

Rapport 2021:14

Hur många underrättelser låter Arbetsförmedlingen bli att skicka?

Granskning av Arbetsförmedlingens arbete med
underrättelser och signaler



IAF:s tillsyn

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) ansvarar för tillsynen över arbetslöshetsförsäkringen. Vi granskar arbetslöshetskassorna och Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden som rör arbetslöshetsförsäkringen, återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiska program och utbetalning av statsbidrag till arbetslöshetskassorna. Vi granskar även Arbetsförmedlingens respektive Försäkringskassans handläggning av ärenden som rör sanktioner inom aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen.

Vi verkar för att de aktörer vi har tillsyn över ska tillämpa bestämmelserna i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor och i tillhörande förordningar och föreskrifter likformigt och rättvist, och för att säkerställa att arbetslöshetsersättning bara betalas ut till de personer som är berättigade till det.

Vi för statens talan i domstol och utfärdar föreskrifter inom arbetslöshetsförsäkringens område. Vi följer även utvecklingen inom våra tillsynsområden och tar de initiativ till åtgärder som denna uppföljning ger anledning till.



Förord

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har granskat hur många underrättelser och signaler som Arbetsförmedlingen låtit bli att skicka under perioden mars–maj 2021. Underrättelser och signaler är centrala verktyg i kontrollarbetet inom arbetslöshetsersättningen, aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen. Om Arbetsförmedlingen avstår från att skicka underrättelser och signaler kan det leda till att ersättning betalas ut felaktigt och att legitimiteten i systemet urholkas.

IAF har genomfört liknande granskningar av Arbetsförmedlingens arbete med underrättelser tidigare, senast 2018¹. Genom den här rapporten följer IAF upp granskningen 2018 och hur Arbetsförmedlingens kontrollarbete nu fungerar, med hänsyn till den omorganisation av kontrollarbetet som Arbetsförmedlingen genomfört under de senaste åren. Rapporten utgör på detta sätt ett underlag för Arbetsförmedlingens fortsatta utveckling av kontrollarbetet.

Granskningen har genomförts av Tomas Brandt, Anna Berg, Annacarin Karlsson och Klara Pettersson. I arbetet har även Rickard Persson deltagit. Rapporten har föredragits av Tomas Brandt. Vid den slutliga beredningen av ärendet deltog enhetscheferna Lena Byström, Cathrine Carlberg och Annelie Westman. Enhetschefen för analysenheten har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 9 november 2021

Jessica Idbrant
Enhetschef

Tomas Brandt
Granskningsledare

¹ IAF, rapport 2018:10.



Sammanfattning

En del av Arbetsförmedlingens kontrollarbete när det gäller individersättningar vid arbetslöshet består i att kontrollera om en arbetssökande som får eller har möjlighet att få ersättning uppfyller villkoren för det. När Arbetsförmedlingen kan anta att en arbetssökande inte följer regelverket skickar de underrättelser till arbetslöshetskassorna och till den interna enheten Ersättningsprövning. IAF har granskat hur många underrättelser som Arbetsförmedlingen borde ha skickat, men som de har avstått från att skicka. IAF har även granskat arbetsförmedlarnas arbete med signaler, som ska skickas till de interna enheterna Granskning och kontroll när arbetsförmedlarna uppfattar att det kan finnas skäl att skicka en underrättelse. IAF har genomfört granskningen genom två enkätundersökningar. Den ena enkäten riktades till kontrollhandläggarna vid Arbetsförmedlingens tre enheter Granskning och kontroll som arbetar med att skicka underrättelser. Den andra enkäten riktades till arbetsförmedlarna, som har kontakten med arbetssökande och skickar signaler till enheterna Granskning och kontroll.

Andelen underrättelser som inte skickas är mycket låg

Resultaten visar att andelen underrättelser som Arbetsförmedlingen avstod från att skicka var mycket låg, mindre än en procent av samtliga manuellt hanterade underrättelser under mars–maj 2021. Det är en märkbar förbättring i jämförelse med 2018 då IAF fann att det så kallade mörkertalet för underrättelser var 20 procent. IAF bedömer att det ger ett tydligt stöd för att Arbetsförmedlingens arbete med underrättelser har stärkts i och med införandet av enheterna Granskning och kontroll.

Kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna avstår ibland från att skicka underrättelser och signaler

IAF riktar en anmärkning till Arbetsförmedlingen

- för att Arbetsförmedlingen inte skickade alla underrättelser, och inte skickade alla signaler, som de borde skickat.

Även om mörkertalet för underrättelser har minskat kraftigt, händer det att kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll avstår från att skicka underrättelser, som de vet att de borde skicka enligt regelverket. Utifrån enkätsvaren beräknar IAF att 9 procent av kontrollhandläggarna vid något tillfälle har avstått från att skicka en underrättelse under de tre månader vi har granskat. Det händer också att arbetsförmedlarna avstår från att skicka signaler till enheterna Granskning och kontroll som de vet att de borde skicka. IAF uppskattar att 12 procent av arbetsförmedlarna vid något tillfälle under samma period har avstått från att skicka en signal. Underrättelser och signaler som borde ha skickats men inte blir skickade



riskerar att leda till att en arbetssökande som missköter sig eller sitt arbetssökande, förlänger sin tid i arbetslöshet eller orsakar sin arbetslöshet inte kan utredas för sanktion. Följden kan bli att ersättning betalas ut felaktigt, att legitimiteten i systemet urholkas och att en arbetssökande stannar längre tid i arbetslöshet. Enligt IAF är det därför viktigt att Arbetsförmedlingen fortsätter sitt arbete med att utveckla kontrollarbetet.

IAF har även granskat om det finns skillnader mellan kvinnliga och manliga kontrollhandläggare respektive arbetsförmedlare, samt om det finns skillnader utifrån hur länge de varit anställda hos Arbetsförmedlingen, i deras benägenhet att skicka underrättelser respektive signaler. IAF har inte funnit några skillnader i benägenheten att skicka en underrättelse respektive en signal för varken kontrollhandläggarna eller arbetsförmedlarna, med avseende på kön. Däremot har arbetsförmedlarna som varit anställda hos Arbetsförmedlingen under många år i högre utsträckning, än de som varit anställda något enstaka år, avstått från att skicka en signal under den tremånadersperiod som IAF granskat. IAF har inte funnit några skillnader i kontrollhandläggarnas benägenhet att skicka underrättelser utifrån hur länge de har varit anställda hos Arbetsförmedlingen.

Förutsättningar och stöd är viktigt i arbetet med signaler


IAF bedömer att Arbetsförmedlingen kan stärka kontrollarbetet med signaler ytterligare genom att arbeta med de faktorer som är viktiga för om arbetsförmedlarna skickar signaler eller inte. Några sådana faktorer som IAF har identifierat är:

- Hur arbetsförmedlarna upplever chefens inställning till kontrollarbetet.
- Vad arbetsförmedlarna anser om regelverket för underrättelser och sanktioner.
- Hur väl arbetsförmedlarna upplever att det går att kombinera den kontrollerande och stödjande rollen som arbetsförmedlare.
- Om arbetsförmedlarna upplever att de påverkas av en arbetssökandes omständigheter.

IAF fann även 2018 att chefens inställning till kontrollarbetet hade stor betydelse för arbetsförmedlarnas benägenhet att skicka underrättelser, vilket ger ytterligare stöd för att chefens roll är en viktig faktor i kontrollarbetet.

Kontrollhandläggarna upplever överlag goda förutsättningar i kontrollarbetet

IAF har inte kunnat analysera sambandet mellan förutsättningar i arbetet och benägenheten att avstå från att skicka underrättelser för kontrollhandläggarna, på grund av att de är för få till antalet. Enkätsvaren visar att kontrollhandläggarna i betydligt högre utsträckning är nöjda med sina förutsättningar i kontrollarbetet än arbetsförmedlarna. En tredjedel av kontrollhandläggarna uppger sig dock vara missnöjda med de systemstöd som används för handläggning av underrättelser.



Förbättringsmöjligheter för samarbete och kommunikation inom Arbetsförmedlingens kontrollarbete

Enligt IAF finns det också förbättringsmöjligheter vad gäller kommunikation och samarbete inom Arbetsförmedlingen när det gäller kontrollarbetet. Både kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna har i fritextsvar beskrivit detta. IAF bedömer att kontrollarbetet kan stärkas genom att Arbetsförmedlingen skapar goda förutsättningar för samarbete och kommunikation mellan kontrollhandläggarna, arbetsförmedlarna och andra inom myndigheten som har en roll i kontrollarbetet.



Innehåll

1	Inledning	9
1.1	Bakgrund: Arbetsförmedlingens kontrollarbete	9
1.2	Syfte och frågeställningar	10
1.3	Granskning genom enkätundersökning	11
1.3.1	Jämförbarhet med tidigare mörkertalsundersökning	12
2	Arbetet med underrättelser och signaler	13
2.1	När ska en underrättelse skickas?	14
2.2	Kontrollhandläggarna skickade nästan 204 000 manuella underrättelser	17
2.3	Arbetsförmedlarnas roll i kontrollarbetet	18
2.4	Arbetsförmedlarna skickade drygt 49 000 manuella signaler	19
3	Mörkertalen för underrättelser och signaler	21
3.1	Underrättelser som kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll avstod från att skicka	21
3.1.1	Nio procent av kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll avstod från att skicka underrättelse	21
3.1.2	Mindre än en procent av underrättelserna skickades inte	22
3.1.3	Kontrollhandläggarna avstod från att skicka underrättelse vid motstridig eller bristfällig information	23
3.2	Signaler som arbetsförmedlarna avstod från att skicka	24
3.2.1	Tolv procent av arbetsförmedlarna avstod från att skicka signaler till enheterna Granskning och kontroll	24
3.2.2	Fyra procent av samtliga manuella signaler skickades inte	25
3.2.3	Arbetsförmedlarna avstod från att skicka signaler bland annat av hänsyn till en arbetssökandes omständigheter	27
4	Hur upplever kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna sitt arbete med underrättelser och signaler?	29
4.1	Förutsättningar och roller i kontrollarbetet	29
4.1.1	Arbetsförmedlarna upplever sig i högre utsträckning än kontrollhandläggarna ha hög arbetsbelastning	30
4.1.2	Kontrollarbetet upplevs överlag viktigt av både arbetsförmedlarna och kontrollhandläggarna	30
4.1.3	Varierande upplevelse av de stöd som finns tillgängliga för kontrollarbetet	32
4.1.4	Benägenheten att skicka en underrättelse påverkas överlag inte av en arbetssökandes personliga omständigheter	33
4.1.5	Kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna är överlag positiva till regelverket	34
4.1.6	Varken lätt eller svårt att förena den kontrollerande rollen med den stödjande rollen som arbetsförmedlare	35



