

2017:3

Arbetsförmedlingens arbete med platsanvisningar

– med fokus på marknadsområde Göteborg
Halland

Rapport initierad av IAF





Dnr: 2016/222

Arbetsförmedlingen
113 99 Stockholm

Arbetsförmedlingen MO Göteborg Halland
Box 311 18, 400 32 Göteborg

Arbetsförmedlingens arbete med platsanvisningar

Denna rapport är en uppföljning av Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens (IAF) rapport ”Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete” (2015:22) som publicerades i augusti 2015.

IAF har i denna rapport fokuserat på marknadsområde (MO) Göteborg Hallands arbete med platsanvisningar för det var det marknadsområde som hade störst brister i flera avseenden enligt rapport 2015:22. Denna rapport bygger bland annat på strukturerade samtal med förmedlare vid åtta förmedlingsenheter i marknadsområdet. Arbetsförmedlarna har fått möjlighet att faktagranska dokumentationen från de strukturerade samtalen, och både huvudkontoret och marknadsområdet har fått möjlighet att faktagranska relevanta delar av rapporten.

IAF presenterade rapporten muntligen för marknadsområde Göteborg Halland den 18 oktober och för Arbetsförmedlingens huvudkontor den 3 mars 2017.

Beslut i detta ärende har fattats av Peter Ekborg, generaldirektör.

Ansvarig chef har varit Annelie Westman, chef för granskningsenheten.

Rapporten har i huvudsak utarbetats av utredarna Charlotta Ekeström, granskningsenheten (uppdragsledare t.o.m. november 2016) Sofia Jonsson, granskningsenheten och Hiu Yee Fan analysenheten (tillsammans uppdragsledare fr.o.m. december 2016).

I arbetet har även verksjurist Niklas Wallentin, rättsenheten (t.o.m. maj 2016) och verksjurist Gunilla Wandemo, rättsenheten (fr.o.m. juni 2016), samt utredare Fredrik Karlman, granskningsenheten, deltagit.

Katrineholm den 4 april

Peter Ekborg
Generaldirektör

Sofia Jonsson
Utredare

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



Innehållsförteckning

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Sammanfattning | 4 |
| | Strukturerade samtal med arbetsförmedlare i MO Göteborg Halland | 4 |
| | IAF:s slutsatser | 5 |
| | Uppföljning | 6 |
| 2 | Inledning | 7 |
| 2.1 | Bakgrund | 7 |
| 2.2 | Syfte..... | 7 |
| 2.3 | Avgränsning till arbetslöshetsförsäkringens område..... | 8 |
| 2.4 | Utgångspunkt: åtgärder behöver vidtas | 8 |
| 2.5 | Kombination av metoder..... | 9 |
| 3 | Från anvisning till underrättelse – regelverk, interna styrdokument och datasystem | 13 |
| 3.1 | Steg 1: Arbetsförmedlingen får använda platsanvisningar..... | 13 |
| 3.2 | Steg 2: Arbetssökande ska söka anvisat arbete | 14 |
| 3.3 | Steg 3a: Arbetssökande ska redovisa till Arbetsförmedlingen | 14 |
| 3.4 | Steg 3b: Arbetsförmedlingen ska följa upp platsanvisningar | 15 |
| 3.5 | Steg 4: Arbetsförmedlingen ska underrätta arbetslöshetskassan..... | 16 |
| 4 | Kort redogörelse av de strukturerade samtalen med arbetsförmedlarna | 18 |
| 4.1 | ”Kultur” och tradition att inte jobba med platsanvisningar | 18 |
| 4.2 | Arbetsförmedlarens roll som myndighetsutövare | 19 |
| 4.3 | Intern kontroll och uppföljning av regelefterlevnaden..... | 19 |
| 4.4 | Krängliga datsystem och automatiska påminnelser | 19 |
| 4.5 | Introduktion och utbildning till nyanställda..... | 20 |
| 4.6 | Platsanvisningens olika moment..... | 20 |
| 5 | Statistik över hanteringen av platsanvisningar och underrättelser | 22 |
| 5.1 | Arbetsförmedlingens användning av platsanvisningar | 22 |
| 5.2 | Arbetsförmedlingens uppföljning av platsanvisningar | 23 |
| 5.3 | Ej sökta platsanvisningar och Arbetsförmedlingens underrättelser till arbetslöshetskassan | 25 |
| 6 | Slutsatser | 27 |
| 6.1 | Underrättelser skickas inte när de ska | 27 |
| 6.2 | Viktigt att följa upp de automatiska påminnelserna | 28 |
| 6.3 | Platsanvisningen omfattar många arbetsmoment..... | 28 |
| 6.4 | ”Förnyelseresan” fokuserar mycket på service | 29 |
| 6.5 | ”Kultur” och tradition ställer till problem | 29 |
| 6.6 | Arbetet med platsanvisningar brister i hela landet | 30 |
| 6.7 | Goda förutsättningar för att förbättra arbetet med plats-anvisningar | 30 |
| 6.8 | Uppföljning..... | 30 |
| | Litteratur- och källförteckning | 31 |
| | Bilaga 2: Bestämmelser ur regelverket | 34 |



1 Sammanfattning

Platsanvisningar är ett verktyg som Arbetsförmedlingen *får* använda sig av för att matcha arbetssökande med arbeten eller för att kontrollera att den arbetssökande står till arbetsmarknadens förfogande. Det finns inget krav i regelverket på att Arbetsförmedlingen ska använda platsanvisningar. Men när en arbetsförmedlare har gjort en platsanvisning finns det regler som *ska* följas:

- Den som begär ersättning från arbetslöshetskassan *ska* söka de arbeten som Arbetsförmedlingen anvisar.
- Den arbetssökande *ska redovisa* till Arbetsförmedlingen om han eller hon har sökt det anvisade arbetet eller inte.
- Platsanvisningar *ska* följas upp. Enligt Arbetsförmedlingens interna instruktioner är det den sökandansvariga förmedlaren som är ansvarig för att följa upp platsanvisningen oavsett vem som har gjort den. Uppföljningen är nödvändig för att Arbetsförmedlingen ska få veta om platsanvisningen är ”sökt”, ”ej sökt” eller en ”felaktig anvisning”.
- Arbetsförmedlingen *ska* skyndsamt underrätta arbetslöshetskassan då den arbetssökande missköter sitt arbetssökande, det vill säga
 - om den arbetssökande *inte redovisar* platsanvisningen till Arbetsförmedlingen
 - om arbetsförmedlaren får kännedom om att den arbetssökande utan godtagbara skäl *inte söker* det anvisade arbetet.

IAF har i denna rapport särskilt fokuserat på marknadsområde (MO) Göteborg Hallands hantering av platsanvisningar och tillämpningen av regelverket i samband med dessa. Anledningen är att MO Göteborg Halland var det marknadsområde som 2014 och 2015 i minst utsträckning underrättade arbetslöshetskassan när en arbetssökande inte hade sökt ett anvisat arbete.

Strukturerade samtal med arbetsförmedlare i MO Göteborg Halland

IAF har genomfört strukturerade samtal med arbetsförmedlare i MO Göteborg Halland för att klargöra orsakerna till bristerna i regeltillämpningen. Samtalen fokuserade på arbetsförmedlarnas egna förslag på sätt att säkerställa att regelverket kring platsanvisningar följs. Även cheferna på de aktuella enheterna har fått lämna förslag på åtgärder.

De brister som arbetsförmedlarna lyfte under samtalen var i huvudsak följande punkter:

- Det finns en ”kultur” eller tradition av att inte jobba med platsanvisningar som leder till kunskapsbrist om regelverket.
- Arbetsförmedlarna känner sig osäkra i sin roll som myndighetsutövare.
- Den interna kontrollen och uppföljningen av regelefterlevnaden brister.
- Datasystemen upplevs som krångliga och arbetsförmedlarna måste uppmärksamma de automatiska påminnelserna.



- Introduktion och utbildning av de nyanställda sker både på central och på lokal nivå. Kunskapen om bland annat platsanvisningar kan därför variera mellan marknadsområdena.
- Platsanvisningar omfattar flera olika moment vid handläggningen som försvårar arbetet.

IAF:s slutsatser

Underrättelser skickas inte när de ska

Utbildningen och introduktionen av nyanställda arbetsförmedlare sker både på central och på lokal nivå. Det medför att den rådande ”kulturen” och traditionen i ett marknadsområde får ännu större betydelse för kunskapsöverföringen. Om arbetsförmedlarna har bristande kunskap om reglerna för arbetslöshetsförsäkringen kan de få svårt att klara den kontrollerande delen av arbetet och därmed finns en risk att underrättelser inte skickas när de egentligen borde ha gjort det.

- ✓ Arbetsförmedlingen ska säkerställa att underrättelser skickas när arbetssökande utan godtagbara skäl inte sökt ett anvisat arbete.
- ✓ Arbetsförmedlingen ska säkerställa att underrättelser skickas när arbetssökande inte lämnar in sin redovisning i tid så som det anges i Arbetsförmedlingens interna instruktioner.

Viktigt att följa upp de automatiska påminnelserna

Det framkom i samtalen att de automatiska påminnelserna är inte är prioriterade och försvinner lätt bland andra påminnelser. Alla arbetsförmedlare vet heller inte att det är dessa påminnelser som visar att det finns platsanvisningar som inte har följts upp.

- ✓ Arbetsförmedlingen bör säkerställa att de automatiska påminnelserna uppmärksammas och åtgärdas när de är kopplade till regelverket.

Platsanvisningen omfattar många arbetsmoment

En platsanvisning kan redovisas på fem olika sätt och omfattar många manuella moment. Dessutom används ett datasystem som upplevs försvåra hanteringen snarare än underlätta den.

- ✓ Arbetsförmedlingen bör skapa ett sammanhållet dokument gällande hanteringen av och regelverket kring platsanvisningar.
- ✓ Arbetsförmedlingen bör förenkla arbetet med platsanvisningar.

”Förnyelseresan” fokuserar mycket på service

Arbetsförmedlarna som deltog i samtalen är oroliga för att ”Förnyelseresan” har ett alltför stort fokus på service och att kontrollfunktionen hamnar i skymundan.



- ✓ Arbetsförmedlingen bör säkerställa att "Förnyelseresan" och kontrollfunktionen samverkar.

