsläget inte finns några riktlinjer för hur fältet ”Nästa kontakt Af” sak användas. Fältet är inte obligatoriskt, utan arbetsförmedlaren kan välja att använda sig av det för att skapa struktur i sitt arbete.<sup>13</sup>

Arbetsförmedlingen kan skicka ut en automatisk påminnelse via sms inför en bokad kontakt. Då måste den arbetssökande först godkänna att funktionen används, antingen skriftligt eller muntligt.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Se bilaga 2.

<sup>12</sup> Enligt Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2015-10-21. Vid faktagranskning 2016-03-14 uppgav Arbetsförmedlingen dock att detta inte finns dokumenterat.

<sup>13</sup> Enligt Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2016-03-01.

<sup>14</sup> Arbetsförmedlingens rutin för automatiska påminnelser via sms till arbetssökande, Vis 2014-03-31.



## 4 Resultat från kartläggningarna

I den första kartläggningen ville IAF ta reda på hur Arbetsförmedlingen bokar kontakter. IAF noterade att Arbetsförmedlingen använde funktionen ”Nästa kontakt Af”, eller registrerade händelsen i en daganteckning (till exempel en skriftlig eller muntlig kallelse) eller i handlingsplanen.

I detta kapitel redovisas även en sammanfattning av svaren på de frågor om funktionen ”Nästa kontakt Af” som IAF ställde till sex stycken utvalda arbetsförmedlingschefer. Dessa kontor har alltså inte ingått i själva ärendekartläggningen.

Den andra kartläggningen gällde om Arbetsförmedlingen bokar en ny kontakt när den arbetssökande har uteblivit från en tidigare bokad sådan. IAF undersökte även hur lång tid det tar för Arbetsförmedlingen att boka en ny kontakt från det att kontakten skulle ha genomförts.

I kapitlet redovisas skattade andelar.<sup>15</sup>

### 4.1 Vanligt att kontakt var bokad via ”Nästa kontakt Af”

Den första kartläggningen visade att omkring hälften av kontakterna hade bokats via funktionen ”Nästa kontakt Af” (51 procent). Bland dem som hade använt ett annat bokningssätt var det lika vanligt att man hade noterat kallelsen i en daganteckning som att man hade bokat genom att göra en notering i handlingsplanen (27 respektive 22 procent).<sup>16</sup>

**Tabell 1:** Hur bokade Arbetsförmedlingen den senaste kontakten?

Hur bokade Arbetsförmedlingen den senaste kontakten?	Andel
Fältet ”Nästa kontakt Af”	51 %
Daganteckning	27 %
Handlingsplan	22 %
Totalt	100 %

### 4.2 Åsikterna om funktionen ”Nästa kontakt Af” varierar

Här presenteras en sammanfattning av chefernas svar på IAF:s frågor om funktionen ”Nästa kontakt Af”.

#### 1. I vilken utsträckning använder arbetsförmedlarna fältet ”Nästa kontakt Af” vid bokning av besök eller kontakt?

De svar som kommit in var bland annat att:

- det är svårt att uppskatta omfattningen av användandet av fältet

<sup>15</sup> Se bilaga 1.

<sup>16</sup> Skillnaden mellan de båda andelarna är inte statistiskt signifikant.



- arbetsförmedlarna använder fältet i hög utsträckning
- arbetsförmedlarna alltid använder fältet vid bokning av besök eller kontakt
- fältet används i varierande utsträckning och att det kan skilja sig exempelvis mellan handläggare eller olika arbetslag

På ett kontor undviker man att använda fältet vid gruppträffar eftersom närvaro respektive frånvaro vid sådana träffar ofta inte dokumenteras förrän dagen efter. Då går ett systeminitierat meddelande iväg vilket skapar onödigt extraarbete.