4.2	Mörkertalet hör till viss del ihop med arbetsförmedlarnas förutsättningar i arbetet	36
4.3	Kontrollhandläggarnas egna ord om kontrollarbetet	39
4.3.1	Upplevda brister i systemstödet	40
4.3.2	Upplevda brister i handläggarsöd och regelverkets tillämpning.....	40
4.3.3	Arbetsförmedlingens interna organisation upplevs behöva förbättras	40
4.3.4	Informationen till de arbetssökande upplevs som otillräcklig	40
4.4	Arbetsförmedlarnas egna ord om kontrollarbetet.....	41
4.4.1	Positiva synpunkter om organisationen av kontrollarbetet förekom.....	41
4.4.2	Upplevda brister i kommunikation och samarbete inom Arbetsförmedlingen	41
4.4.3	Informationen till de arbetssökande upplevs som otillräcklig	42
4.4.4	Rollfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna upplevs som otydlig	42
5	Slutsatser	43
5.1	Andelen underrättelser som Arbetsförmedlingen inte skickar är mycket låg	43
5.2	Fortsatt utrymme för förbättringar av Arbetsförmedlingens kontrollarbete	43
5.2.1	Förutsättningar och stöd är viktiga faktorer för arbetsförmedlarnas arbete med signaler.....	44
5.2.2	Kontrollhandläggarna upplever överlag goda förutsättningar i kontrollarbetet.....	44
5.2.3	Förbättringsmöjligheter för samarbete och kommunikation inom Arbetsförmedlingens kontrollarbete	45
5.3	Redogörelse för åtgärder	45
	Källor	46
	Bilaga 1: IAF:s skala för bedömning av brister.....	47



1 Inledning

1.1 Bakgrund: Arbetsförmedlingens kontrollarbete

Sedan hösten 2019 har Arbetsförmedlingen omorganiserat sitt kontrollarbete genom att inrätta enheterna Granskning och kontroll. Kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll har i uppgift att skyndsamt underrätta arbetslöshetskassan om det kan antas att en arbetssökande som får eller begär arbetslöshetsersättning missköter sitt arbetssökande, förlänger sin tid i arbetslöshet eller orsakar sin arbetslöshet enligt 43–43 b §§ lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF). Kontrollhandläggarna ska också skicka underrättelser om en arbetssökande inte uppfyller de allmänna villkoren för rätt till ersättning enligt 9 eller 11 §§ samma lag.² Det är sedan arbetslöshetskassan som utreder och beslutar om den arbetssökande ska varnas eller stängas av från rätten till ersättning i ett visst antal dagar. Kontrollhandläggarna lämnar samma typ av uppgifter till den interna enheten Ersättningsprövning när det gäller deltagare i arbetsmarknadspolitiska program och rätten till aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning. Den hanteringen är inte författningsreglerad på samma sätt som skyldigheten att skicka uppgifter till arbetslöshetskassan, utan är en intern informationsöverföring. Däremot är det reglerat att det är Arbetsförmedlingen som prövar och beslutar om varning eller avstängning från ersättning när det gäller programdeltagare³.

För arbetsförmedlarna, som har kontakten med de arbetssökande, ingår det i arbetsuppgifterna att skicka information i form av en signal till enheterna Granskning och kontroll när de kan anta att en arbetssökande inte följer regelverket. Arbetsförmedlarna kan även skicka information av positiv karaktär, till exempel när en arbetssökande återigen uppfyller de allmänna villkoren för ersättning. Kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll bedömer sedan om det ska skickas en underrättelse. Det är därför av vikt att de signaler som borde skickas till enheterna Granskning och kontroll verkligen skickas. Om signalen inte skickas finns det en risk för att en underrättelse som borde ha skickats inte skickas.

² 16 § i förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

³ 6 kap. 12 § förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser (FEA).



1.2 Syfte och frågeställningar

I den här rapporten redovisar IAF resultaten av en granskning där vi undersökt i vilken utsträckning kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll respektive arbetsförmedlarna avstår från att skicka underrättelser och signaler som de borde skicka. Detta kallas i rapporten för mörkertalen för underrättelser och signaler. Vi analyserar också bakomliggande faktorer till varför underrättelser respektive signaler inte blir skickade, som kontrollhandläggarnas och arbetsförmedlarnas förutsättningar i arbetet med underrättelser och signaler.

Mörkertal underrättelser: antal och andel underrättelser som kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll har avstått från att skicka till arbetslöshetskassan och till enheten Ersättningsprövning, trots att de borde ha gjort det.

Mörkertal signaler: antal och andel signaler som arbetsförmedlarna som arbetar med arbetssökande har avstått från att skicka till enheterna Granskning och kontroll, trots att de borde ha gjort det.

Om Arbetsförmedlingen inte skickar de underrättelser de enligt regelverket ska skicka kan inte arbetslöshetskassorna utreda om de arbetssökande har rätt till arbetslöshetsersättning. Det kan leda till att ersättning betalas ut felaktigt. Det är också viktigt att den interna informationsöverföringen till enheten Ersättningsprövning sker så att enheten kan pröva arbetssökandes rätt till aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning. Det finns annars risk för att ersättning betalas ut felaktigt.

I rapporten svarar vi på följande frågor.

- I vilken utsträckning avstår kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll från att skicka underrättelser som de borde skicka?
- I vilken utsträckning avstår arbetsförmedlarna som arbetar med arbetssökande från att skicka signaler som de borde skicka?
- Vilka orsaker till att avstå från att skicka underrättelser och signaler förekommer?
- Hur upplever kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna sina förutsättningar i arbetet med underrättelser och signaler?



1.3 Granskning genom enkätundersökning

För att besvara frågorna har IAF genomfört två enkätundersökningar. Den ena enkäten riktade sig till kontrollhandläggarna som arbetar vid Arbetsförmedlingens tre enheter Granskning och kontroll och berörde deras arbete med att skicka underrättelser till arbetslöshetskassorna och till enheten Ersättningsprövning. Den andra enkäten riktade sig till arbetsförmedlarna som arbetar med arbetssökande och berörde deras arbete med att skicka signaler till enheterna Granskning och kontroll.

I enkäterna frågade IAF om kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna avstått från att skicka underrättelser och signaler, som de borde ha skickat. De som svarade att de avstått från att skicka underrättelser och signaler fick uppskatta antalet det rörde sig om, samt ange orsaker till varför de avstått från att skicka.

För att det skulle vara möjligt för de tillfrågade att minnas sitt arbete med underrättelser och signaler utgick enkäterna från de tre senaste månaderna, vilka var mars–maj 2021.

Enkäten riktad till kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll besvarades av 202 personer, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 71 procent. Av arbetsförmedlarna svarade 1 172 på enkäten, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 47 procent.

De värden som presenteras i den här rapporten är utifrån enkätsvaren uppräknade till hela målpopulationerna av kontrollhandläggare och arbetsförmedlare. Det innebär att totalvärden redovisas för antalet personer, och antalet underrättelser och signaler. Totalvärdena tar hänsyn till att ett statistiskt urval har dragits och att bortfall har förekommit. För mer information om undersökningens metod, se de fristående bilagorna ”Statistikens framställning” och ”Kvalitetsdeklaration”.

Konfidensintervall, som beskriver storleken på den statistiska osäkerheten, finns i den fristående bilagan ”Samtliga resultat av enkätundersökningen”.

Enkäterna återges i sin helhet i den fristående bilagan ”Statistikens framställning”.

Tidperiod: Alla siffror i rapporten avser mars–maj 2021.

Om mörkertalsundersökningen:

Mörkertalsundersökning innebär ett stort mått av osäkerhet, eftersom vi ber de svarande att beskriva ett arbete som de enligt sina arbetsuppgifter borde ha utfört men har avstått från att utföra. Dels kan det vara svårt för den svarande att minnas varje gång detta har skett, dels kan det ta emot att medge ett eget felaktigt handlande. Mörkertalen inkluderar vidare bara de situationer då de svarande faktiskt kände till att de borde ha skickat en underrättelse eller signal. IAF bedömer att det sanna antalet underrättelser och signaler som kontrollhandläggarna respektive arbetsförmedlarna har avstått från att skicka förmodligen är högre än uppskattningarna i vår rapport.



1.3.1 Jämförbarhet med tidigare mörkertalsundersökning

IAF har genomfört liknande mörkertalsundersökningar vid flera tillfällen, senast 2018⁴. Den här mörkertalsundersökningen skiljer sig från de tidigare undersökningarna eftersom Arbetsförmedlingen nu har omorganiserat sitt kontrollarbete. Definitionen av mörkertalet har därför utökats i den här granskningen till att inkludera både underrättelser och signaler. Resultaten är därför inte direkt jämförbara med den granskning som genomfördes 2018.

IAF bedömer ändå att undersökningen tjänar sitt syfte för att följa upp 2018 års mörkertalsundersökning och visa hur Arbetsförmedlingens kontrollarbete nu fungerar, med hänsyn till att enheterna Granskning och kontroll har varit etablerade sedan oktober 2019 och mars 2020. Genom att granska Arbetsförmedlingens kontrollarbete har IAF för avsikt att bidra till Arbetsförmedlingens förbättringsarbete.

⁴ IAF, rapport 2018:10.



2 Arbetet med underrättelser och signaler

I det här kapitlet ger vi en övergripande bild av delar av Arbetsförmedlingens kontrollarbete. Vi beskriver när Arbetsförmedlingen ska skicka underrättelser och hur de har valt att organisera arbetet med underrättelser och signaler. Vi redovisar också hur många underrättelser och signaler som skickades under mars–maj 2021.