"Kultur" och tradition ställer till problem

Det har blivit en "kultur" eller tradition i MO Göteborg Halland att inte arbeta aktivt med platsanvisningar. Därmed saknas diskussioner kring arbetet med anvisningar, uppföljningar och underrättelser och förmedlarna får bristande kunskap om reglerna.

- ✓ Arbetsförmedlingen ska säkerställa att samtliga arbetsförmedlare i landet har kunskap om regelverket för platsanvisningar och att regelverket följs.

Arbetet med platsanvisningar brister i hela landet

Hanteringen av platsanvisningar brister inom hela Arbetsförmedlingen och är alltså inte begränsat till endast MO Göteborg Halland. Av samtliga 2 473 platsanvisningar som 2015 registrerades som "ej sökt" lämnades endast 680 underrättelser.

- ✓ Arbetsförmedlingen bör se över tillämpningen av regler för platsanvisningar i samtliga marknadsområden för att säkerställa att rättssäkerhet och likabehandling råder, oavsett var i landet en arbetssökande är inskriven.

Goda förutsättningar för att förbättra arbetet med platsanvisningar

IAF har analyserat åtgärdsförslagen från arbetsförmedlarna och cheferna, och bedömer utifrån dem att Arbetsförmedlingen i nuläget har en god grund för att förbättra arbetet med platsanvisningar.

- ✓ Arbetsförmedlingen bör genomföra de planerade systemförändringar som de uppgav att de skulle göra i december 2016 men som i januari 2017 ännu inte har genomförts. Detta för att underlätta hanteringen av platsanvisningar.

Uppföljning

Senast den 16 juni 2017 ska Arbetsförmedlingen till IAF skicka en skriftlig redogörelse av de vidtagna åtgärderna för att komma till rätta med de brister som påpekats i denna rapport.



2 Inledning

2.1 Bakgrund

Arbetsförmedlingen har flera sätt att matcha arbetssökande med lediga arbeten och förmedla kontakter mellan sökande och arbetsgivare. Några exempel är rekryteringsträffar, internetplattformen Platsbanken och rekryteringsuppdrag där arbetsgivare får förslag på lämpliga sökande. Vidare kan Arbetsförmedlingen lämna förslag på lediga arbeten att söka eller anvisa arbetssökande att söka vissa arbeten (platsanvisning) som bedöms vara lämpliga.

Platsanvisning är ett verktyg som Arbetsförmedlingen förfogar över i det operativa arbetet med arbetssökande. Arbetsförmedlingen *får* använda platsanvisningar för att matcha en arbetssökande eller för att kontrollera att den arbetssökande står till arbetsmarknadens förfogande och aktivt söker arbeten¹. Det finns alltså inget krav i regelverket att Arbetsförmedlingen ska använda sig av platsanvisningar eller i vilken utsträckning som verktyget ska användas men när en arbetsförmedlare har gjort en platsanvisning finns det bestämmelser i lag, förordning och föreskrift som *ska* följas. Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) lägger inga värderingar i vilka verktyg som Arbetsförmedlingen väljer att använda i sitt matchningsarbete, men vill betona att det finns regler som måste följas när en platsanvisning väl har gjorts.

Denna rapport är en uppföljning av IAF:s tidigare rapport ”Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete” (2015:22) som publicerade i augusti 2015. Rapporten visade att arbetet med uppföljningar av platsanvisningar och underrättelser till arbetslöshetskassan när arbetssökande inte hade sökt anvisade arbeten inte fungerade tillfredställande i något marknadsområde (MO) under 2014. MO Göteborg Halland var det område som hade störst brister i flera avseenden. I rapporten skrev IAF att skillnaderna mellan marknadsområdena kunde bero på olika kulturer och prioriteringar.

Mot denna bakgrund beslutade IAF att under 2016 genomföra en uppföljning med särskilt fokus på MO Göteborg Hallands hantering av platsanvisningar och tillämpningen av regelverket i samband med dessa.

2.2 Syfte

IAF inledde under våren 2016 denna uppföljning som har inriktats på MO Göteborg Halland, ett av Arbetsförmedlingens elva marknadsområde. Syftet med uppföljningen har varit att:

¹ 7 a § förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten (FAV).



- följa upp MO Göteborg Hallands arbete med platsanvisningar (anvisning till arbete) och underrättelser² som är kopplade till dessa anvisningar
- tydliggöra vikten av att följa de regler som finns när en platsanvisning har gjorts
- bidra till att MO Göteborg Halland och Arbetsförmedlingens huvudkontor vidtar relevanta åtgärder och förbättrar arbetet med platsanvisningar så att de hanteras i enlighet med regelverket.

2.3 Avgränsning till arbetslöshetsförsäkrings område

Uttaget av data och statistikredovisningen har avgränsats till arbetssökande som under 2015 var inskrivna på Arbetsförmedlingen och som var helt eller delvis arbetslösa³ och som fick eller begärde arbetslöshetsersättning.

De strukturerade samtalen har avgränsats till åtta av de elva arbetsförmedlingsenheterna inom MO Göteborg Halland⁴.

2.4 Utgångspunkt: åtgärder behöver vidtas

Enligt statistiken för både 2014 och 2015 finns det brister vad gäller underrättelser till arbetslöshetskassan när arbetssökande inte har sökt anvisat arbete. Den övergripande utgångspunkten för IAF:s arbete i denna uppföljning har därför varit att Arbetsförmedlingen behöver vidta åtgärder för att komma till rätta med dessa brister. Det gäller huvudkontoret, de enskilda marknadsområdena och framför allt MO Göteborg Halland. IAF anser det vara nödvändigt med åtgärder för att:

- förbättra arbetet med platsanvisningar, uppföljningar och underrättelser till arbetslöshetskassorna
- säkerställa att regelverket följs och att arbetssökande behandlas likvärdigt
- stärka legitimiteten i arbetslöshetsförsäkringen.

IAF har valt att fokusera på MO Göteborg Halland för att de i minst utsträckning (undantaget Nationell service⁵) underrättade arbetslöshetskassan trots att

² IAF använder begreppen ”underrättelse” och ”underrätta” arbetslöshetskassan, begrepp som används i regelverket. Arbetsförmedlingen har valt att använda begreppen ”meddelande” och ”meddela” arbetslöshetskassan – men det är samma sak som avses och samma regelverk som gäller.

³ Sökandekategorierna 11 (öppet/helt arbetslösa), 21 (deltidsarbetslösa) eller 22 (tjänstställda).

⁴ De arbetsförmedlingsenheterna som deltagit i samtalen är Västra Göteborg, Nordöstra Göteborg, Södra Göteborg, Norra Göteborgsregionen, Östra Göteborgsregionen, Södra Göteborgsregionen, Norra Halland och Södra Halland. Följande enheter har valts bort på grund av att de är specialarbetsförmedlingar: Sjöfart, Göteborg Etablering och Göteborg Samverkan.

⁵ Marknadsområde Nationell Service består här av arbetsförmedlingarna Kundtjänst och Kultur Media. Arbetsförmedlingen Kultur Media är en specialarbetsförmedling inom kulturområdet med inskrivna arbetssökande. Arbetsförmedlingen Kundtjänst bedriver en nationellt omfattande förmedlingsverksamhet över främst telefon, e-post och internet och har kontakter med arbetssökande och arbetsgivare över hela landet men Kundtjänst har inga inskrivna arbetssökande.



arbetsförmedlarna registrerat och noterat att den arbetssökande inte hade sökt anvisat arbete. Under 2015 skickade arbetsförmedlarna i MO Göteborg Halland 79 underrättelser per 1 000 ej sökta platsanvisningar vilket innebär att de i minst utsträckning följde bestämmelserna i regelverket om att underrätta arbetslöshetskassan när en arbetssökande inte sökt anvisat arbete.

Motsvarande siffra för hela Arbetsförmedlingen (samtliga marknadsområden) var 275 underrättelser per 1 000 ej sökta platsanvisningar. Färre än en tredjedel av de platsanvisningarna som inte söktes ledde till en underrättelse trots att det finns bestämmelser i lag, förordning och föreskrifter som reglerar att Arbetsförmedlingen ska underrätta arbetslöshetskassan vid ej sökt anvisat arbete. Trots att IAF i denna uppföljning har valt att fokusera på MO Göteborg Halland vill IAF återigen påpeka att statistiken för 2015 visade att det genomgående fanns brister i detta avseende i alla marknadsområden.

I kapitel 5 redovisas statistiken över arbetet med platsanvisningar. Statistiken avser 2015 och var de siffror som IAF använde som utgångspunkt vid de strukturerade samtalen i september 2016.

2.5 Kombination av metoder

I detta avsnitt presenteras de metoder som IAF har valt för att genomföra uppföljningen.

2.5.1 Genomgång av Arbetsförmedlingens styrdokument

IAF har gått igenom de författningar som reglerar platsanvisningar och underrättelser till arbetslöshetskassan, samt Arbetsförmedlingens interna styr- och stöddokument om uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen i allmänhet och arbetet med platsanvisningar och underrättelser i synnerhet. IAF har även gått igenom andra dokument på Arbetsförmedlingens intranät Vis som berör platsanvisningar. IAF har på VIS funnit 14 olika dokument och sidor som rör detta.^{6 7}

I kapitel 3 beskrivs den operativa processen från det att en arbetsförmedlare anvisar en arbetssökande att söka ett lämpligt arbete till dess att en underrättelse skickas till arbetslöshetskassan, om den sökande inte sökte arbetet ifråga.

⁶ Arbetsförmedlingens handläggarstöd "Informationsansvar om arbetslöshetsförsäkringen", "Inskrivning av arbets-sökande" och "Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning", metoddokument "Anvisa till ledig plats" ("Metodbeskrivning", "Utgå från inskriven arbetssökande, Aktivitetsbeskrivning", "Utgå från inskriven sökande, Kvalitetskriterier" och "Utgå från ledig plats i AIS, Aktivitetsbeskrivning") och "Följa upp söka arbete (Q) Aktivitetsbeskrivning". "Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen", "Arbetsökande i AIS", "Påminnelser sökande", "Tema 6 Matchning – lokal introduktion för arbetsförmedlare", "Tema 9 Att följa upp och göra ny bedömning – lokal introduktion för arbetsförmedlare" och AIS-brev platsanvisning.