## **2. Anser arbetsförmedlarna att fältet underlättar deras arbete?**

Några av cheferna uppgav att arbetsförmedlarna ansåg att fältet underlättar arbetet, främst för att fler arbetssökande kommer till bokade besök när de har fått en påminnelse via sms. Användning av fältet ger också en snabb nulägesbild över status. En chef uppgav dock att arbetsförmedlarna inte upplever sig ha någon större nytta av funktionen.

## **3. Ser arbetsförmedlarna några svårigheter med att använda fältet, och i så fall vilka?**

Cheferna angav flera svårigheter med att använda fältet. Detta är några exempel:

- Att lägga in och ta bort nästa kontakt skapar ett ytterligare administrativt moment i arbetet.
- Arbetsförmedlare missar ibland att ändra senaste kontakt, vilket leder till att en underrättelse skickas till arbetslöshetskassan.
- Flera handläggare kan vara inne i samma ärende och de vill inte ändra i andra handläggares planering.
- De arbetssökande måste lämna samtycke för att få sms-påminnelser.

En chef uppgav att arbetsförmedlarna önskar utveckla fältet med fritext för att kunna specificera vad kontakten gäller för att undvika missförstånd. Det förekommer till exempel att arbetssökande kommer till Arbetsförmedlingen när de hade en telefon- eller mejlkontakt inplanerad.

## **4.3 I drygt hälften av ärendena hade Arbetsförmedlingen bokat en ny kontakt**

Den andra kartläggningen visade att Arbetsförmedlingen hade bokat en ny kontakt i 53 procent av ärendena. Av dessa skedde bokningen inom 1 arbetsdag i 42 procent av fallen. Totalt 15 procent bokades senare än de 10 arbetsdagar som Arbetsförmedlingen räknar som skyndsamt.



**Tabell 2:** Hur många arbetsdagar tog det innan Arbetsförmedlingen bokade en ny kontakt?

Antal arbetsdagar till ny bokning	Andel
0-1 dagar	42 %
2-3 dagar	18 %
4-10 dagar	24 %
11 dagar eller fler	15 %
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>

#### **4.4 I många fall är det oklart vad Arbetsförmedlingen gjorde istället för att boka ny kontakt**

I 47 procent av fallen hade Arbetsförmedlingen alltså inte bokat en ny kontakt och IAF kartlade vad Arbetsförmedlingen eventuellt hade gjort i stället. I 51 procent av dessa ärenden hade man skickat ut en skriftlig förfrågan om personen fortfarande var aktuell som arbetssökande och därmed fortfarande ville vara inskriven på Arbetsförmedlingen. I de flesta fall hade Arbetsförmedlingen sedan avaktualiserat den arbetssökande, oavsett om man hade fått svar på förfrågan eller inte. Bland de resterande 49 procenten fanns det enstaka fall där det framgick i en daganteckning att den arbetssökande hade blivit avaktualiserad, alltså utskrivet från Arbetsförmedlingen, efter att personen själv hade tagit kontakt och exempelvis meddelat att han eller hon fått ett arbete. I resten av fallen framgår det inte om Arbetsförmedlingen hade gjort något med anledning av den uteblivna kontakten.



## 5 Slutkommentarer

I denna rapport redovisar IAF resultaten från vår kartläggning av Arbetsförmedlingens handläggning när det gäller kontakter. Syftet är att få en bild av om de arbetssökande får de förutsättningar och den återkoppling som de har rätt till enligt regelverket, för att snabbare få ett arbete.

### *Vanligt att kontakten var bokad via "Nästa kontakt Af"*

Kartläggningen visar att Arbetsförmedlingen hade bokad kontakterna via funktionen "Nästa kontakt Af" i drygt hälften av ärendena. I de övriga noterade man en kallelse i en daganteckning eller gjorde en notering i handlingsplanen, i ungefär lika stor utsträckning.

- ✓ IAF konstaterar att det inte går att ta fram statistik för de ärenden som bokats på annat sätt än via funktionen "Nästa kontakt Af". Därmed blir det svårt för Arbetsförmedlingen att göra regelbundna uppföljningar av handläggningen.