Den som är anmäld som arbetssökande hos Arbetsförmedlingen och arbetslös på heltid eller deltid kan få arbetslöshetsersättning, den som deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program eller insats kan få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning, och den som deltar i programmet etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare⁵ kan få etableringsersättning. Det ställs inom samtliga av dessa ersättningsformer vissa krav på en arbetssökande för att hen ska få ersättning, bland annat att hen ska söka arbete aktivt och redovisa sitt arbetssökande till Arbetsförmedlingen. I de fall när det finns skäl att anta att en arbetssökande inte uppfyller kraven skickar Arbetsförmedlingen en underrättelse till arbetslöshetskassan eller till enheten Ersättningsprövning.

Med början från hösten 2019 har Arbetsförmedlingen koncentrerat stora delar av kontrollarbetet till enheterna Granskning och kontroll. De tar emot automatiskt skickade signaler som genereras av Arbetsförmedlingens system, till exempel när en arbetssökande uteblir från ett bokat besök hos Arbetsförmedlingen, eller om den automatiska granskningen av en aktivitetsrapport har sorterat ut en aktivitetsrapport för manuell granskning. Enheterna Granskning och kontroll tar även emot signaler som arbetsförmedlarna skickar när de kan anta att en arbetssökande inte lever upp till de krav som ställs för rätt till ersättning. I den här rapporten kallar vi de signaler som genereras av Arbetsförmedlingens system för automatiska signaler och de signaler som arbetsförmedlarna skickar för manuella signaler⁶.

Automatiska underrättelser och signaler är sådana underrättelser och signaler som genereras automatiskt av Arbetsförmedlingens system.

Manuella underrättelser är sådana underrättelser som skickas av kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll.

Manuella signaler är sådana signaler som skickas av arbetsförmedlarna.

⁵ Även känt som etableringsprogrammet.

⁶ Arbetsförmedlarna skickar även signaler när det finns anledning att anta att en arbetssökande åter uppfyller de allmänna villkoren. Dessa signaler ingår inte i den här rapporten. Se 16 a § förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

Signalerna tas emot av kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll, som bedömer om det finns skäl att skicka en underrättelse. De sammanställer dokumentation och bifogar relevanta underlag i de underrättelser som sedan skickas till arbetslöshetskassan eller till enheten Ersättningsprövning på Arbetsförmedlingen. Arbetslöshetskassan och enheten Ersättningsprövning utreder sedan om den arbetssökande uppfyller kraven. De arbetssökande som inte uppfyller kraven riskerar att få en sanktion, det vill säga en varning eller avstängning från ersättning.

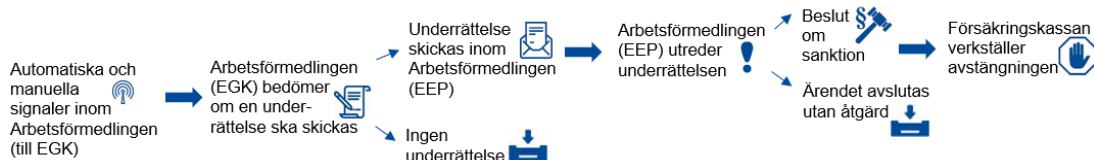
Figur 2.1 ger en översiktlig bild över vem som gör vad när det gäller underrättelser och sanktioner inom arbetslöshetsförsäkringen⁷.

Figur 2.1. En förenklad bild över vem som gör vad när det gäller underrättelser och sanktioner inom arbetslöshetsförsäkringen.



Figur 2.2 ger en översiktlig bild över vem som gör vad när det gäller underrättelser och sanktioner inom aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen.

Figur 2.2. En förenklad bild över vem som gör vad när det gäller underrättelser och sanktioner inom aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen.



2.1 När ska en underrättelse skickas?

Enligt regelverket ska Arbetsförmedlingen skyndsamt underrätta arbetslöshetskassan när det finns skäl att anta att en arbetssökande:

- inte uppfyller de allmänna villkoren för arbetslöshetsersättning
- missköter sitt arbetssökande
- förlänger sin tid i arbetslöshet
- orsakar sin arbetslöshet⁸.

⁷ Bilderna använder Arbetsförmedlingens förkortningar på de enheter som är involverade i det operativa kontrollarbetet. EGK står för enheterna Granskning och kontroll och EEP står för enheten Ersättningsprövning.

⁸ 16 § i förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.



Arbetslöshetskassan ska sedan utreda om den arbetssökande uppfyller de krav som ställs för att ha rätt till arbetslöshetsersättning. Om den arbetssökande inte uppfyller de krav som ställs, beslutar arbetslöshetskassan om en sanktion⁹. Liknande bestämmelser gäller för en programdeltagare, men då är det istället enheten Ersättningsprövning på Arbetsförmedlingen som prövar frågor om sanktion¹⁰.

De krav som ställs på arbetssökande som får eller begär arbetslöshetsersättning och de uppgifter som Arbetsförmedlingen har inom kontrollarbetet anges i:

- lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring
- förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

De krav som ställs på arbetssökande som deltar i arbetsmarknadspolitiska program och insatser och får aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning och de uppgifter som Arbetsförmedlingen har inom kontrollarbetet anges i:

- förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser
- förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

Dessa återges i korthet nedan.

⁹ 43–43 b §§ i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring.

¹⁰ 6 kap. 12 § förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser.

Lagen (1997:238) om
arbetslöshetsförsäkring (ALF)

9 § Allmänna villkor för rätt till ersättning

- arbetsför och oförhindrad att åta sig arbete
- anmäld som arbetssökande hos den offentliga arbetsförmedlingen
- står till arbetsmarknadens förfogande

43 § Missköter sitt arbetssökande

Om arbetssökande utan godtagbart skäl

- inte medverkat till att upprätta handlingsplan
- inte lämnat en aktivitetsrapport i tid
- inte besökt Arbetsförmedlingen eller kompletterande aktör enligt överenskommelse
- inte sökt anvisat lämpligt arbete

Om arbetssökande

- inte aktivt sökt lämpliga arbeten (godtagbart skäl gäller inte)

43 a § Förlänger sin tid i arbete

Om arbetssökande utan godtagbart skäl

- avvisat erbjudet lämpligt arbete
- vållat att en anställning inte kommit till stånd
- avvisat en anvisning till ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd lämnas

43 b § Orsakar sin arbetslöshet

- lämnat sitt arbete utan giltig anledning
- skilts från sitt arbete på grund av otillbörligt uppträdande
- utan giltig anledning lämnat ett arbetsmarknadspolitiskt program för vilket aktivitetsstöd lämnas
- uppträtt på ett sådant sätt att Arbetsförmedlingen återkallat anvisning till ett arbetsmarknadsprogram för vilket aktivitetsstöd lämnas

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

6 kap. 2 § Missköter sitt arbetssökande

Om deltagaren utan godtagbart skäl

- inte medverkat till att upprätta handlingsplan
- inte lämnat aktivitetsrapport i tid
- inte besökt Arbetsförmedlingen eller kompletterande aktör enligt överenskommelse
- inte deltagit i insats, aktivitet eller åtgärd inom programmet
- inte sökt anvisat lämpligt arbete
- inte sökt anvisad utbildning
- inte aktivt sökt lämpliga arbeten

6 kap. 3 § Förlänger sin tid i arbetslöshet

Om deltagaren utan godtagbart skäl

- avvisat erbjudet lämpligt arbete
- avvisat en utbildning som hen är anvisad att söka och är antagen till
- vållat att en anställning inte kommit till stånd
- avvisat en erbjuden insats, aktivitet eller åtgärd inom programmet

6 kap. 4 § Orsakar sin arbetslöshet

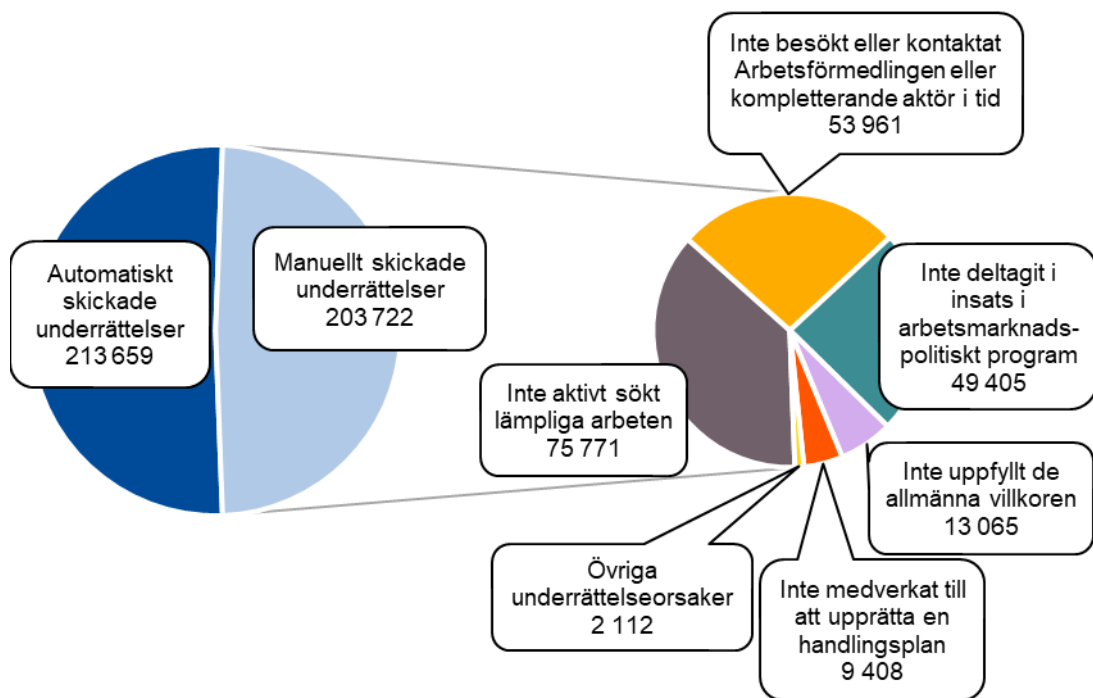
- lämnat sitt arbete utan giltig anledning
- skilts från sitt arbete på grund av otillbörligt uppträdande

2.2 Kontrollhandläggarna skickade nästan 204 000 manuella underrättelser


Under perioden mars–maj 2021 skickade Arbetsförmedlingen drygt 417 000 underrättelser till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning. Figur 2.3 visar att 49 procent av underrättelserna skickades manuellt av kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll. 51 procent av underrättelserna skickades automatiskt av Arbetsförmedlingens system.