⁷ Vid återföringsmötet med Arbetsförmedlingens huvudkontor 2017-03-03 uppgav Arbetsförmedlingen att endast ett mindre antal av dessa är styr- eller stöddokument för platsanvisningar och underrättelser.



2.5.2 *Strukturerade samtal med arbetsförmedlare*

Under september 2016 genomfördes strukturerade samtal med åtta arbetsförmedlingsenheter i MO Göteborg Halland. Varje sådan enhet består av upp till fyra fysiska förmedlingskontor och leds av en arbetsförmedlingschef.

I samband med uppstartsmötet i maj 2016 kom IAF tillsammans med ledningen för MO Göteborg Halland överens om samtalsgruppernas sammansättning och storlek. Planeringen och genomförandet i sig syftade till att på bästa sätt stödja och bidra till det arbete som ledningen i samband med IAF:s granskning ville dra igång för att förbättra hanteringen av platsanvisningar och underrättelser till arbetslöshetskassan.

Några av de arbetsförmedlare som deltog i samtalen hade jobbat länge inom Arbetsförmedlingen medan andra var relativt nyanställda. Varje samtal dokumenterades skriftligen och arbetsförmedlarna har faktagranskat dokumentationen från det samtal de själva deltog i.

Inför varje samtal skickade IAF i förväg ut en promemoria som utgångspunkt för de strukturerade samtalen, till de arbetsförmedlare som var utsedda att delta.⁸ Denna promemoria innehöll följande delar:

- information om de strukturerade samtalens upplägg, syfte och innehåll
- genomgång av de bestämmelser i lag, förordning och föreskrift som styr Arbetsförmedlingens arbete med platsanvisningar och underrättelser, och av Arbetsförmedlingens interna styr- och stöddokument för arbetet
- redovisning av statistik som visar hur MO Göteborg Hallands arbete med platsanvisningar, uppföljningar och underrättelser med orsaken ”ej sökt anvisat arbete” såg ut under 2015 i jämförelse med övriga marknadsområden.

2.5.3 *Fokus på åtgärder och lösningar*

IAF har valt att använda begreppet strukturerat samtal/samtal, därför att det på ett bra sätt speglar syftet: att samtala och diskutera med utgångspunkt i deltagarnas tankar, erfarenheter och upplevelser. Fokus har varit på vilka åtgärder som arbetsförmedlarna uppfattar skulle kunna vidtas inom Arbetsförmedlingen för att säkerställa att regelverket följs.

Underlaget som nämns ovan har fungerat som utgångspunkt för samtalen och har gett viss struktur åt diskussionerna. I övrigt har IAF inte använt något detaljerat intervjuformulär.

I kapitel 4 redovisas ett urval av vad som framkom under de strukturerade samtalen när det gäller förklaringar till, problem med och svårigheter bakom de

⁸ Vid två tillfällen hade deltagarna inte fått den förberedande informationen eller underlaget vidarebefordrat från sin chef.



brister i regeltillämpningen i MO Göteborg Halland som statistiken visade för både 2014 och 2015.

2.5.4 Planering av åtgärder från arbetsförmedlingsenheterna

Efter samtalen med arbetsförmedlarna skickade IAF en sammanställning av dokumentationen från samtalen till marknadsledningen och till chefer för de aktuella arbetsförmedlingsenheterna. IAF hade även en muntlig presentation av åtgärdsförslagen för chefer i MO Göteborg Halland. Med utgångspunkt i dokumentationen ombads cheferna att till IAF skicka in en skriftlig planering vardera, över lösningar och åtgärder som de såg skulle kunna bli aktuella att vidta inom respektive enhet eller gemensamt inom marknadsområdet.

2.5.5 Redovisning av statistik

I kapitel 5 redovisas statistik över arbetet med platsanvisningar och uppföljning av dessa inom Arbetsförmedlingens olika marknadsområden under 2015.

För statistikredovisningen i denna uppföljning har IAF tagit fram uppgifter ur AF-databasen som innehåller data från ärendehanteringssystemet AIS. Både Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering (IFAU)⁹ och Arbetsförmedlingen¹⁰ har gjort studier som har visat att uppgifter i AIS som rör just platsanvisningar inte alltid stämmer med verkligheten. IAF har dock inte prövat kvaliteten på uppgifterna till denna rapport. Den statistik som redovisas i rapporten återspeglar därför enbart vad Arbetsförmedlingen har och inte har registrerat i AIS.

I bilaga 1 finns information om kriterierna för uttag av data till statistikredovisningen.

2.5.6 Uppföljning av vidtagna åtgärder utifrån IAF:s tidigare rapport

I IAF:s rapport ”Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete” (2015:22) lämnades förslag på förbättringar i Arbetsförmedlingens ärendehanteringssystem och interna dokument. De tre förslagen som lämnades var följande:

- Automatisera underrättelser för att på så sätt styra arbetsförmedlarens arbete med underrättelser.
- Det bör finnas automatiska kopplingar mellan aktivitetsrapporterna och anvisningarna för att underlätta uppföljningen för arbetsförmedlarna.

⁹ IFAU:s rapport (2008:5) visade på brister i statistiken där drygt 30 procent av fallen där sökande uppgett att de sökt arbetet uppgav arbetsgivarna att de sökande inte hade sökt de anvisade arbetena. Det visade även på det motsatta att arbetsgivare uppgav att sökande hade sökt det anvisade arbetet ifråga trots att det i AIS var registrerat som ”ej sökt”.

¹⁰ Mellan 2009 och 2014 genomfördes stickprovskontroller för att kontrollera om arbetssökande sökt de anvisade arbeten som de uppgivit att de sökt. Arbetsgivarna uppgav att omkring 7-9 procent av de arbetssökande inte hade sökt arbetet. (Arbetsförmedlingens Arbetsmarknadsrapport, 2016).



- Det bör finnas ett tydligt och sammanhållet dokument om uppföljning av anvisningar.

Efter publiceringen av rapport 2015:22 inkom Arbetsförmedlingen i november 2015 med åtgärder som hade vidtagits eller planerades att vidtas för att komma till rätta med de brister som påtalades i rapporten.

Arbetsförmedlingen uppgav då att IAF:s förslag om automatiserade underrättelser kopplade till ej sökta anvisningar i stort stämde överens med den lösning som Arbetsförmedlingen tagit fram under våren 2015. I maj 2016 meddelade Arbetsförmedlingen att detta planerades att implementeras under december 2016.

Förslaget om en automatisk koppling mellan aktivitetsrapport och platsanvisning var enligt Arbetsförmedlingen delvis genomförd i november 2015. Den arbetssökande kan i sin aktivitetsrapport redovisa om hon eller han har sökt eller inte sökt det anvisade arbetet. Informationen förs dock inte automatiskt in i AIS. Enligt Arbetsförmedlingen skulle denna koppling implementeras samtidigt som de automatiska underrättelserna, alltså i december 2016 enligt deras planering från maj 2016.

Det tredje förslaget gällande ett tydligt och sammanhållet dokument om uppföljning av anvisningar. Arbetsförmedlingen uppgav i november 2015 att de skulle ta till sig och arbeta vidare med det. Detta förslag meddelade Arbetsförmedlingen i maj 2016 att de inte hade påbörjat.

I januari 2017 kontaktade IAF Arbetsförmedlingens huvudkontor för att få information om hur långt de kommit med dessa tre förslag. Arbetsförmedlingen meddelade då att inget av de ovanstående förslagen har genomförts.



3 Från anvisning till underrättelse – regelverk, interna styrdokument och datasystem

Delar av Arbetsförmedlingens hantering av anvisningar till arbete och underrättelser till arbetslöshetskassan regleras i följande författningar:

- lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF)
- förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten (FAV)
- Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter (IAFFS 2015:3) om lämpligt arbete
- Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2015:4) om aktivitetsrapport, anvisning till arbete och underrättelse till arbetslöshetskassa.

Andra delar av Arbetsförmedlingens hantering framgår av Arbetsförmedlingens interna dokument eller framkommer indirekt genom konstruktionen av datasystemen, framför allt ärendehanteringssystemet AIS.

I detta kapitel följer en genomgång av vad som anges i regelverket respektive i Arbetsförmedlingens interna dokument och av hur AIS är konstruerat. Genomgången presenteras utifrån de olika steg som processen från platsanvisning till underrättelse kan sägas inbegripa. I bilaga 2 finns regelverket i sin helhet.

3.1 Steg 1: Arbetsförmedlingen får använda platsanvisningar

3.1.1 *Platsanvisningar används till ersättningstagare*

När en arbetsförmedlare gör en matchning i AIS föreslår systemet automatiskt att en platsanvisning ska lämnas om den arbetssökande är ersättningsanmäld till arbetslöshetskassan. Om den sökande inte gör anspråk på ersättning föreslår systemet istället ett platsförslag.^{11,12,13}

3.1.2 *Platsanvisningar kan göras från olika marknadsområden*

När en platsanvisning lämnas kan utgångspunkten antingen vara den sökandes aktuella situation eller en arbetsgivares behov av arbetskraft. En arbetsförmedlare kan också göra en anvisning till en arbetssökande som är inskriven i ett annat marknadsområde. Matchning utanför det egna marknadsområdet blir särskilt viktig när det handlar om bristyrken där arbetsgivaren har svårt att få tag i arbetskraft med rätt kvalifikationer.

¹¹ Platsförslag är ett förslag på ett ledigt arbete att söka om den arbetssökande själv vill. Det finns inget krav på den sökande att redovisa till Arbetsförmedlingen om han eller hon har sökt det föreslagna arbetet eller inte, och heller inte något krav på arbetsförmedlaren att följa upp det hela eller underrätta arbetslöshetskassan.

¹² Arbetsförmedlingen, ”Arbetssökande i AIS”.

¹³ Arbetsförmedlingen, ”Tema 6 Matchning – lokal introduktion för arbetsförmedlare” och Tema 9 Att följa upp och göra ny bedömning – lokal introduktion för arbetsförmedlare”.



3.2 Steg 2: Arbetssökande ska söka anvisat arbete

Arbetslöshetsförsäkringens krav på den sökande framkommer bland annat i 2 § andra stycket IAFFS 2015:3. Där anges att den som begär ersättning från arbetslöshetsförsäkringen ska söka de arbeten som Arbetsförmedlingen anvisar, förutom de arbeten som han eller hon söker på eget initiativ.