Svaren från de sex Arbetsförmedlingscheferna visar att det finns vissa svårigheter med att använda funktionen "Nästa kontakt Af". Bland annat innebär användningen ett ytterligare administrativt moment bland många andra i arbetet. Andra svårigheter är att flera handläggare är inne i samma ärende och de vill inte ändra i andra handläggares planering. Det händer också att arbetsförmedlare ibland missar att ändra senaste kontakt.

De uteblivna kontakter som bokats på annat sätt uppmärksammas kanske inte alltid av Arbetsförmedlingen. Detta kan innebära att en underrättelse inte skickas till arbetslöshetskassan om att en kontakt uteblivit och då kan arbetssökande få ersättning som de inte har rätt till.

- ✓ IAF anser att funktionen "Nästa kontakt Af" bör användas i högre grad, vilket förutsätter att Arbetsförmedlingen undanröjer de svårigheter som beskrivs i denna rapport.

### *I hälften av fallen bokades en ny kontakt*

Efter en utebliven kontakt hade Arbetsförmedlingen bokad en ny kontakt i ungefär hälften av fallen.

Vid kontakterna kan de arbetssökande få information som de behöver för att korrigera ett felaktigt beteende och därmed bryta sin arbetslöshet.

- ✓ IAF anser därmed att det kan finnas en risk att de arbetssökande får olika förutsättningar om Arbetsförmedlingen inte konsekvent bokar nya kontakter.

### *Alla besök och kontakter bokas inte skyndsamt*

I drygt 40 procent av fallen bokade Arbetsförmedlingen ett nytt besök eller en ny kontakt inom 1 arbetsdag, och totalt 85 procent bokades inom de 10 arbetsdagar





som Arbetsförmedlingen har definierat som skyndsamt. Det är dock en betydande andel som bokades senare.

- ✓ När det tar olika lång tid att få en ny kontakt, eller om man inte får någon alls, anser IAF att de arbetssökande riskerar att få olika förutsättningar för att kunna bryta sin arbetslöshet. I förlängningen finns det också en risk att den arbetssökande förlorar sin rätt till ersättning.

#### *Många som inte bokas om blir avaktualiserade*

Det varierar vad Arbetsförmedlingen gjorde i de fall man inte hade bokat en ny kontakt. Cirka hälften av dessa arbetssökande fick en skriftlig förfrågan om personen fortfarande var aktuell som arbetssökande, och i de flesta fall hade Arbetsförmedlingen sedan avaktualiserat den arbetssökande.

I majoriteten av de resterande ärendena framgår det inte av dokumentationen om Arbetsförmedlingen gjorde något med anledning av den kontakt som inte blev av. IAF anser att avsaknaden av dokumentation tyder på att arbetsförmedlaren inte följde upp om den arbetssökande tog kontakten.



## 6 Käll- och litteraturförteckning

### Lagar, förordningar och föreskrifter

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

### Offentligt tryck

Proposition 2012/13:12. *Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen m.m.*

### IAF:s rapporter

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

### Övriga källor

Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2015-10-21.

Arbetsförmedlingens skriftliga svar, 2016-03-01.

Information från Vis. *Nyheter och förbättringar 23 juni 2015*, enligt sammanställning från Arbetsförmedlingen, 2015-10-27.



## 7 Bilaga 1

### 7.1.1 Storleken på urvalen

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

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

Där

$p_0$  = andel i % med viss egenskap,

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

$m$  = önskad absolut felmarginal i %

$N$  = antal objekt i population

$p_0$  antogs vara 50 procent och den önskade absoluta felmarginalen var 5 procent.  
 $N_{\text{första}} = 116\,011$  ärenden och  $N_{\text{andra}} = 7\,737$  ärenden.