Figur 2.3. Arbetsförmedlingens skickade underrättelser mars–maj 2021.

Den vänstra cirkeln visar fördelningen av automatiskt och manuellt skickade underrättelser. Den högra cirkeln visar de manuellt skickade underrättelserna fördelade på de vanligaste orsakerna.



Övriga underrättelseorsaker innehåller till exempel underrättelser när en arbetssökande har avvisat en erbjuden insats i ett arbetsmarknadspolitiskt program, inte sökt ett anvisat lämpligt arbete eller inte lämnat in sin aktivitetsrapport i tid.



Majoriteten av de automatiskt skickade underrättelserna gällde att en arbetssökande inte skickat in sin aktivitetsrapport i tid, vilka utgjorde över 90 procent av samtliga automatiska underrättelser. Övriga automatiskt skickade underrättelser gällde att den arbetssökande inte uppfyllde ett av de allmänna villkoren för rätt till ersättning. Eftersom de underrättelser som skickas automatiskt inte kräver någon aktiv handläggning från kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll har IAF valt att utesluta dem från uppskattningen av mörkertalet.

Automatiska och manuella underrättelser
Arbetsförmedlingen skickade 417 400 underrättelser under perioden. Av dessa skickades 51 procent automatiskt. Övriga underrättelser skickades manuellt av kontrollhandläggarna som behöver göra ett aktivt val för att underrättelsen ska skickas. Den här rapporten fokuserar bara på de 203 700 manuellt skickade underrättelserna under perioden. I rapporten kallas de manuella underrättelser.

Totalt skickade kontrollhandläggarna nästan 204 000 underrättelser till arbetslöshetskassorna och enheten Ersättningsprövning. De är grunden för uppskattningen av mörkertalet för underrättelser. Av de underrättelser som kontrollhandläggarna skickade manuellt var de vanligaste orsakerna att de arbetssökande inte aktivt hade sökt lämpliga arbeten, och att de arbetssökande inte hade besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör enligt överenskommelsen.

2.3 Arbetsförmedlarnas roll i kontrollarbetet

Som vi har nämnt tidigare skickar arbetsförmedlarna signaler internt inom Arbetsförmedlingen till enheterna Granskning och kontroll. Arbetsförmedlarna¹¹ ska skicka en signal när de kan anta att en arbetssökande inte uppfyller de allmänna villkoren, missköter sig eller sitt arbetssökande, förlänger sin tid i arbetslöshet eller orsakar sin arbetslöshet¹². Arbetsförmedlarna ska även skicka signaler när det finns skäl att anta att en arbetssökande åter uppfyller de allmänna villkoren¹³. När arbetsförmedlarna gör sådana iakttagelser ska de manuellt skicka en signal i webbformuläret för signaler.

¹¹ Även annan personal hos Arbetsförmedlingen har behörighet att skicka signaler, exempelvis funktioner inom arbetslivsinriktad rehabilitering som SIUS-handläggare, psykologer, arbetsterapeuter, socialkonsulenter och specialister inom hörsel och syn. I enkätundersökningen i den här granskningen har vi dock endast inkluderat arbetsförmedlarna anställda vid utvalda avdelningar hos Arbetsförmedlingen. I bilaga Statistikens framställning kan ni läsa mer om detta.

¹² Arbetsförmedlingens handläggartöd, Af-2020/0013 0611, och Af 2019/0044 3169.

¹³ Sådana signaler har dock exkluderats ur analyserna i den här granskningen.



Arbetsförmedlingen har automatiserat delar av kontrollfunktionen under de senaste åren. Det innebär att en manuell signal som arbetsförmedlarna har avstått från att skicka inte nödvändigtvis medför en utebliven underrättelse till arbetslöshetskassorna eller till enheten Ersättningsprövning. En specifik händelse kan exempelvis fångas upp genom en automatisk signal, även om arbetsförmedlarna missat att skicka en manuell signal för samma händelse. I vissa fall skickas även både manuella och automatiska signaler för samma händelse.

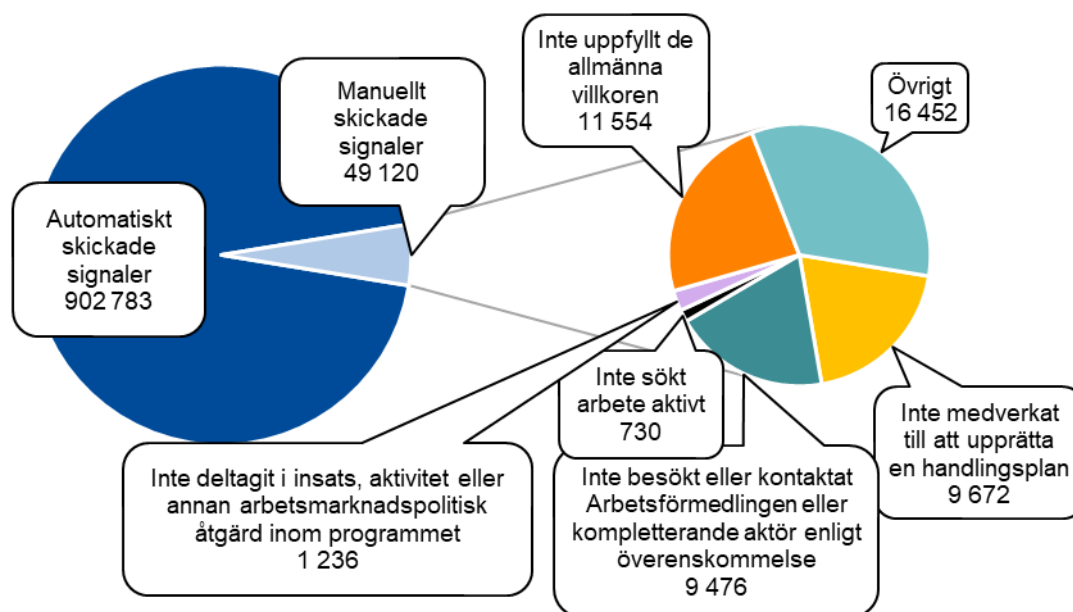
Eftersom arbetsförmedlarna har den löpande kontakten med de arbetssökande och det i sådana sammanhang kan framkomma uppgifter om en arbetssökandes situation som inte är möjliga att fånga upp automatiskt av systemen, har IAF valt att även belysa arbetsförmedlarnas roll i kontrollarbetet.

2.4 Arbetsförmedlarna skickade drygt 49 000 manuella signaler

Under mars–maj 2021 skickades totalt ungefär 952 000 signaler till enheterna Granskning och kontroll. Av dessa skickade arbetsförmedlarna drygt 49 000 signaler manuellt¹⁴, vilket motsvarar 5 procent av samtliga signaler. Övriga signaler skickades automatiskt. Figur 2.4 visar fördelningen av automatiskt och manuellt skickade signaler, samt arbetsförmedlarnas manuellt skickade signaler fördelat på de orsaker de kan ange till sin signal.

¹⁴ Arbetsförmedlarna skickar även signaler när det finns anledning att anta att en arbetssökande åter uppfyller de allmänna villkoren. Dessa signaler ingår inte i den här rapporten. Se 16 a § förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

Figur 2.4. Signaler skickade till enheterna Granskning och kontroll mars–maj 2021. Den vänstra cirkeln visar fördelningen av automatiskt och manuellt skickade signaler. Den högra cirkeln visar de manuellt skickade signalerna fördelade på de vanligaste signalorsakerna.



Flest manuella signaler skickades för orsaken ”Övrigt”, knappt 16 500 under tidsperioden. Signalorsaken ”Övrigt” kan till exempel användas när en arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete, tackat nej till ett erbjudet arbete, orsakat att en anställning inte blev av eller när hen har sagt upp sig från en anställning eller blivit uppsagd på grund av otillbörligt uppförande. Näst flest manuella signaler skickades när det fanns skäl att anta att en arbetssökande inte uppfyllde de allmänna villkoren, knappt 11 600 signaler.

En hög andel av de automatiskt skickade signalerna gällde aktivitetsrapporter som den automatiska granskningen sorterat ut för manuell granskning av kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll. 71 procent av samtliga skickade signaler under perioden gällde den orsaken.

Automatiska och manuella signaler

Arbetsförmedlarna skickade drygt 49 100 manuella signaler, vilket var 5 procent av samtliga signaler som skickades under perioden. Övriga signaler som skickades genererades automatiskt av Arbetsförmedlingens system. I den här rapporten fokuserar vi bara på de 49 100 signaler som arbetsförmedlarna hanterat och skickat manuellt. De kallas i den här rapporten för manuella signaler.



3 Mörkertalen för underrättelser och signaler

I det här kapitlet redovisar vi hur många av kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna som IAF utifrån enkätsvaren uppskattar har avstått från att skicka underrättelser respektive signaler under perioden mars–maj 2021. Dessutom redovisas antalet underrättelser och signaler som IAF uppskattar inte blev skickade. Slutligen beskriver vi i vilka situationer som kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna uppgett att de har avstått från att skicka underrättelser och signaler.

Det huvudsakliga resultatet visar att antalet underrättelser som kontrollhandläggarna har avstått från att skicka var litet, både i förhållande till samtliga underrättelser som skickades, och i förhållande till resultaten i IAF:s mörkertalsundersökning 2018¹⁵.

Som beskrivits kortfattat i avsnitt 1.3 finns en viss osäkerhet i resultaten eftersom de är baserade på ett statistiskt urval. Om detta kan du läsa mer i de fristående bilagorna ”Kvalitetsdeklaration” och ”Statistikens framställning”.