3.3 Steg 3a: Arbetssökande ska redovisa till Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen har valt att den löpande uppföljningen av platsanvisningar ska ske genom att den sökande själv redovisar till Arbetsförmedlingen om han eller hon har sökt eller inte sökt det anvisade arbetet.

Information om redovisningssättet till arbetssökande finns i det standardbrev ur AIS som följer med själva anvisningen. I anvisningen finns även informationen ”Det är viktigt att du svarar i tid så att du inte förlorar din ersättning” (se steg 4). Senast den 14:e i den månad som följer efter sista ansökningsdatum ska den arbetssökande redovisa till Arbetsförmedlingen om han eller hon har sökt arbetet. På samma datum ska den arbetssökande lämna in sin aktivitetsrapport för föregående månad. Den arbetssökande kan redovisa genom att registrera det i sin aktivitetsrapport, genom att skicka in redovisningsblanketten och genom att redovisa per telefon, per e-post eller vid ett personligt besök. Dessa olika sätt anges inte i en föreskrift utan i Arbetsförmedlingens metoddokument.¹⁴

Tidigare kompletterade Arbetsförmedlingen denna uppföljning med systematiska kontroller med arbetsgivarna. Några sådana kontroller görs dock inte längre. IAF anser att Arbetsförmedlingen måste ta ansvar och säkerställa att arbetsgivarkontroller görs av de arbetssökandes angivna sökta arbeten för att minska risken för felaktiga utbetalningar. Detta lyftes i en promemoria som IAF skickade till Arbetsförmedlingen i augusti 2016.¹⁵

3.3.1 Automatiska påminnelser om utebliven redovisning

I AIS finns ett system med automatiska påminnelser som aktualiseras för att arbetsförmedlaren ska uppmärksammas på vissa aktiviteter. En automatisk påminnelse aktualiseras hos den sökandeansvariga arbetsförmedlaren den 15:e i varje månad när ingen uppföljning av anvisningen har registrerats i AIS senast den 14:e.¹⁶

Alla arbetsförmedlare måste aktivt gå in på en särskild flik i AIS för att se dessa påminnelser. Den arbetsförmedlare som *inte* tittar uppmärksammas inte på den uteblivna redovisningen. Därmed *kan inte* Arbetsförmedlingen underrätta arbetslöshetskassan om den sökande inte har sökt arbetet ifråga (se steg 4).

¹⁴ Arbetsförmedlingen, ”Anvisa till ledig plats” – Utgå från inskriven arbetssökande (Q) Aktivitetsbeskrivning.

¹⁵ IAF dnr: 2016/110”Kontroll av arbetssökandes angivna sökta arbeten”.

¹⁶ Arbetsförmedlingen, ”Påminnelser sökande”.



Eftersom påminnelsen aktualiseras just för att den sökande inte har lämnat sin redovisning, måste arbetsförmedlaren agera och själv ta kontakt med den sökande för att ta reda på om han eller hon har sökt arbetet eller inte. Om förmedlaren *inte* kontaktar den arbetssökande kan heller ingen underrättelse skickas.

En automatisk påminnelse kan alltså bero på att den arbetssökande inte har redovisat till Arbetsförmedlingen. Det kan också bero på att arbetsförmedlaren inte har uppmärksammat den sökandes redovisning. Den redovisning som görs i aktivitetsrapporten måste till exempel överföras på manuell väg till AIS. Om arbetsförmedlaren inte registrerar den arbetssökandes redovisning på ”rätt” ställe i AIS aktiveras den automatiska påminnelsen.

3.4 Steg 3b: Arbetsförmedlingen ska följa upp platsanvisningar

3.4.1 Alla anvisningar ska följas upp

När en platsanvisning har lämnats till en arbetssökande följer flera obligatoriska arbetsmoment men inte nödvändigtvis för den förmedlare som har gjort anvisningen, se nedan.

I flera av Arbetsförmedlingens interna dokument¹⁷ anges det att alla platsanvisningar ska följas upp och att uppföljningen ska dokumenteras i AIS. Trots att det finns flera interna dokument saknas det fullständig information om *hur* denna uppföljning går till i praktiken. Uppföljningen är en förutsättning för att Arbetsförmedlingen ska kunna få den information som behövs för att kunna underrätta arbetslöshetskassan. Den är dock inte reglerad i någon författning.

3.4.2 Sökandeansvarig förmedlare ansvarar för uppföljningen

Arbetsförmedlingen har valt en ordning där det är den arbetsförmedlare som har ansvaret för en viss arbetssökande som ska följa upp de anvisningar till arbete som han eller hon har fått, oavsett vem som har gjort anvisningen.¹⁸

Om annan arbetsförmedlare tar emot den arbetssökandes redovisning ska förmedlaren manuellt registrera detta på ”rätt” ställe i AIS. Om den sökande *inte har sökt* det anvisade arbetet ska den sökandeansvariga förmedlaren omgående meddelas för att han eller hon ska kunna handlägga sitt ärende vidare.¹⁹

För platsanvisningar som inte följs upp registreras aldrig några värden. Det innebär att Arbetsförmedlingen *inte vet* om den arbetssökande har sökt det anvisade arbetet. Därmed *kan inte* Arbetsförmedlingen underrätta arbetslöshetskassan om den sökande inte har sökt arbetet ifråga.

¹⁷ Arbetsförmedlingen, ”Anvisa till ledig plats (Q) Metodbeskrivning”, ”Anvisa till ledig plats – Utgå från inskriven arbetssökande (Q) Aktivitetsbeskrivning”, ”Följa upp söka arbete (Q) Aktivitetsbeskrivning”, ”Arbets-sökande i AIS”, ”Tema 9 Att följa upp och göra ny bedömning - lokal introduktion för arbetsförmedlare”.

¹⁸ Arbetsförmedlingen, ”Anvisa till ledig plats – Utgå från ledig plats i AIS (Q) Aktivitetsbeskrivning”.

¹⁹ Arbetsförmedlingen, ”Anvisa till ledig plats – Utgå från ledig plats i AIS (Q) Aktivitetsbeskrivning” och /AFHS 5/2015): Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning”.



3.4.3 Uppföljning av platsanvisning registreras i AIS

Att följa upp en platsanvisning innebär att någon inom Arbetsförmedlingen registrerar i AIS att den arbetssökande har sökt alternativt inte sökt det anvisade arbetet. ”Sökt”, ”ej sökt” och ”felaktig anvisning” är de möjliga värdena i denna registrering. När ett anvisat arbete följs upp med ”ej sökt” i AIS aktiveras en dialogruta med information om att underrättelse manuellt ska skickas till arbetslöshetskassan. Vidare får förmedlaren följande information i dialogrutan: ”Om meddelande inte ska göras måste värdet Felaktig anvisning väljas i statusfältet.”²⁰

3.4.4 Platsanvisningar kan i efterhand bedömas som felaktiga

En arbetsförmedlare kan i efterhand bedöma och registrera en platsanvisning som felaktig och då efterfrågar systemet inte någon underrättelse. På Arbetsförmedlingens intranät finns en film som förklarar hur man konkret följer upp bland annat platsanvisningar.²¹

I AIS finns det fem alternativ för ”felaktig anvisning”, som ska motivera på vilket sätt anvisningen bedöms vara felaktig. Alternativen är:

- bristande utbildning/yrkesvana
- sökande har ej fått anvisning
- platsanvisning har inte lämnats i rimlig tid före sista ansökningsdatum
- arbetsgivaren har tagit tillbaka platsen
- annan orsak [fritextfält där orsaken ska anges, IAF:s anmärkning]

När det gäller alternativen ”bristande utbildning/yrkesvana” och ”annan orsak” ska arbetsförmedlaren bedöma om platsanvisningen var felaktig eller inte med utgångspunkt i regelverkets bestämmelser om lämpligt arbete²².

3.5 Steg 4: Arbetsförmedlingen ska underrätta arbetslöshetskassan

3.5.1 Utebliven redovisning innebär misskötsel av arbetssökandet

Om den arbetssökande inte redovisar platsanvisningen senast den 14:e faller det under regelverket om misskötsel av arbetssökandet 43 § första stycket 3 ALF. Arbetsförmedlingen har nämligen konstruerat platsanvisningen med de olika

²⁰ Filmen finns på Vis > flik Min anställning > Ny på jobbet - Introduktion > Arbetsförmedlare: ”Tema 9 Att följa upp och göra ny bedömning - lokal introduktion för arbetsförmedlare” flik ”Att följa upp platsanvisning, platsförslag och urval”. Informationen skrevs ned 2016-10-02.

²¹ Filmen finns på Vis > flik Min anställning > Ny på jobbet - Introduktion > Arbetsförmedlare: ”Tema 9 Att följa upp och göra ny bedömning - lokal introduktion för arbetsförmedlare” flik ”Att följa upp platsanvisning, platsförslag och urval”. Informationen skrevs ned 2016-10-02. Samma information finns i ”Arbetssökande i AIS”.

²² I IAF:s föreskrifter anges till exempel att ”ett anvisat eller erbjudet arbete som inte motsvarar den sökandes utbildning eller yrkeserfarenhet är inte olämpligt enbart av det skälet” och att ”om en arbetsgivare anser att den sökandes kvalifikationer är tillräckliga och vill anställa honom eller henne, ska arbetet anses vara lämpligt även om den sökande gör en annan bedömning”. 5-6 §§ IAFS 2015:3.



redovisningsätten i kombination med ett datum. Det innebär att redovisningen fungerar som ett bokad besök eller en tidsbestämd kontakt med Arbetsförmedlingen.

Det innebär sin tur att 16 § FAV aktualiseras och bestämmelsen anger att Arbetsförmedlingen skyndsamt ska underrätta arbetslöshetskassan. Det framkommer även i Arbetsförmedlingens interna dokument att en utebliven redovisning ska leda till att Arbetsförmedlingen underrättar arbetslöshetskassan.²³

IAF har inte någon möjlighet att redovisa någon statistik över i vilken utsträckning som Arbetsförmedlingen skickar en underrättelse när arbetssökande *inte lämnar in sin redovisning i tid*. IAF kan därmed inte uttala sig om Arbetsförmedlingen följer regelverket eller inte i detta steg.

3.5.2 *Ej sökt anvisat lämpligt arbete innebär misskötsel av arbetssökandet*

Om en arbetssökande *inte söker* ett anvisat lämpligt arbete ska Arbetsförmedlingen underrätta arbetslöshetskassan. Det regleras i 16 § FAV där det bland annat framkommer att Arbetsförmedlingen skyndsamt ska underrätta arbetslöshetskassan om det kan antas att den arbetssökande missköter sitt arbetssökande.