IAF använde en signifikansnivå på 4,5 procent i den första kartläggningen och 5 procent i den andra. Det innebär 4,5 procents risk (5 procent för den andra) att de statistiska slutsatserna inte stämmer.

Enligt ovanstående formel och uppgifter bestod urvalet i första ärendekartläggningen av 500 ärenden och i den andra av 383 ärenden. Antalet ärenden utökades på grund av förväntad övertäckning i den första kartläggningen. Dessutom gjordes vissa justeringar för det minsta marknadsområdet i båda kartläggningarna.

### 7.1.2 Dragning av urval

Urvalet gjordes därefter med proportionell allokering.

Om  $h$  = löpnummer för respektive strata, av totalt  $H = 5$  i den första kartläggningen och totalt  $H = 11$  i den andra blev urvalsantalet för varje stratum:

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

### 7.1.3 De slutliga urvalen

#### Den första kartläggningen

IAF har antagit att kontoren har olika sätt att boka nästa kontakt. Detta antagande bygger på tidigare underrättelser om att den sökande inte kommit på ett bokad besök eller en bokad kontakt. Dessa kunde då vara antingen handläggariniterade eller systeminiterade. Underrättelserna räknas som handläggariniterade när arbetsförmedlarna bokade kontakten i daganteckningar, och som systeminiterade när arbetsförmedlarna använde fältet "Nästa kontakt". Fördelningen



mellan dessa underrättelser visar en stor variation mellan förmedlingskontoren – från att ingen sådan underrättelse är systeminitierad till att alla är det.

IAF valde att ta hänsyn till detta genom att stratifieringen utgick från dessa skillnader. Andelen systeminitierade underrättelser beräknades därför för vart och ett av de 170 kontor som under första halvåret 2015 lämnade sådana underrättelser. Därefter grupperades de in i fem grupper (stratum): grupp 1 hade 0–19 procent systeminitierade underrättelser, i grupp 2 var andelen 20–39 procent, i grupp 3 var den 40–59 procent, i grupp 4 var den 60–79 procent och i grupp 5 var andelen 80–100 procent. Utifrån detta gjordes en proportionell allokering, vilket innebär att fördelningen mellan dessa stratum i urvalet blev samma som fördelningen i populationen. På så vis har hänsyn tagits till variationen mellan kontoren så gott det går med den information som finns.

Tabell 1 nedan visar det totala antalet arbetssökande i varje stratum och det slutliga urvalet.

**Tabell 1:** Antal sökande i september 2015

Stratum	Antal sökande i september ( $N_h$ )	Urval ( $n_h$ )
1	309	25 <sup>17</sup>
2	17 299	71
3	24 549	101
4	43 687	179
5	30 167	124
Totalt	116 011	500

## Den andra kartläggningen

I den andra kartläggningen allokerades urvalet proportionellt efter marknadsområden. Från början beräknades urvalsstorleken till 380 ärenden, men eftersom endast 2 ärenden kom från Nationell service utökades urvalet i det marknadsområdet till 5 stycken.

Tabell 2 nedan visar det totala antalet underrättelser (med orsaken att den sökande hade missat bokad besök i varje marknadsområde) och det slutliga urvalet.

---

<sup>17</sup> Här skulle antalet ärenden blivit endast ett enligt det ursprungliga urvalet. IAF valde att lägga till ytterligare 24 ärenden så att det stratimet ändå skulle bli representerat.



**Tabell 2:** Antal underrättelser med orsaken att den sökande hade missat ett bokat besök eller en kontakt i juli–september 2015

Marknadsområde	Antal underrättelser totalt (N <sub>h</sub> )	Antal underrättelser i urvalet (n <sub>h</sub> )
Göteborg Halland	1 060	52
Nationell service	42	5
Nordvästra Götaland	480	24
Norra Mälardalen	387	19
Norra Norrland	353	17
Skåne	1 352	66
Småland Blekinge	627	31
Stockholm Gotland	1 561	77
Södra Mälardalen Östergötland	464	23
Södra Norrland	651	32
Västra Svealand	760	37
<b>Totalt</b>	<b>7 737</b>	<b>383</b>

#### 7.1.4 Beräkning av resultat och felmarginal

Resultatet beräknades för var och en av de olika stratum till en total väntevärdesriktig skattning av andelarna.