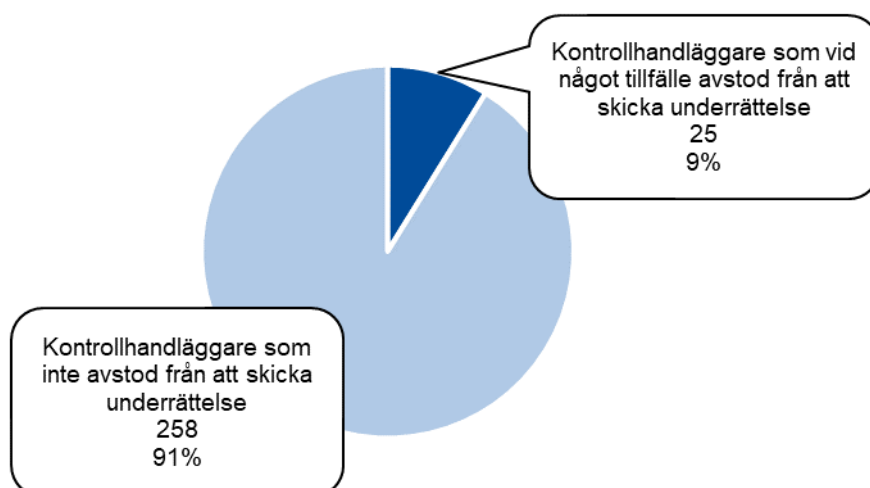
3.1 Underrättelser som kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll avstod från att skicka

3.1.1 Nio procent av kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll avstod från att skicka underrättelse

9 procent av kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll har utifrån IAF:s uppskattningar avstått från att skicka en underrättelse vid något tillfälle under mars–maj 2021.

¹⁵ IAF, rapport 2018:10.

Figur 3.5 Antal och andel kontrollhandläggare som har avstått från att skicka underrättelse vid något tillfälle



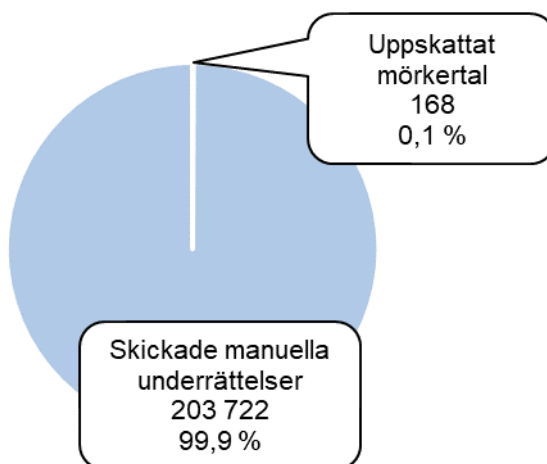
I enkäten frågade vi kontrollhandläggarna varför de avstått från att skicka en underrättelse. Vanligast var att kontrollhandläggarna avstått från att skicka en underrättelse när en arbetssökande misskött sitt arbetssökande, och specifikt när en arbetssökande inte aktivt hade sökt lämpliga arbeten. Det var fallet för två tredjedelar av kontrollhandläggarna som uppgav underrättelseorsak. Övriga underrättelseorsaker förekom bara för 3 eller färre kontrollhandläggare¹⁶.

3.1.2 Mindre än en procent av underrättelserna skickades inte

I enkäten bad vi kontrollhandläggarna att ange ungefär hur många underrättelser som de hade avstått från att skicka under perioden. Utifrån enkätsvaren uppskattar IAF att det var cirka 170 underrättelser som kontrollhandläggarna avstod från att skicka. Det motsvarar 0,1 procent av samtliga manuellt skickade underrättelser under perioden. Det skattade mörkertalet för underrättelser är alltså cirka 170 underrättelser, eller 0,1 procent av samtliga manuella underrättelser.

¹⁶ Vi redovisar inga uppdelningar per kön eller anställningstid av den andel som avstått från att skicka underrättelser, till följd av för få individer i vissa grupper.

Figur 3.6. Antal och andel underrättelser (mörkertalet) som kontrollhandläggarna har avstått från att skicka av samtliga manuella underrättelser.



År 2018 konstaterade IAF¹⁷ att arbetsförmedlarna hade avstått från att skicka 20 procent av de manuella underrättelserna under en tremånadersperiod. Resultaten i Figur 3.6 ovan är inte direkt jämförbara med resultaten från 2018, eftersom både enkäten och Arbetsförmedlingens organisation av kontrollarbetet har förändrats. Trots att resultaten inte är direkt jämförbara konstaterar IAF att minskningen i mörkertalet för underrättelser är stor mellan 2018 och 2021.

3.1.3 Kontrollhandläggarna avstod från att skicka underrättelse vid motstridig eller bristfällig information

Drygt 80 procent av kontrollhandläggarna som uppgav att de hade avstått från att skicka en underrättelse valde att i text beskriva vid vilken typ av situation som de hade avstått från att skicka. Det var vanligast att de hade avstått från att skicka underrättelser när:

- information varit motstridig eller bristfällig
- handlingsplan saknats för den arbetssökande.

Kontrollhandläggarna har till exempel beskrivit att daganteckningar enligt dem saknade relevanta uppgifter, eller inte stämde med den information som den arbetssökande hade angett i sin aktivitetsrapport. Ett annat exempel var att det i handlingsplanen saknats uppgift om hur många sökta arbeten som den arbetssökande borde ha redovisat.

¹⁷ IAF, rapport 2018:10.

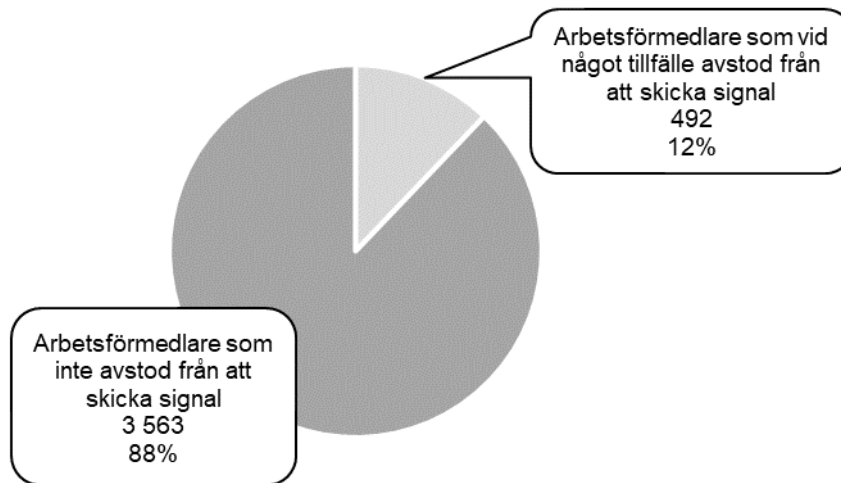


3.2 Signaler som arbetsförmedlarna avstod från att skicka

3.2.1 Tolv procent av arbetsförmedlarna avstod från att skicka signaler till enheterna Granskning och kontroll

12 procent av arbetsförmedlarna som arbetar med arbetssökande avstod från att skicka signaler vid något tillfälle under mars–maj 2021. Det visar de uppskattningar IAF har gjort utifrån arbetsförmedlarnas enkätsvar.

Figur 3.7. Antal och andel arbetsförmedlare som har avstått från att skicka signal vid något tillfälle.



Tabell 3.1 nedan visar antalet arbetsförmedlare som avstått från att skicka signal, uppdelat på signalorsak. Vanligast var att arbetsförmedlarna hade avstått från att skicka signal när en arbetssökande inte deltagit i en insats inom programmet. Det var fallet för 4 procent av arbetsförmedlarna, motsvarande cirka 180 arbetsförmedlare. En annan vanlig anledning var att arbetsförmedlarna inte skickade signaler när en arbetssökande inte besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen eller en kompletterande aktör enligt överenskommelse. 4 procent av arbetsförmedlarna uppgav detta.



Tabell 3.1. Antal och andel arbetsförmedlare som avstått från att skicka signal, per signalorsak.

Signalorsak	Arbetsförmedlare som avstått från att skicka signal	
	antal	andel
Inte uppfyllt de allmänna villkoren	105	3 %
Inte besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen eller kompletterande aktör	164	4 %
Inte aktivt sökt lämpliga arbeten	116	3 %
Inte medverkat till att upprätta en handlingsplan	68	2 %
Inte deltagit i insats inom programmet	175	4 %
Övrigt*	100	2 %
Samtliga signalorsaker**	492	12 %

* "Övrigt" används bland annat när den arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete, tackat nej till ett erbjudet arbete, orsakat att en anställning inte blev av eller när hen har sagt upp sig från en anställning eller blivit uppsagd på grund av otillbörligt uppförande.

** Frågorna gällande signalorsak var inte obligatoriska att besvara i enkäten. Vidare kan samma arbetsförmedlare ha angett flera signalorsaker. Av dessa anledningar summerar inte de olika signalorsakerna till totalraden för samtliga signalorsaker.

Vid uppdelning per kön¹⁸ finns inga statistiskt säkerställda¹⁹ skillnader i andel arbetsförmedlare som avstått från att skicka en signal. Vid en uppdelning per anställningstid kom det fram att arbetsförmedlarna som varit anställda under en längre tid i högre grad hade avstått från att skicka signaler än de med kortare anställningstid. 8 procent av arbetsförmedlarna med en anställningstid på upp till ett år hade avstått från att skicka signal, vilket kan jämföras med 13 procent av arbetsförmedlarna med en anställningstid på över 10 år²⁰. För en utförlig redovisning, se den fristående bilagan "Samtliga resultat av enkätundersökningen".

3.2.2 Fyra procent av samtliga manuella signaler skickades inte

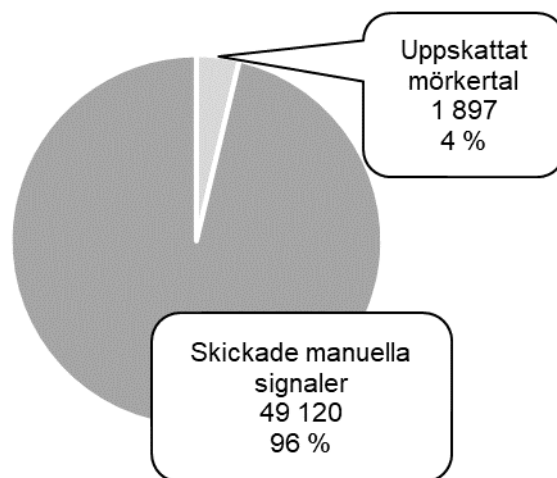
I enkäten bad IAF arbetsförmedlarna att ange det ungefärliga antalet signaler de hade avstått från att skicka under perioden. Utifrån enkätsvaren uppskattar IAF att arbetsförmedlarna avstått från att skicka ungefär 4 procent av samtliga manuellt skickade signaler under perioden. Det motsvarar ungefär 1 900 signaler.