Begreppet ”missköter arbetssökandet” anges i 43 § 4 ALF, som även anger vilka konsekvenserna kan bli för den arbetssökande.

Arbetsförmedlingen har ett relativt omfattande handläggarstöd för det praktiska arbetet med underrättelser²⁴ och där framkommer bland annat att Arbetsförmedlingen ska skicka en underrättelse skyndsamt. Det tydliggörs även att det är arbetslöshetskassan som utreder om det till exempel fanns godtagbara skäl för att den sökande inte sökte ett anvisat lämpligt arbete. Vidare påpekas att arbetslöshetskassan ska utreda och fatta beslut om sanktion efter en underrättelse samt kontakta den arbetssökande och ge honom eller henne möjlighet att lämna sin redogörelse.

²³ Arbetsförmedlingen, ”Anvisa till ledig plats (Q) Metodbeskrivning”.

²⁴ Arbetsförmedlingen, handläggarstöd (AFHS 5/2015), ”Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning”.



4 Kort redogörelse av de strukturerade samtalen med arbetsförmedlarna

I detta kapitel redogör IAF kortfattat ett urval av det som framkom i de strukturerade samtalen med arbetsförmedlare i MO Göteborg Halland. Samtalen genomfördes på åtta arbetsförmedlingsenheter som består av upp till fyra fysiska kontor. Deltagarna i varje grupp tillhörde samma arbetsförmedlingsenhet men representerade de olika kontoren inom respektive enhet.

I de strukturerade samtalen har arbetsförmedlarna själva fått identifiera orsaker till bristerna i regeltillämpningen gällande platsanvisningar i MO Göteborg Halland. Vidare var fokus på att diskutera förslag på lösningar och åtgärder som behöver vidtas. Många av dessa brister och förslag på lösningar som togs upp är inte enbart kopplade till platsanvisningar utan gäller arbetslöshetsförsäkringen generellt. En sammanställning av vad som framkom i de strukturerade samtalen har alla deltagare, chefer och ledningen i marknadsområdet och även Arbetsförmedlingens huvudkontor fått ta del av.

Av de strukturerade samtalen framgår att arbetsförmedlarna upplever att det finns ett flertal faktorer som ligger till grund för de påtalade bristerna. Huvuddragen i dessa kan delas in i följande sex kategorier:

- ✓ ”Kultur” och tradition att inte jobba med platsanvisningar som leder till kunskapsbrist om regelverket.
- ✓ Arbetsförmedlarnas osäkerhet i sin roll som myndighetsutövare.
- ✓ Brister i den interna kontrollen och uppföljning av regelefterlevnaden.
- ✓ Krångliga datasystem och bristande koll på de automatiska påminnelserna.
- ✓ Introduktion och utbildning till nyanställda sker centralt och lokalt. Kunskapen om bland annat platsanvisningar kan därför variera hos förmedlarna beroende på i vilket marknadsområde eller kontor de arbetar i.
- ✓ Platsanvisningens olika moment försvårar arbetet.

4.1 ”Kultur” och tradition att inte jobba med platsanvisningar

Under samtliga strukturerade samtal valde arbetsförmedlarna att lyfta fram att den största orsaken till bristerna i regeltillämpningen gällande platsanvisningar grundar sig i kunskapsbrist i hanteringen av anvisningar. Denna kunskapsbrist är en konsekvens av den ”kultur” och tradition som finns i MO Göteborg Halland där man inte aktivt använder sig av matchningsverktyget platsanvisningar.

Det finns inget regelverk som reglerar användningen av platsanvisningar. Eftersom det inte finns något krav på att Arbetsförmedlingen ska använda sig av platsanvisningar har heller IAF inga synpunkter på i vilken utsträckning som verktyget används. Däremot finns det ett regelverk som blir aktuellt när en platsanvisning väl är gjord.



Under samtalen framkom det tydligt att eftersom arbetsförmedlarna i MO Göteborg Halland inte aktivt arbetar med platsanvisningar uteblir diskussionen kring arbetet med uppföljning och underrättelser av dessa. Därmed uppstår en kunskapsbrist hos arbetsförmedlarna inom området. Kunskapsbristen medför att arbetsförmedlarna inte har kännedom om regelverket som måste följas när en platsanvisning är gjord.

4.2 Arbetsförmedlarens roll som myndighetsutövare

Arbetsförmedlarna som deltog i de strukturerade samtalen upplever att arbetslöshetsförsäkringens regelverk är komplext och de saknar löpande diskussioner om lagar och regler i det vardagliga arbetet. En del arbetsförmedlare tyckte även att det är problematiskt att regelförändringar inte diskuteras på kontoret, utan förmedlarna hänvisas till Vis, Arbetsförmedlingens intranät.

I flera av samtalen framkom det önskemål om att arbetsledningen lyfter frågan om arbetslöshetsförsäkringen mer. Det framkom också att kunskapsbrist i regelverket gällande arbetslöshetsförsäkringen kan leda till att arbetsförmedlarna känner sig otrygga i den kontrollerande delen av arbetet. Därtill tyckte arbetsförmedlarna att ”Förnyelseresan”²⁵ ²⁶ har mycket fokus på god service till de arbetssökande och att myndighetsutövningen nu har fått en låg prioritet.

4.3 Intern kontroll och uppföljning av regelefterlevnaden

Under några strukturerade samtal framkom att det finns brister i chefernas uppföljning av förmedlarnas arbete. Vid enstaka samtal menade arbetsförmedlarna också att det inte blir några konsekvenser för de förmedlare som inte följer regelverket.

Att MO Göteborg Halland inte följer upp platsanvisningar och inte underrättar arbetslöshetskassan i enlighet med regelverket, redovisade IAF redan i augusti 2015. En del arbetsförmedlare ställer sig frågande till att inga åtgärder vidtagits trots att Arbetsförmedlingen länge har känt till dessa brister.

4.4 Krångliga datasystem och automatiska påminnelser

I det dagliga arbetet behöver arbetsförmedlarna använda många olika datasystem för att fånga upp olika påminnelser. De automatiska påminnelser som är aktuella vid uppföljningen av en platsanvisning försvinner lätt bland alla andra automatiska påminnelser såsom att en handlingsplan ska upprättas eller att ett deltidsintyg ska skickas. En del arbetsförmedlare menade att de automatiska påminnelserna upplevdes som mindre viktiga och inte så högt prioriterade. I första hand åtgärdades i stället de manuella påminnelserna och de påminnelser som kommer i

²⁵ ”Förnyelseresan” är Arbetsförmedlingens projekt för att utveckla och förbättra myndighetens service. Målet är ökad kund- och samhällsnytta och därigenom bättre resultat.

²⁶ Vid återföringsmötet med Arbetsförmedlingens huvudkontor 2017-03-03 uppgav Arbetsförmedlingen att ”Förnyelseresan” även kommer att omfatta uppdraget inom arbetslöshetsförsäkringen.



Medhjälparen²⁷. Vissa arbetsförmedlare vet heller inte att det är de automatiska påminnelserna som visar om att det finns platsanvisningar som ska följas upp. IAF konstaterar att om de automatiska påminnelserna inte uppmärksammas finns en risk att anvisningen inte följs upp och att en underrättelse inte skickas om att ett anvisat arbete inte är sökt.

4.5 Introduktion och utbildning till nyanställda

Under samtliga strukturerade samtal tog förmedlarna upp att det finns brister i hur nyanställda introduceras i arbetet. Utbildningen för nyanställda hålls både på central och på lokal nivå. Lokalt finns även handledare som ska vara ett stöd för de nyanställda och introducera dem i arbetet.

Grundutbildningen på central nivå har blivit allt för teoretisk enligt en del arbetsförmedlare. Fokus ligger på etik och moral och på en positiv kontakt med arbetssökande. Arbetsförmedlarna anser att det praktiska perspektivet i arbetet saknas i utbildningen och att de inte får lära sig hur datasystemen fungerar eller hur man praktiskt arbetar i dem (till exempel i AIS). Arbetsförmedlarna som deltog i samtalen uppgav att i den tidigare grundutbildningen för nyanställda ingick arbetslöshetsförsäkringen som ett moment, men det ingår inte i den nuvarande. Arbetsförmedlarna ansåg att det var mycket positivt när arbetslöshetsförsäkringen ingick i utbildningen på central nivå eftersom det då blev tydligt för alla anställda att kontrollfunktionen ingår i arbetet. Det blev även tydligt att man som tjänsteman måste kunna och följa regelverket.²⁸

Arbetsförmedlarna uppgav i samtalen att en stor del av ansvaret för introduktion och utbildning av nyanställda nu ligger på lokalnivå och har överlämnats till de utsedda handledarna och till kollegorna på de lokala kontoren. Information om platsanvisningar ska ingå i den lokala utbildningen, men eftersom MO Göteborg Halland i princip inte arbetar med platsanvisningar får de nyanställda inte denna kunskap.

4.6 Platsanvisningens olika moment

Arbetsförmedlarna tog även upp att en platsanvisning innehåller många olika arbetsmoment som måste hanteras rätt. De upplever även att det finns flera begränsningar i datasystemet som försvårar arbetet med platsanvisningar.

En redovisning av en platsanvisning kan lämnas in på fem olika sätt. Enligt arbetsförmedlarna är det tidskrävande och krångligt att ta reda på om en redovisning av en anvisning har inkommit eller inte.

²⁷ Medhjälparen är ett verktyg som ska hjälpa arbetsförmedlaren att hantera aktivitetsrapporter och meddelanden till arbetslöshetskassan. Medhjälparen fungerar som en "att-göra-lista" med automatiskt skapade arbetsuppgifter som behöver åtgärdas.

²⁸ Vid återföringsmötet med Arbetsförmedlingens huvudkontor 2017-03-03 uppgav Arbetsförmedlingen att introduktionsutbildningen för nyanställda arbetsförmedlare innehåller flera delar, central klassrumsutbildning, webbutbildning och lokalutbildning. Samtliga delar av utbildningen innehåller avsnitt om arbetslöshetsförsäkringen.