Dessa beräknades enligt formeln:  $\hat{p} = \sum_{h=1}^H \frac{N_h}{N} \hat{p}_h$

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

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

$N_h$  = antal ärenden i populationen som tillsammans summerar till  $N$  = totalt antal ärenden i populationen för alla stratum

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

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

De två ärenden i kartläggning 2 som räknas som bortfall tillhörde båda marknadsområde Skåne. De ingår inte i ovanstående beräkningar.

#### 7.1.5 Redovisning av uppräknade siffror samt konfidensintervall

Här redovisas de skattade andelarna och uppräknade antalen som redovisas i rapporten samt de 95-procentiga konfidensintervall som omger dessa.



## Den första kartläggningen

**Tabell 3:** Hur bokade Arbetsförmedlingen den senaste kontakten/det senaste besöket? Skattade andelar, uppräknat antal och 95 %-igt konfidensintervall.

Hur bokade Af senaste kontakten/besöket?	Skattad andel	Konfidensintervall	Uppräknat antal	Konfidensintervall
Fältet "Nästa kontakt"	51 %	± 7 %	23 878	± 4 159
Daganteckning	27 %	± 6 %	12 518	± 3 155
Handlingsplan	22 %	± 6 %	10 569	± 2 967
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>		<b>46 966<sup>18</sup></b>	

## Den andra kartläggningen

**Tabell 4:** Har Arbetsförmedlingen bokat ny kontakt/nytt besök efter uteblivet kontakt/besök? Skattade andelar, uppräknat antal och 95 %-igt konfidensintervall.

Har Af bokat ny kontakt/nytt besök efter utebliven kontakt/uteblivet besök?	Skattad andel	Konfidensintervall	Uppräknat antal	Konfidensintervall
Ja	53 %	± 5 %	3 782	± 380
Nej	47 %	± 5 %	3 295	± 376
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>		<b>7 077<sup>19</sup></b>	

**Tabell 5:** Vad gjorde Arbetsförmedlingen istället för att boka ny kontakt/nytt besök? Skattade andelar, uppräknat antal och 95 %-igt konfidensintervall.

Vad gjorde Af istället för att boka ny kontakt/nytt besök?	Skattad andel	Konfidensintervall	Uppräknat antal	Konfidensintervall
Skickade förfrågan	51 %	± 7,5 %	1 683	± 315
Avaktualiserade	0	-	0	-
Annat/inget	49 %	± 7,5 %	1 612	± 306

**Tabell 6:** Hur många dagar tog det innan Arbetsförmedlingen bokade en ny kontakt/ett nytt besök? Skattade andelar, uppräknat antal och 95 %-igt konfidensintervall.

Antal dagar till ny bokad kontakt/nytt bokad besök	Skattad andel	Konfidensintervall	Uppräknat antal	Konfidensintervall
0–1 dagar	42 %	± 7 %	1 585	± 306
2–3 dagar	18 %	± 5 %	694	± 216
4–10 dagar	24 %	± 6 %	920	± 244
11 dagar eller fler	15 %	± 5 %	584	± 200
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>		<b>3 782</b>	

<sup>18</sup> Den totala populationen var 116011 men på grund av övertäckning blir det totala antalet här lägre.

<sup>19</sup> Den totala populationen var 7737 men på grund av både bortfall och övertäckning blir det totala antalet här lägre.