¹⁸ Vi har använt juridiskt kön baserat på Arbetsförmedlingens dataunderlag. I enkäterna har vi inte frågat om könstillhörighet.

¹⁹ En skillnad som är statistiskt säkerställd innebär att det är osannolikt att skillnaden beror på slumpmässig variation och vi kan konstatera att det finns en skillnad mellan grupperna. Om skillnaden inte är statistiskt säkerställd kan den bero på slumpmässig variation. En signifikansnivå på 5 procent har genomgående använts i rapporten.

²⁰ Skillnaden är statistiskt säkerställd.

Figur 3.8. Antal och andel av samtliga manuella signaler som arbetsförmedlarna avstått från att skicka (mörkertal).



Tabell 3.2 visar att antalet signaler som arbetsförmedlarna avstått från att skicka varierar mellan ungefär 160 och 400 per signalorsak. Sett till antal var den vanligaste anledningen att arbetsförmedlarna inte skickat en signal när det fanns skäl att anta att en arbetssökande inte deltagit i en insats i ett arbetsmarknadspolitiskt program. Som andel av samtliga manuellt skickade signaler inom respektive signalorsak utmärkte sig dock två signalorsaker; ”Inte aktivt sökt lämpliga arbeten” för vilken arbetsförmedlarna avstått från att skicka 34 procent av samtliga manuella signaler, och ”Inte deltagit i insats inom programmet” för vilken arbetsförmedlarna avstått från att skicka ungefär en tredjedel av de manuella signalerna under perioden. För de andra signalorsakerna är andelen signaler som arbetsförmedlarna har avstått från att skicka betydligt lägre.



Tabell 3.2. Antal och andel signaler som arbetsförmedlarna avstått från att skicka, per signalorsak.

Signalorsak*	Antal signaler som avstods från att skickas	Andel av samtliga manuella signaler för denna signalorsak
Inte uppfyllt de allmänna villkoren	307	3 %
Inte besökt eller kontaktat Arbetsförmedlingen eller kompletterande aktör	341	4 %
Inte aktivt sökt lämpliga arbeten	251	34 %
Inte medverkat till att upprätta en handlingsplan	163	2 %
Inte deltagit i insats inom programmet	398	32 %
Övrigt*	209	1 %
Samtliga signalorsaker**	1 897	4 %

* "Övrigt" används bland annat när den arbetssökande inte har sökt ett anvisat arbete, tackat nej till ett erbjudet arbete, orsakat att en anställning inte blev av eller när hen har sagt upp sig från en anställning eller blivit uppsagd på grund av otillbörligt uppförande.


**Frågorna gällande signalorsak var inte obligatoriska att besvara i enkäten, varför antalet signaler per signalorsak inte summerar till totalen för samtliga signalorsaker.

Under samma period skickades ett stort antal automatiska signaler om granskning av en arbetssökandes aktivitetsrapport, samt avvikelserapport från en kompletterande aktör. Genom dessa automatiska signaler uppmärksammas enheterna Granskning och kontroll på att en arbetssökande inte aktivt söker arbete, eller inte deltar i en insats. De förhållandevis höga andelarna manuella signaler som arbetsförmedlarna avstått från att skicka i tabell 3.2 behöver därmed inte betyda att underrättelser har uteblivit i motsvarande utsträckning.

3.2.3 Arbetsförmedlarna avstod från att skicka signaler bland annat av hänsyn till en arbetssökandes omständigheter

78 procent av arbetsförmedlarna som uppgav att de hade avstått från att skicka en signal valde att i text beskriva vid vilken typ av situation de avstått. Vanligast förekommande var av hänsyn till en arbetssökandes omständigheter. En rad olika sådana omständigheter nämndes av arbetsförmedlarna, men en vanlig omständighet rörde arbetssökande med funktionsnedsättningar som påverkar deras förmåga att leva upp till kravet på ett aktivt arbetssökande. Flera arbetsförmedlare beskrev att de avstått från att skicka en signal för arbetssökande som till följd av funktionsnedsättningar inte klarar av att söka de arbeten som de ska söka, och menade vidare att dessa arbetssökande är i behov av en annan typ av insats.

En annan vanlig anledning till att ha avstått från att skicka en signal var en arbetssökandes studier. Överlag rör det sig om fall där arbetsförmedlarna fått kännedom om att en arbetssökande studerat i begränsad omfattning, till exempel ett fåtal timmar per vecka eller en kortare webbutbildning. I sådana fall förekom det att



arbetsförmedlarna avstått från att skicka en signal eftersom de menar att det inte påverkar arbetssökandet. Arbetsförmedlarna som angett detta beskrev vidare att enheterna Granskning och kontroll ofta skickar underrättelser i denna typ av fall, vilket arbetsförmedlarna menade att enheterna Granskning och kontroll inte borde.

Andra vanliga orsaker till att ha avstått från att skicka signal var att arbetsförmedlarna:

- upplevde sig ha en hög arbetsbelastning
- upplevde oklarheter i regelverket eller upplevde sig ha saknat kunskap om när en signal ska skickas
- upplevde att ärendet hanterats bristfälligt från Arbetsförmedlingens eller en kompletterande aktörs sida
- upplevde brister eller fel i systemstödet för att skicka signaler
- valde att hantera regelöverträdelsen på annat sätt än genom att skicka en signal, till exempel genom direkt kommunikation med den arbetssökande.



4 Hur upplever kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna sitt arbete med underrättelser och signaler?

I det här kapitlet redovisar vi hur kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna upplever sitt arbete med underrättelser och signaler. Syftet är att beskriva bakomliggande orsaker till varför underrättelser och signaler inte blir skickade, samt att belysa eventuella brister eller förbättringsmöjligheter i Arbetsförmedlingens kontrollfunktion.

4.1 Förutsättningar och roller i kontrollarbetet

I enkäterna riktade till kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll samt arbetsförmedlarna frågade IAF om förutsättningar, inställningar och roller i kontrollarbetet. Vi har delat in frågorna i underkategorier och resultaten presenteras²¹ i de efterföljande avsnitten. Resultaten visas sida vid sida för de frågor som ställts med snarlik formulering till både kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna. En genomgående skillnad är dock att frågorna ställda till kontrollhandläggarna berör deras arbete med underrättelser²² och frågorna ställda till arbetsförmedlarna berör deras arbete med signaler. Två enkätfrågor var specifika för enkäten riktad till arbetsförmedlarna och redovisas i ett eget avsnitt.

Vi har analyserat resultaten för efterföljande frågor uppdelat på kontrollhandläggarnas och arbetsförmedlarnas juridiska kön, och hur lång tid de har varit anställda på Arbetsförmedlingen. För de flesta frågor fanns inga statistiskt säkerställda skillnader mellan kvinnor och män, eller de med kortare och längre anställningstid. Av den anledningen nämner vi bara resultat uppdelat på kön och anställningstid om statistiskt säkerställda skillnader förekommer.

Några av enkätfrågorna fanns med i IAF:s undersökning 2018²³ med likartade formuleringar. I dessa fall nämner vi resultatet från den tidigare undersökningen i fotnoter.

²¹ Andelarna som presenteras är exklusive de personer som svarat ”vet ej/kan ej svara”.

²² Notera att Arbetsförmedlingens interna benämning ”meddelande” har använts i enkäterna riktade till kontrollhandläggare. ”Meddelande” är synonymt med ”underrättelse”, vilket används av IAF i den här rapporten och andra sammanhang.

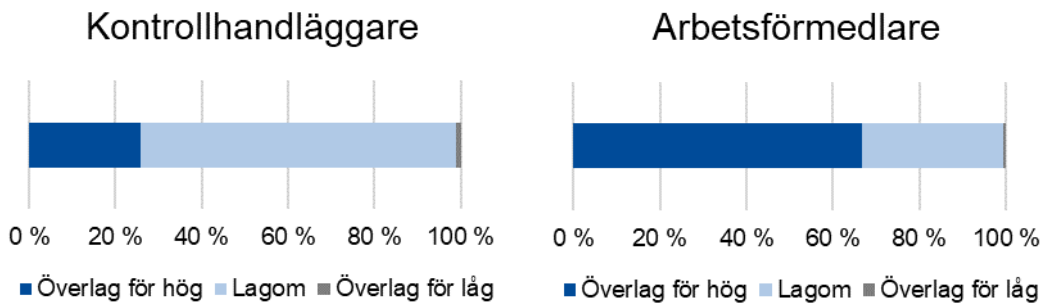
²³ IAF, rapport 2018:10.



4.1.1 Arbetsförmedlarna upplever sig i högre utsträckning än kontrollhandläggarna ha hög arbetsbelastning

I enkäten frågade IAF kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna om deras arbetsbelastning. Cirka två tredjedelar av arbetsförmedlarna upplevde sig överlag ha en för hög arbetsbelastning, vilket var en betydligt högre andel än för kontrollhandläggarnas 26 procent²⁴. Bland arbetsförmedlarna var det en högre andel som upplevde sig ha en överlag för hög arbetsbelastning bland dem med anställningstider på över 10 år, 72 procent, jämfört med arbetsförmedlarna med anställningstid på upp till ett år, 43 procent.

Figur 4.9. Hur bedömer du din arbetsbelastning under den aktuella perioden?



4.1.2 Kontrollarbetet upplevs överlag viktigt av både arbetsförmedlarna och kontrollhandläggarna

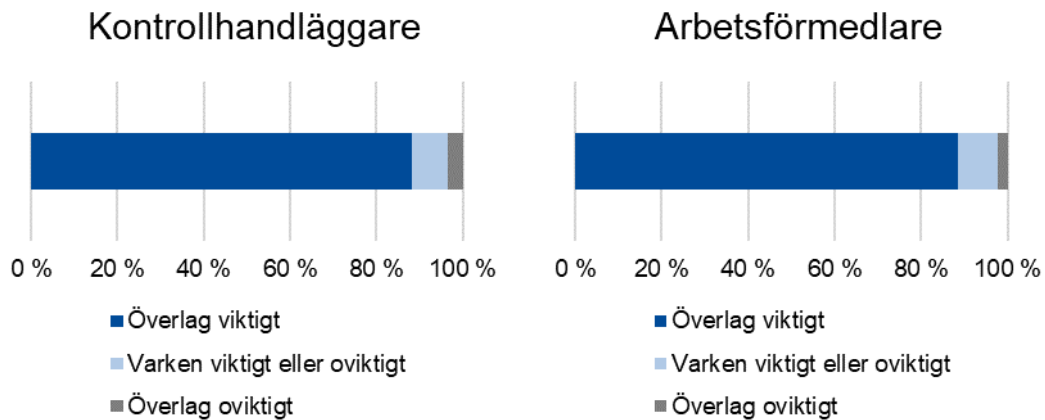
IAF ställde tre frågor i enkäterna om hur viktigt kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna upplever att Arbetsförmedlingen, den närmsta chefen, respektive kollegorna anser att kontrollarbetet är.