Den förmedlare som tar emot arbetssökandes redovisning av platsanvisningen och registrerar den som ”ej sökt” måste sedan manuellt ta kontakt med den sökande-ansvariga förmedlaren för att informera om detta. Det framkom i samtalen med arbetsförmedlarna att denna konstruktion innebär en risk för att den ansvariga handläggaren inte meddelas eller att informationen missas och underrättelsen därmed inte skickas.



5 Statistik över hanteringen av platsanvisningar och underrättelser

Statistiken i detta kapitel beskriver arbetet med platsanvisningar och uppföljning av dessa för Arbetsförmedlingens olika marknadsområden. Den redovisade statistiken i kapitlet avser 2015 och är de siffrorna som IAF använde och som var utgångspunkten vid de strukturerade samtalen i september 2016. Statistiken som avser 2015 är också den senaste helårsstatistiken som finns att tillgå. Statistiken redogör för i vilken utsträckning marknadsområdena följde bestämmelserna i 16§ FAV och underrättade arbetslöshetskassan när arbetssökande inte hade sökt anvisat arbete²⁹. Redovisningen presenteras utifrån de olika stegen i processen, från platsanvisning till underrättelse och avser följande områden:

- ✓ platsanvisningar och platsförslag som arbetsförmedlingarna lämnade till arbetssökande
- ✓ platsanvisningar som arbetsförmedlingarna följde upp respektive inte följde upp
- ✓ platsanvisningar som följdes upp som ”sökt”, ”ej sökt” eller om den arbetssökande fått en ”felaktig anvisning”
- ✓ underrättelser som arbetsförmedlingarna skickade till arbetslöshetskassan när arbetssökande inte hade sökt ett anvisat arbete.

Statistiken i detta kapitel har avgränsats till arbetssökande som 2015 var inskrivna på arbetsförmedlingen som helt arbetslösa, deltidsanställda eller timanställda³⁰ och som var ersättningsanmälda till en arbetslöshetskassa.

5.1 Arbetsförmedlingens användning av platsanvisningar

Platsanvisning är ett matchningsverktyg som Arbetsförmedlingen får använda sig av men i vilken utsträckning Arbetsförmedlingen ska lämna platsanvisningar är inte reglerad i någon lag, förordning eller föreskrift.

Det är betydligt vanligare att arbetsförmedlarna använder sig av platsförslag än platsanvisningar i matchningsarbetet, i samtliga marknadsområden.

Arbetsförmedlingen gjorde totalt 51 360 anvisningar till arbete jämfört med drygt 1,1 miljoner platsförslag under 2015.

Det är också vanligast att platsanvisningar och platsförslag görs till arbetssökande i det egna marknadsområdet, men det förekommer att arbetsförmedlare använder dessa verktyg även till arbetssökande i andra marknadsområden.

²⁹ Det går inte att följa upp om en specifik ej sökt platsanvisning lett till en underrättelse, men det går dock att uppskatta antalet relevanta underrättelser med orsak ”ej sökt platsanvisning”. Först summeras antalet registrerade ej sökta anvisningar från varje arbetssökande. Därefter summeras antalet underrättelser som lämnats inom två veckor för den arbetssökande. I detta avsnitt redovisas antalet underrättelser som tidsmässigt lämnats till arbetssökande 14 dagar efter att den arbetssökande fått en registrering av ”ej sökt” platsanvisning.

³⁰ Sökandekategorierna 11 (öppet/helt arbetslösa), 21(deltidsarbetslösa) eller 22 (timanställda).



Av de elva marknadsområdena som finns var det arbetsförmedlarna i MO Göteborg Halland som gjorde minst antal platsavisningar, 710 stycken. Av dessa lämnades 700 anvisningar till arbetssökande som var inskrivna i MO Göteborg Halland och 10 till arbetssökande i andra marknadsområden.

I tabell 5.1 nedan redovisas antalet anvisningar och platsförslag som arbetssökande i respektive marknadsområde fick under 2015 (både från det egna marknadsområdet och från andra). Tabellen visar även antalet arbetssökande och antalet platsanvisningar per 1 000 arbetssökande.

Tabell 5.1: Antal arbetssökande inskrivna i respektive marknadsområde samt antal platsanvisningar och antal per 1 000 arbetssökande (avrundat till närmsta tiotal), som sökande fick från det egna och från andra marknadsområden. Helåret 2015.

| Marknadsområde | Antal arbetssökande | Antal anvisningar som arbetssökande fick | varav anvisningar från egna marknadsområdet | Antal anvisningar per 1000 arbetssökande |
|------------------------------------|---------------------|--|---|--|
| 1 Stockholm Gotland | 78 370 | 13 050 | 12 220 | 170 |
| 2 Norra Mälardalen | 20 280 | 3 000 | 2 570 | 150 |
| 3 Södra Mälardalen Östergötland | 27 420 | 3 570 | 3 380 | 130 |
| 4 Göteborg Halland | 43 500 | 990 | 700 | 20 |
| 5 Nordvästra Götaland | 25 460 | 1 890 | 1 660 | 70 |
| 6 Västra Svealand | 34 810 | 13 360 | 12 340 | 380 |
| 7 Skåne | 56 390 | 6 450 | 6 060 | 110 |
| 8 Småland Blekinge | 31 640 | 4 510 | 3 860 | 140 |
| 9 Södra Norrland | 30 150 | 1 740 | 1 570 | 60 |
| 10 Norra Norrland | 21 640 | 2 340 | 2 230 | 110 |
| 11 Nationell service ³¹ | 7 040 | 730 | 720 | 100 |
| Hela Arbetsförmedlingen | 376 690 | 51 630 | 47 320 | 140 |

Antalet platsanvisningar per 1 000 arbetssökande var 140 för hela Arbetsförmedlingen. I de olika marknadsområdena fanns en variation mellan 20–380 platsanvisningar per 1 000 arbetssökande.

- ✓ Minst antal platsanvisningar fick arbetssökande i MO Göteborg Halland med 20 anvisningar per 1 000 arbetssökande.
- ✓ Arbetssökande i MO Göteborg Halland fick 990 anvisningar. Av dem gjordes 700 från MO Göteborg Halland och 290 från övriga marknadsområden.

5.2 Arbetsförmedlingens uppföljning av platsanvisningar

Arbetsförmedlingen måste följa upp anvisningar för att få reda på om de arbetssökande sökt det anvisade arbetet eller inte. Den sökandansvariga

³¹ Marknadsområde Nationell Service består här enbart av Arbetsförmedlingen Kultur Media.



förmedlaren ansvarar för att följa upp alla platsanvisningar som hans eller hennes arbetssökande har fått, oavsett vilken arbetsförmedlare eller vilket marknadsområde anvisningen kommer ifrån. Den ansvarige arbetsförmedlaren ska sedan underrätta arbetslöshetskassan om den sökande inte har sökt det anvisade arbetet.

Tabell 5.2 visar fördelningen av uppföljda respektive ej uppföljda platsanvisningar i marknadsområdena.

Tabell 5.2: Antal platsanvisningar som arbetsförmedlingarna i respektive marknadsområde ansvarade för att följa upp (avrundat till närmsta tiotal) samt andel som följdes upp respektive inte följdes upp i AIS. Helåret 2015.

| Marknadsområde | Antal anvisningar | Andel uppföljda anvisningar | Andel ej uppföljda anvisningar |
|------------------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| 1 Stockholm Gotland | 13 050 | 78 % | 22 % |
| 2 Norra Mälardalen | 3 000 | 86 % | 14 % |
| 3 Södra Mälardalen Östergötland | 3 570 | 85 % | 15 % |
| 4 Göteborg Halland | 990 | 84 % | 16 % |
| 5 Nordvästra Götaland | 1 890 | 93 % | 7 % |
| 6 Västra Svealand | 13 360 | 94 % | 6 % |
| 7 Skåne | 6 450 | 75 % | 25 % |
| 8 Småland Blekinge | 4 510 | 92 % | 8 % |
| 9 Södra Norrland | 1 740 | 95 % | 5 % |
| 10 Norra Norrland | 2 340 | 92 % | 8 % |
| 11 Nationell service ³² | 730 | 98 % | 2 % |
| Hela Arbetsförmedlingen | 51 630 | 86 % | 14 % |

Av tabell 5.2 framgår att 14 procent av alla anvisningar *inte* följdes upp under 2015. I MO Göteborg Halland var det 16 procent av de platsanvisningar som marknadsområdet var ansvariga för att följa upp som *inte* följdes upp. Om en platsanvisning inte följs upp vet inte Arbetsförmedlingen ifall det anvisade arbetet söktes eller inte söktes och kan därmed inte skicka någon underrättelse. Uppföljningen av platsanvisningar är alltså en förutsättning för att regelverket i 16 § FAV och 43 § ALF ska kunna följas.

De anvisningar som följs upp kan antingen registreras som ”sökta”, ”ej sökta” eller ”felaktig anvisning”. Tabell 5.3 visar antalet uppföljda platsanvisningar och statusen på dem.

³² Marknadsområde Nationell Service består här enbart av Arbetsförmedlingen Kultur Media.



Tabell 5.3: Antal platsanvisningar som arbetsförmedlingarna i respektive marknadsområde följde upp (avrundat till närmsta tiotal) samt andelen som följdes upp med ”sökta”, ”ej sökta” och ”felaktig anvisning”. Helåret 2015.

| Marknadsområde | Antal uppföljda anvisningar | Andel sökta | Andel ej sökta | Andel felaktiga |
|------------------------------------|-----------------------------|-------------|----------------|-----------------|
| 1 Stockholm Gotland | 10 180 | 88 % | 4 % | 8 % |
| 2 Norra Mälardalen | 2 570 | 87 % | 5 % | 8 % |
| 3 Södra Mälardalen Östergötland | 3 030 | 85 % | 6 % | 9 % |
| 4 Göteborg Halland | 830 | 68 % | 14 % | 19 % |
| 5 Nordvästra Götaland | 1 760 | 81 % | 7 % | 12 % |
| 6 Västra Svealand | 12 570 | 87 % | 6 % | 7 % |
| 7 Skåne | 4 820 | 85 % | 6 % | 9 % |
| 8 Småland Blekinge | 4 170 | 82 % | 7 % | 11 % |
| 9 Södra Norrland | 1 650 | 78 % | 10 % | 12 % |
| 10 Norra Norrland | 2 160 | 85 % | 4 % | 10 % |
| 11 Nationell service ³³ | 720 | 91 % | 1 % | 8 % |
| Hela Arbetsförmedlingen | 44 460 | 86 % | 6 % | 9 % |

Tabell 5.3 visar att 86 procent av de uppföljda anvisningarna hade registrerats som ”sökta” sett till hela Arbetsförmedlingen, 6 procent som ”ej sökta” och 9 procent som ”felaktig anvisning”.