## 8 Bilaga 2

Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

### 16 §

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

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

Om Arbetsförmedlingen har underrättat en arbetslöshetskassa om att en sökande inte besökt eller tagit kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör vid överenskommen eller på annat sätt beslutad tidpunkt, ska Arbetsförmedlingen skyndsamt kalla honom eller henne till ett nytt besök eller en ny kontakt. Förordning (2013:201).

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

**9 §** Rätt till ersättning vid arbetslöshet har en sökande som

1. är arbetsför och oförhindrad att åta sig arbete för en arbetsgivares räkning minst 3 timmar varje arbetsdag och i genomsnitt minst 17 timmar i veckan,
2. är anmäld som arbetssökande hos den offentliga arbetsförmedlingen, och
3. även i övrigt står till arbetsmarknadens förfogande. *Lag (2013:152).*

**11 §** En sökande som avvisar en anvisning till jobbgarantin för ungdomar har inte rätt till ersättning. *Lag (2013:152).*

**43 §** En sökande ska varnas om han eller hon

1. utan godtagbart skäl inte medverkat till att upprätta en individuell handlingsplan,
2. utan godtagbart skäl inte lämnat en aktivitetsrapport till den offentliga arbetsförmedlingen inom utsatt tid,
3. utan godtagbart skäl inte besökt eller tagit kontakt med den offentliga arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör vid överenskommen eller på annat sätt beslutad tidpunkt,
4. utan godtagbart skäl inte sökt anvisat lämpligt arbete, eller
5. inte aktivt sökt lämpliga arbeten.

Om sökanden missköter arbetssökandet enligt första stycket vid upprepade tillfällen inom samma ersättningsperiod, ska han eller hon stängas av från rätt till ersättning. Avstängningstiden ska vara 1 ersättningsdag vid det andra tillfället, 5 ersättningsdagar vid det tredje tillfället och 10 ersättningsdagar vid det fjärde tillfället. Vid ett femte fall av misskötsamhet under ersättningsperioden, har sökanden inte rätt till ersättning förrän han eller hon på nytt uppfyllt ett arbetsvillkor. *Lag (2013:152).*

**43 a §** En sökande ska stängas av från rätt till ersättning i 5 ersättningsdagar, om han eller hon utan godtagbart skäl

1. avvisat ett erbjudet lämpligt arbete,
2. genom sitt uppträdande uppenbarligen vållat att en anställning inte kommit till stånd, eller
3. avvisat en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd lämnas.



Om sökanden förlänger tid i arbetslöshet enligt första stycket i anslutning till eller inom samma ersättningsperiod, ska han eller hon stängas av från rätt till ersättning i 10 ersättningsdagar vid det andra tillfället och i 45 ersättningsdagar vid det tredje tillfället. Om något sådant förhållande upprepas en fjärde gång under samma ersättningsperiod, har sökanden inte rätt till ersättning förrän han eller hon på nytt uppfyllt ett arbetsvillkor. *Lag (2013:152)*.

**43 b §** En sökande ska stängas av från rätt till ersättning i 45 ersättningsdagar, om han eller hon

1. utan giltig anledning lämnat sitt arbete,
2. på grund av otillbörligt uppförande skilts från sitt arbete,
3. utan giltig anledning lämnat ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd lämnas, eller
4. uppträtt på ett sådant sätt att den offentliga arbetsförmedlingen återkallat en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd lämnas.

Den sökande ska dock stängas av i 20 ersättningsdagar om det är sannolikt att arbetet skulle ha varat högst 10 dagar eller om programmet skulle ha pågått i högst 10 dagar.

Om sökanden orsakar sin arbetslöshet enligt första stycket en andra gång i anslutning till eller inom samma ersättningsperiod, ska han eller hon på nytt stängas av från rätt till ersättning enligt första eller andra stycket. Om något sådant förhållande upprepas en tredje gång under samma ersättningsperiod, har sökanden inte rätt till ersättning förrän han eller hon på nytt uppfyllt ett arbetsvillkor. *Lag (2013:152)*.