En praktiskt taget lika hög andel av kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna upplevde att Arbetsförmedlingen som organisation ansåg att kontrollarbetet överlag var viktigt, 88 procent respektive 89 procent.

²⁴ I undersökningen 2018 (IAF, rapport 2018:10) svarade drygt en tredjedel av arbetsförmedlarna att det ofta hände att de hade så hög arbetsbelastning att de inte hann med alla sina arbetsuppgifter, och drygt 80 procent att det hände ofta eller ibland. Frågans formulering har förändrats sedan 2018 och resultaten bör jämföras med försiktighet.

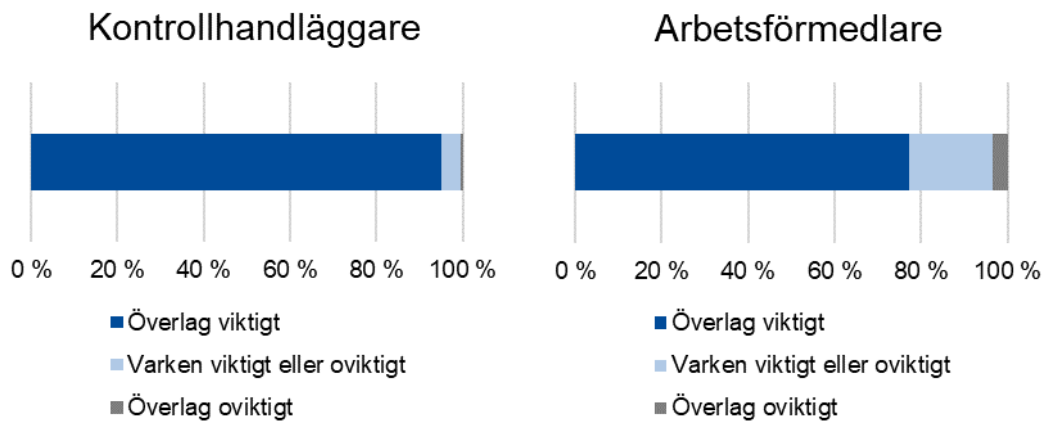


Figur 4.10. Hur viktigt upplever du att Arbetsförmedlingen som organisation anser att kontrollarbetet är?



Bland kontrollhandläggarna var andelen som upplevde att deras närmsta chef tyckte att arbetet med underrättelser överlag var viktigt 95 procent. Bland arbetsförmedlarna var motsvarande andel lägre: 77 procent upplevde att deras chef tyckte att arbetet med signaler överlag var viktigt²⁵.

Figur 4.11. Hur viktigt upplever du att din närmsta chef tycker att arbetet med underrättelser och signaler är?



Även andelen som upplevde att kollegorna tyckte att arbetet med underrättelser överlag var viktigt var högt bland kontrollhandläggarna, 92 procent. Bland arbetsförmedlarna var andelen lägre: 73 procent svarade att de upplevde att kollegorna tyckte att arbetet med signaler överlag var viktigt²⁶. Bland

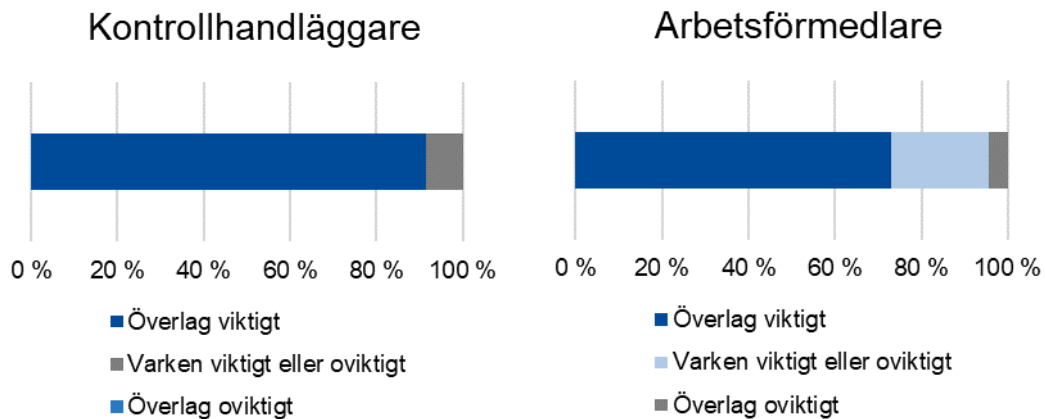
²⁵ I undersökningen 2018 (IAF, rapport 2018:10) uppgav två tredjedelar av arbetsförmedlarna att de ”i ganska eller mycket hög grad” upplevde att deras närmsta chef tyckte att arbetet med underrättelser var viktigt, när vet ej-svar hade uteslutits. Frågans formulering har förändrats sedan 2018 och resultaten bör jämföras med försiktighet.

²⁶ I undersökningen 2018 (IAF, rapport 2018:10) uppgav drygt 70 procent av arbetsförmedlarna att de ”i ganska eller mycket hög grad” upplevde att deras kollegor tyckte att arbetet med underrättelser var viktigt, när vet ej-svar exkluderats. Frågans formulering har förändrats sedan 2018 och resultaten bör jämföras med försiktighet.



arbetsförmedlarna svarade kvinnor i högre utsträckning än män att de upplevde att kollegorna tycker att arbetet med signaler är överlag viktigt, 75 respektive 69 procent. Bland arbetsförmedlarna fanns även en skillnad beroende på anställningstid, där de med kortast anställningstid i högst utsträckning svarade överlag viktigt, och de med anställningstid längre än 10 år i lägst utsträckning, 84 respektive 69 procent.

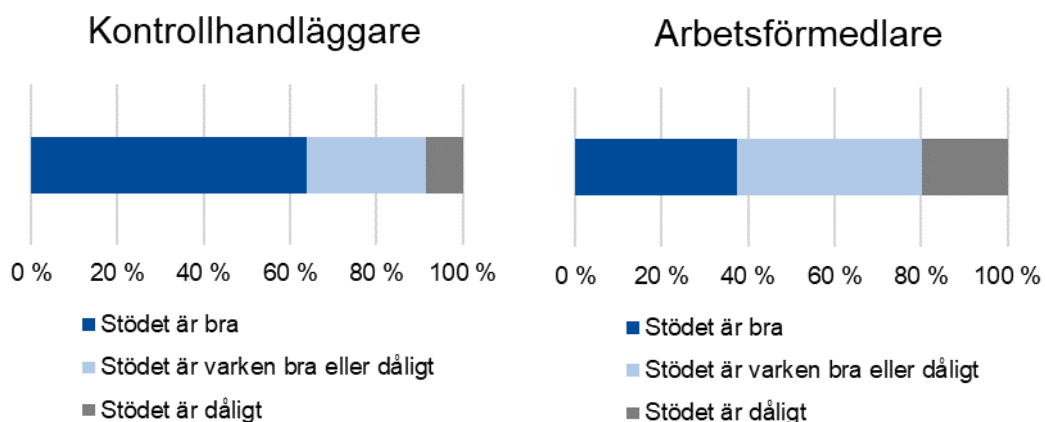
Figur 4.12. Hur viktigt upplever du att dina kollegor tycker att arbetet med underrättelser och signaler är?



4.1.3 Varierande upplevelse av de stöd som finns tillgängliga för kontrollarbetet

IAF ställde två frågor om stöd i arbetet från dokumentation och it-gränssnitt i respektive enkät. Den första frågan handlade om stödet i form av dokumentation på Arbetsförmedlingens intranät Vis och i handläggarstöd, för arbete med underrättelser respektive signaler. En högre andel av kontrollhandläggarna, 64 procent, svarade att stödet är bra, jämfört med arbetsförmedlarna där 38 procent svarade detsamma.

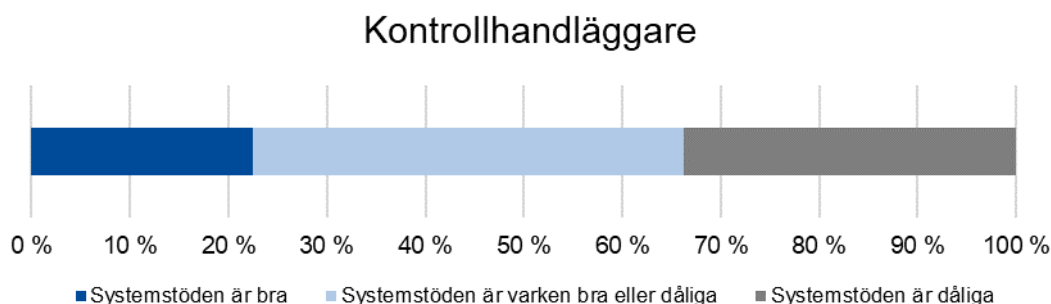
Figur 4.13. I relation till ditt arbete med underrättelser respektive signaler, vad anser du om det stöd som finns på Vis och i dokumenten för handläggarstöd?