- ✓ Arbets sökande i MO Göteborg Halland hade den lägsta andelen sökta platsanvisningar på 68 procent, den högsta andelen ej sökta anvisningar på 14 procent och högst andel felaktiga anvisningar på 19 procent.

5.3 Ej sökta platsanvisningar och Arbetsförmedlingens underrättelser till arbetslöshetskassan

När en platsanvisning har lämnats och en sökande inte har sökt det anvisade arbetet ska Arbetsförmedlingen följa bestämmelserna i 16 § FAV och 43 § ALF. Bestämmelserna säger att Arbetsförmedlingen skyndsamt ska underrätta arbetslöshetskassan när det kan antas att en sökande som får eller begär arbetslöshetsersättning inte har sökt ett anvisat arbete.

Tabell 5.4 nedan visar antalet anvisningar till arbete som arbets sökande i respektive marknadsområde inte sökte och antalet underrättelser kopplade till dessa som skickades till arbetslöshetskassorna under 2015. Det gäller alltså anvisningar som Arbetsförmedlingen följde upp i AIS och manuellt registrerade att

³³ Marknadsområde Nationell Service består här enbart av Arbetsförmedlingen Kultur Media.



det anvisade arbetet inte hade sökts³⁴. Tabell 5.4 visar även antalet underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar.

Tabell 5.4: Antal ej sökta platsanvisningar, underrättelser som Arbetsförmedlingen skickade till arbetslöshetskassan och underrättelser per 1000 ej sökta platsanvisningar i respektive marknadsområde. Helåret 2015.

| Marknadsområde | Antal ej sökta anvisningar | Antal underrättelser | Antal underrättelser per 1000 ej sökta anvisningar |
|------------------------------------|----------------------------|----------------------|--|
| 1 Stockholm Gotland | 367 | 63 | 172 |
| 2 Norra Mälardalen | 129 | 33 | 256 |
| 3 Södra Mälardalen Östergötland | 167 | 50 | 299 |
| 4 Göteborg Halland | 114 | 9 | 79 |
| 5 Nordvästra Götaland | 123 | 32 | 260 |
| 6 Västra Svealand | 725 | 273 | 377 |
| 7 Skåne | 294 | 77 | 262 |
| 8 Småland Blekinge | 282 | 71 | 252 |
| 9 Södra Norrland | 168 | 52 | 310 |
| 10 Norra Norrland | 94 | 20 | 213 |
| 11 Nationell service ³⁵ | 10 | 0 | 0 |
| Hela Arbetsförmedlingen | 2 473 | 680 | 275 |

Av tabell 5.4 framgår det att hela Arbetsförmedlingen skickade 275 underrättelser per 1 000 ej sökta anvisningar.

I MO Göteborg Halland skickade arbetsförmedlingarna 79 underrättelser per 1 000 ej sökta platsanvisningar.

- ✓ MO Göteborg Halland skickade i lägst utsträckning (undantaget Nationell service) underrättelser till arbetslöshetskassan när arbetssökande inte sökt anvisat arbete.

³⁴ De uppgifter som registreras i datasystemen ger dock inte svar på om det var de sökande själva som redovisade uppgiften till Arbetsförmedlingen eller om arbetsförmedlaren själv fick ta reda på att arbetet inte hade sökts.

³⁵ Marknadsområde Nationell Service består här enbart av Arbetsförmedlingen Kultur Media.



6 Slutsatser

IAF har följt upp MO Göteborg Hallands arbete med platsanvisningar (anvisning till arbete), uppföljningar av platsanvisningar och underrättelser som är kopplade till dessa anvisningar. Arbetsförmedlingen får men måste inte använda sig av platsanvisningar. Att MO Göteborg Halland inte använder sig av platsanvisningar i så stor utsträckning som i andra marknadsområden har IAF inga synpunkter på. När platsanvisningar används ska dock regelverket följas.

6.1 Underrättelser skickas inte när de ska

Statistiken visar att MO Göteborg Halland var det marknadsområde som i minst utsträckning underrättade arbetslöshetskassan när arbetssökande inte sökt anvisat arbete, både 2014 och 2015. Av de 114 platsanvisningar i MO Göteborg Halland som registrerades som ”ej sökt” skickades endast 9 underrättelser till arbetslöshetskassan med orsaken ”ej sökt platsanvisning”.

Under de strukturerade samtalen framförde arbetsförmedlarna att en stor del av utbildningen och introduktionen av de nyanställda ligger på lokalnivå. I och med att utbildningen sker på både central och lokal nivå påverkas arbetsförmedlarnas kunskap om bland annat platsanvisningar av i vilket marknadsområde de får introduktionen och utbildningen. Den rådande ”kulturen” och traditionen i ett marknadsområde får då ännu större betydelse.

Arbetsförmedlarna som deltog i samtalen upplevde att de har bristande kunskaper om regelverket gällande arbetslöshetsförsäkringen och ansåg att det kan påverka den kontrollerande delen av arbetet. Om förmedlarna inte är trygga med att utföra kontrollerna eller har bristande kunskap om arbete med platsanvisningar kan platsanvisningar registreras som ”felaktig anvisning”, enligt förmedlare som deltog i samtalen. Detta skulle kunna förklara att MO Göteborg Halland 2015 hade högst andel platsanvisningar som registrerades som felaktiga (19 procent). Utifrån det som kom fram under samtalen bedömer IAF att det finns en risk att platsanvisningar som skulle ha lett till en underrättelse i stället har felregistrerats. I denna rapport går det dock inte att avgöra hur stort detta mörkertal är.

Att underrättelser inte skickas när de arbetssökande misskött sitt arbetssökande strider mot regelverket och innebär en risk för att felaktig arbetslöshetsersättning betalas ut.

Mot bakgrund av detta anser IAF följande:

- ✓ Arbetsförmedlingen ska säkerställa att underrättelser skickas när arbetssökande utan godtagbara skäl inte sökt ett anvisat arbete.
- ✓ Arbetsförmedlingen ska säkerställa att underrättelser skickas när arbetssökande inte lämnar in sin redovisning i tid så som det anges i Arbetsförmedlingens interna instruktioner.



6.2 Viktigt att följa upp de automatiska påminnelserna

För att Arbetsförmedlingen ska veta om en platsanvisning har redovisats i tid eller inte behöver arbetsförmedlaren bland annat uppmärksamma och följa upp sina automatiska påminnelser. Det behövs också för att Arbetsförmedlingen ska kunna göra en uppföljning av platsanvisningen.

Arbetsförmedlare som deltog i samtalen upplevde att de automatiska påminnelserna inte är prioriterade och lätt försvinner bland andra påminnelser. En del visste inte heller att det är genom de automatiska påminnelserna som arbetsförmedlaren får veta att det finns platsanvisningar som inte har följts upp.

Under 2015 var det i MO Göteborg Halland 16 procent av platsanvisningarna som inte blev uppföljda. Om en platsanvisning inte följs upp vet inte Arbetsförmedlingen om den sökande har sökt det anvisade arbetet eller inte. Därmed finns en risk för att en underrättelse som enligt regelverket skulle ha skickats inte skickades.

Mot bakgrund till detta anser IAF följande:

- ✓ Arbetsförmedlingen bör säkerställa att de automatiska påminnelserna uppmärksammas och åtgärdas när de är kopplade till regelverket.

6.3 Platsanvisningen omfattar många arbetsmoment

En platsanvisning innehåller många olika arbetsmoment. Det framkom i samtalen att arbetsförmedlarna upplevde att uppföljning och underrättelse av platsanvisningar försvåras av det datasystem som Arbetsförmedlingen har och den administration som krävs.

En platsanvisning kan redovisas på fem olika sätt, vilket upplevs försvåra arbetet med dessa anvisningar. Dessutom består platsanvisningar av många manuella moment som också upplevs försvåra hanteringen.

En platsanvisning kan bland annat redovisas genom besök, och då ska redovisningen ses som ett *bokat* besök. Om den arbetssökande inte lämnar in sin redovisning i tid ska det ses som misskötsel av arbetssökande (ej kommit på bokat besök) och en underrättelse ska skickas till arbetslöshetskassan. Ytterligare en underrättelse ska skickas om den arbetssökande utan godtagbara skäl inte har sökt det anvisade arbetet. Detta innebär att samma platsanvisning kan leda till två underrättelser.

I rapport 2015:22 lämnade IAF förslag till förbättringar gällande platsanvisningar, bland annat att införa ett tydligt och sammanhållet dokument om uppföljning av anvisningar. I arbetet med denna rapport fann IAF 14 olika dokument på Vis som rör platsanvisningar³⁶. Arbetsförmedlingen uppgav i sin återkoppling till IAF i

³⁶ Vid återföringsmötet med Arbetsförmedlingens huvudkontor 2017-03-03 uppgav Arbetsförmedlingen att endast ett mindre antal av dessa är styr- eller stöddokument för platsanvisningar och underrättelser.



januari 2017 att det i dagsläget inte finns ett sammanhållet dokument om uppföljning av platsanvisningar.

Mot bakgrund av detta anser IAF följande:

- ✓ Arbetsförmedlingen bör skapa ett sammanhållet dokument gällande hanteringen av och regelverket kring platsanvisningar.
- ✓ Arbetsförmedlingen bör förenkla arbetet med platsanvisningar.

6.4 "Förnyelseresan" fokuserar mycket på service

Under samtalen framförde arbetsförmedlarna att "Förnyelseresan" har ett stort fokus på service och att kontrollfunktionen hamnar i skymundan, vilket förmedlarna upplevde som problematiskt. Arbetsförmedlingens huvudkontor uppger att "Förnyelseresan" även kommer att omfatta arbetslöshetsförsäkringen. Dessutom arbetar myndigheten med projektet "Strategi för arbetslöshetsförsäkringen".

Mot bakgrund av detta anser IAF följande:

- ✓ Arbetsförmedlingen bör säkerställa att "Förnyelseresan" och kontrollfunktionen samverkar.

6.5 "Kultur" och tradition ställer till problem

Under varje samtal nämndes att det finns en "kultur" eller tradition i MO Göteborg Halland av att inte aktivt arbeta med platsanvisningar. Det var också arbetsförmedlarnas främsta förklaring till de brister som finns i marknadsområdet gällande uppföljningar och underrättelser som är kopplade till platsanvisningar. Denna "kultur" och tradition leder till en kunskapsbrist inom området platsanvisningar och särskilt angående regelverket eftersom det saknas diskussioner kring arbetet med anvisningar, uppföljningar och underrättelser. Brist på kunskap om platsanvisningar kan vara en stor orsak till att MO Göteborg Halland inte alltid följer det regelverk som är kopplat till uppföljningar av och underrättelser om platsanvisningar.

En orsak till att platsanvisningar inte används är att arbetsförmedlarna tycker att det finns andra och bättre metoder för både matchningen och för att kontrollera sökaktiviteten hos arbetssökande. IAF har inga synpunkter på vilket verktyg Arbetsförmedlingen väljer att använda för detta men när en platsanvisning är gjord ska det aktuella regelverket följas.

Återkopplingen från cheferna på respektive arbetsförmedlingsenhet styrker också att "kulturen" och traditionen är en förklaring till bristerna i tillämpningen av regelverket.

Mot bakgrund av detta anser IAF följande:

- ✓ Arbetsförmedlingen ska säkerställa att samtliga arbetsförmedlare i landet har kunskap om regelverket för platsanvisningar och att regelverket följs.



6.6 Arbetet med platsanvisningar brister i hela landet

Bristerna i hanteringen av platsanvisningar är inte begränsade till MO Göteborg Halland utan förekommer i hela Arbetsförmedlingen, detta påpekades redan i IAF:s tidigare rapport 2015:22 som avser statistik för 2014. Statistiken för 2015 visar att bristerna kvarstår och att av samtliga 51 630 platsanvisningar som Arbetsförmedlingen gjorde under 2015 följdes 14 procent inte upp. Av de 2 473 platsanvisningar som registrerades som ”ej sökt” lämnades endast 680 underrättelser.

Bristerna i regeltillämpningen för platsanvisningar har enligt arbetsförmedlarna i MO Göteborg Halland flera orsaker men många av dessa anledningar skulle kunna förekomma inom hela Arbetsförmedlingen. De kan därför inte förklara skillnaderna mellan marknadsområdena.

IAF anser att Arbetsförmedlingens bristande hantering av platsanvisningar kan påverka förtroendet för och legitimiteten i platsanvisningar som verktyg och legitimiteten i arbetslöshetsförsäkringen.

Mot bakgrund av detta anser IAF följande:

- ✓ Arbetsförmedlingen bör se över tillämpningen av regler för platsanvisningar i samtliga marknadsområden för att säkerställa att rättssäkerhet och likabehandling råder, oavsett var i landet en arbetssökande är inskriven.

6.7 Goda förutsättningar för att förbättra arbetet med platsanvisningar

IAF har studerat de åtgärdsförslag som framkom under samtalen med arbetsförmedlarna och de åtgärdsförslag som inkom från cheferna på de aktuella arbetsförmedlingsenheterna i MO Göteborg Halland. Utifrån dem anser IAF att Arbetsförmedlingen har en god grund för att förbättra arbetet med platsanvisningar.

- ✓ Arbetsförmedlingen bör genomföra de planerade systemförändringar som de uppgav att de skulle göra i december 2016 men som i januari 2017 ännu inte har genomförts. Detta för att underlätta hanteringen av platsanvisningar.

6.8 Uppföljning

Arbetsförmedlingen ska senast den 16 juni 2017 inkomma med en skriftlig redogörelse till IAF med de vidtagna åtgärderna för att komma till rätta med de brister som påpekats i den här rapporten gällande hanteringen av platsanvisningarna.



Litteratur- och källförteckning

Lagar, förordningar och föreskrifter

Lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring

Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2015:4) om aktivitetsrapport, anvisning till arbete och underrättelse till arbetslöshetskassa

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringens föreskrifter (IAFFS 2015:3) om lämpligt arbete

Arbetsförmedlingens interna dokument

Handläggarsöd

AFHS 36/2011. Informationsansvar om arbetslöshetsförsäkringen. 2015-12-15

AFHS 43/2012. Inskrivning av arbetssökande. 2016-07-11

AFHS 5/2015. Meddelande till a-kassa eller enheten Ersättningsprövning. 2016-10-03

Metoddokument

”Anvisa till ledig plats (Q) Metodbeskrivning”, uppdaterat 2015-04-10

”Anvisa till ledig plats – Utgå från inskriven arbetssökande (Q) Aktivitetsbeskrivning”, uppdaterat 2015-04-10

”Anvisa till ledig plats – Utgå från inskriven sökande (Q) Kvalitetskriterier”, uppdaterat 2011-11-07

”Anvisa till ledig plats – Utgå från ledig plats i AIS (Q) Aktivitetsbeskrivning”, uppdaterat 2015-04-10

”Följa upp söka arbete (Q) Aktivitetsbeskrivning”, uppdaterat 2015-07-06

Övriga dokument

AIS brev anvisning, 2015-11-23

”Arbetsförmedlingens uppdrag inom arbetslöshetsförsäkringen”, uppdaterat 2014-09-04

”Arbetssökande i AIS”, uppdaterat 2016-07-01

”Påminnelser sökande”, uppdaterat 2015-11-13

”Tema 6 Matchning – lokal introduktion för arbetsförmedlare”, uppdaterat 2016-08-22

”Tema 9 Att följa upp och göra ny bedömning – lokal introduktion för arbetsförmedlare”, uppdaterat 2015-05-25



Offentligt tryck

Arbetsförmedlingen, Arbetsmarknadsrapport 2016

IFAU rapport 2008:5 ”Hur fungerar arbetsförmedlingens anvisningar av lediga platser?”

Regeringens proposition 2012/13:12 ”Åtgärder inom arbetslöshetsförsäkringen”

IAF:s rapporter och övriga dokument

2015:22 Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete

Promemoria från IAF, ”Kontroll av arbetssökandes angivna sökta arbeten”, dnr: 2016/110

Övrigt

Arbetsförmedlingens svar på begäran om återkoppling från till IAF med anledning av rapporten ”Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete”, 2015-11-27

Arbetsförmedlingens svar på uppföljning av åtgärder med anledning av rapporten ”Arbetsförmedlingens uppföljning av anvisningar till arbete”, 2016-01-25

Film på Vis > flik Min anställning > Ny på jobbet - Introduktion > Arbetsförmedlare: ”Tema 9 Att följa upp och göra ny bedömning - lokal introduktion för arbetsförmedlare ”flik” Att följa upp platsanvisning, platsförslag och urval”. Informationen i filmen skrevs ned 2016-10-02



Bilaga 1: Kriterier för datauttag

IAF har gjort uttaget av data till statistikredovisningen utifrån följande kriterier:

- ✓ Arbetssökande som var inskrivna i respektive marknadsområde i någon av sökandekategorierna 11 (öppet/helt arbetslösa), 21 (deltidsarbetslösa) eller 22 (timanställda) och ersättningsanmälda till en arbetslöshetskassa någon gång under 2015.
- ✓ Platsanvisningar med sista redovisningsdatum någon gång under 2015
- ✓ som arbetsförmedlingarna i respektive marknadsområde lämnade till sökande
- ✓ som sökande inskrivna i respektive marknadsområde fick från antingen det egna eller något annat marknadsområde
- ✓ Platsanvisningar med sista redovisningsdatum någon gång under 2015, som arbetssökande inskrivna i respektive marknadsområde fick och som Arbetsförmedlingen
- ✓ inte följde upp (saknar värde i AIS eller automatuppföljda efter sex månader)
- ✓ följde upp med ”sök”, ”ej sökt” respektive ”felaktig anvisning”
- ✓ Platsförslag registrerade i AIS som arbetsförmedlingarna i respektive marknadsområde lämnade till arbetssökande någon gång under 2015
- ✓ Underrättelser som arbetsförmedlingarna i respektive marknadsområde skickade till en arbetslöshetskassa utifrån platsanvisningar som följdes upp med ”ej sökt”. Ur databaserna går det inte att få fram uppgifter som kopplar ihop en viss underrättelse med den specifika platsanvisning som underrättelsen avser. Därför bygger detta uttag på premissen att en underrättelse med orsak ”ej sökt anvisat arbete” från ett visst marknadsområde ska ha lämnats inom 14 dagar efter att samma område följde upp en platsanvisning med ”ej sökt”

Dessa kriterier skiljer sig i vissa avseenden från kriterierna för det uttag som gjordes till IAF:s rapport 2015:22, bland annat beroende på de båda rapporternas olika syften. Det medför att jämförelser mellan statistiken i respektive rapport bör göras med försiktighet.



Bilaga 2: Bestämmelser ur regelverket

7 § förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

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

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

16 § förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

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

3. missköter arbetssökandet, förlänger tiden i arbetslöshet eller orsakar arbetslösheten enligt 43–43 b §§ lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, eller
4. 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.

43 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring

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.

2 § IAF:s föreskrifter (IAFFS 2015:3) om lämpligt arbete

Aktivt arbetssökande

2 § Arbetslöshetsförsäkringen är en omställningsförsäkring. Omställningen till annat arbete ska påbörjas direkt när den sökande anmäler sig som arbetslös hos



Arbetsförmedlingen och gör anspråk på arbetslöshetsersättning. Det innebär att den sökande aktivt ska verka för att han eller hon så snabbt som möjligt ska kunna skaffa ett nytt lämpligt arbete.

Den som begär ersättning från arbetslöshetsförsäkringen ska, förutom de arbeten som han eller hon söker på eget initiativ, även söka de arbeten som Arbetsförmedlingen anvisar och delta i de arbetsmarknadspolitiska program som Arbetsförmedlingen anvisar.

6 § Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2015:4) om aktivitetsrapport, anvisning till arbete och underrättelse till arbetslöshetskassa

En anvisning ska innehålla följande uppgifter: – arbetsgivarens kontaktuppgifter, – arbetsuppgifter, – anställningens varaktighet, och – om anställningen avser hel- eller deltid. Av anvisningen ska det även framgå datum för när den arbetslöse senast ska redovisa till Arbetsförmedlingen om hen har sökt arbetet