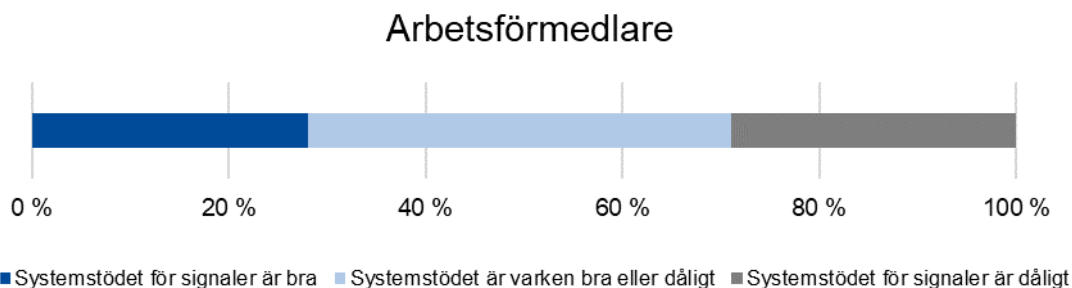


Den andra enkätfrågan om stöd handlade om hur kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna upplevde att systemstöd/it-gränssnitt fungerar i arbetet med underrättelser och signaler. Eftersom frågorna var något olika formulerade i de två enkäterna visas resultaten nedan separat. Både kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna var förhållandevis negativt inställda till systemstödet. 23 procent av kontrollhandläggarna svarade att systemstöden var bra och 34 procent svarade att de var dåliga. Bland arbetsförmedlarna var det 28 procent som svarade att systemstödet för signaler var bra, respektive 29 procent som svarade att det var dåligt.

Figur 4.14. Hur upplever du att systemstöden (IT-gränssnitten) för handläggning av underrättelser fungerar?



Figur 4.15. I ditt arbete med signaler, hur upplever du att systemstödet för signaler (Meddelandefunktionen och BÄR) fungerar?²⁷.



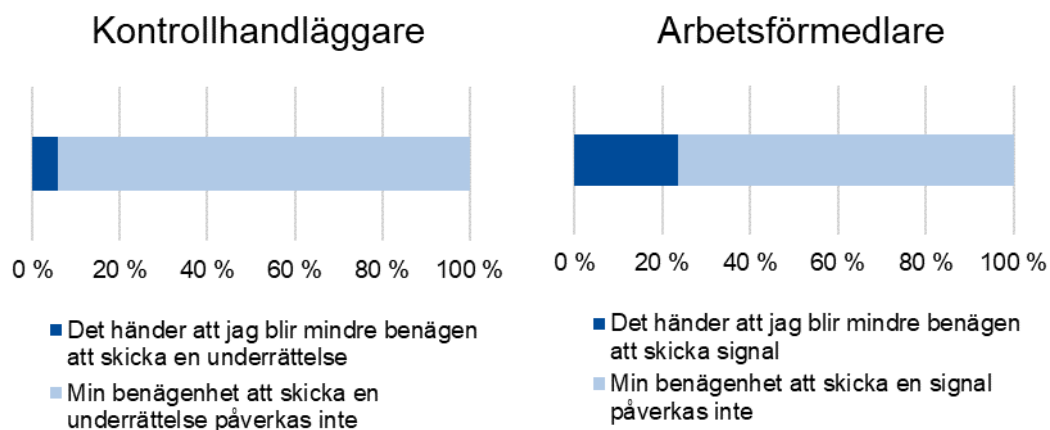
4.1.4 Benägenheten att skicka en underrättelse påverkas överlag inte av en arbetssökandes personliga omständigheter

Vi frågade i de två enkäterna i vilken utsträckning en arbetssökandes personliga omständigheter påverkar kontrollhandläggarnas benägenhet att skicka en underrättelse, respektive arbetsförmedlarnas benägenhet att skicka en signal. Bland kontrollhandläggarna svarade knappt 6 procent att det händer att de blir mindre benägna att skicka en underrättelse, som en följd av den arbetssökandes personliga

²⁷ Vid faktagranskningen av denna rapport påpekade Arbetsförmedlingen att de systemstöd som anges i parentes inte stämmer. Svaren på frågan får därför tolkas med försiktighet.

omständigheter. Bland arbetsförmedlarna var andelen som svarade att de blir mindre benägna att skicka en signal som en följd av den arbetssökandes personliga omständigheter fyra gånger så hög, knappt 24 procent.

Figur 4.16. Hur påverkar den arbetssökandes personliga omständigheter din benägenhet att skicka en underrättelse respektive en signal?

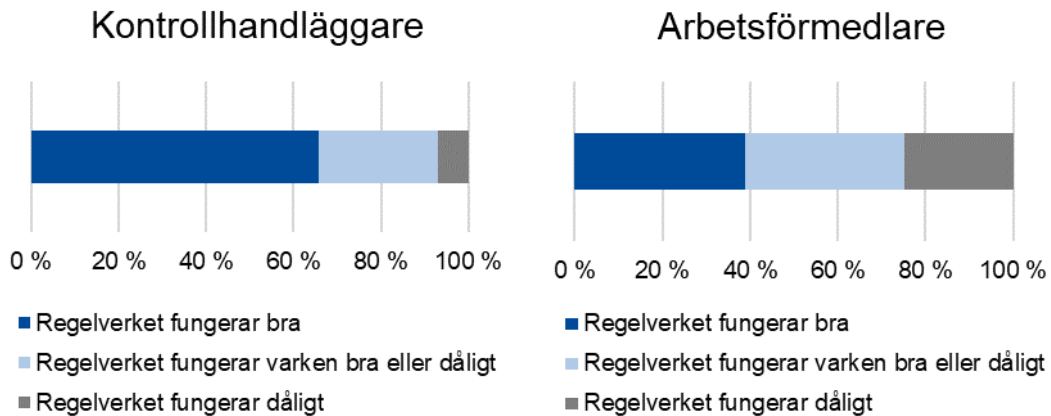


4.1.5 Kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna är överlag positiva till regelverket

IAF frågade i respektive enkät om kontrollhandläggarnas och arbetsförmedlarnas inställning till systemet och regelverket i stort. Frågan var likadant formulerad i respektive enkät. 66 procent av kontrollhandläggarna ansåg att regelverket med underrättelser och sanktioner fungerar bra i syfte att motivera arbetslösa att sköta sitt arbetssökande. Andelen skiljde sig något beroende på anställningstid, där 67 procent av kontrollhandläggarna med anställningstid upp till ett år svarade att regelverket fungerar bra, vilket kan jämföras med 54 procent bland de med anställningstider på över 10 år. Endast 7 procent av kontrollhandläggarna ansåg att regelverket fungerar dåligt. Bland arbetsförmedlarna svarade 39 procent att det fungerar bra och 25 procent att det fungerar dåligt. Arbetsförmedlarna är alltså mer negativt inställda till systemet än kontrollhandläggarna. Även i detta fall svarade arbetsförmedlarna med kortare anställningstid i högre utsträckning att regelverket fungerar bra, jämfört med de med längre anställningstid.



Figur 4.17. Vad anser du om regelverket med underrättelsen och sanktioner, i syfte att motivera arbetslösa att sköta sitt arbetssökande?

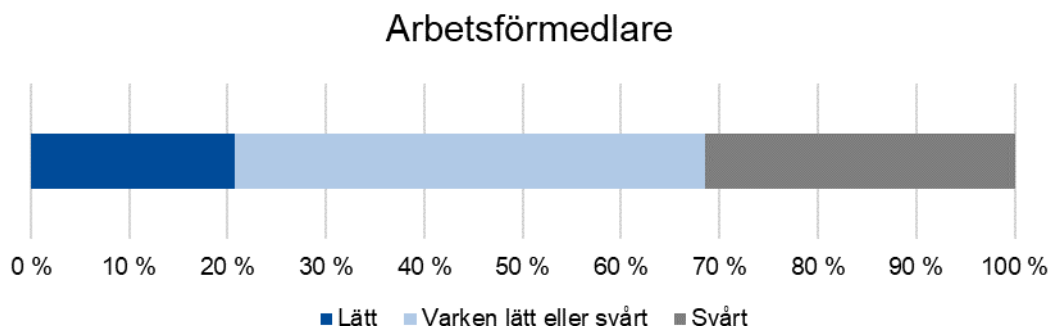


4.1.6 Varken lätt eller svårt att förena den kontrollerande rollen med den stödande rollen som arbetsförmedlare

Två frågor ställdes endast i enkäten riktad till arbetsförmedlarna, eftersom vi bedömde att frågorna inte var relevanta att ställa till kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll. Vi redovisar frågornas resultat nedan.

Med utgångspunkt i arbetsförmedlarnas roll som innefattar att både stödja och kontrollera en arbetssökande ställdes en enkätfråga för att undersöka om det upplevs som lätt eller svårt av arbetsförmedlarna att förena dessa roller. En högre andel av arbetsförmedlarna uppgav att de upplever detta som svårt än lätt, 31 respektive 21 procent. Vanligast var dock ett neutralt svar, 48 procent. Arbetsförmedlarna med kortare anställningstid svarade i högre utsträckning att det är lätt att kombinera den kontrollerande rollen med den stödjande rollen, jämfört med arbetsförmedlarna med längre anställningstid.

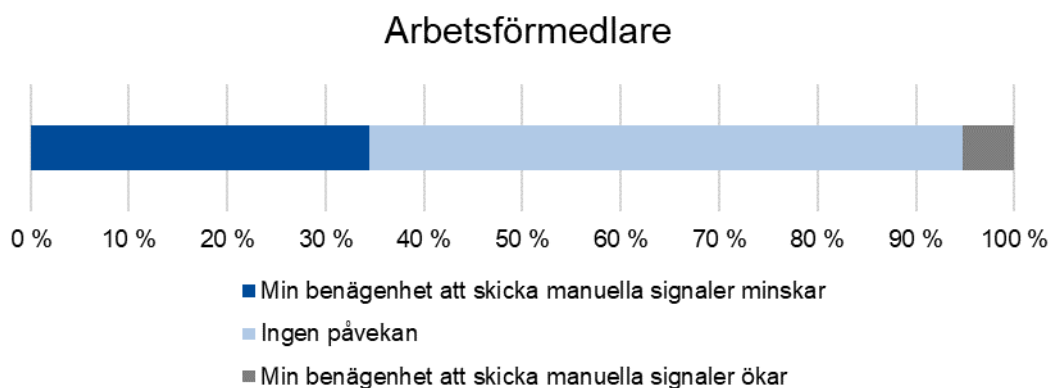
Figur 4.18. Hur lätt eller svårt upplever du att det är att förena den kontrollerande rollen med den stödjande rollen som arbetsförmedlare?



Eftersom arbetsförmedlarnas roll i kontrollarbetet är begränsad sedan systemet med signaler inrättades (se avsnitt 2.3), så ställdes en enkätfråga för att undersöka om arbetsförmedlarna blir mindre benägna att skicka manuella signaler av det faktum att

en stor del av signalerna är automatiserade. Majoriteten, 60 procent, svarade att någon sådan påverkan inte förekommer. 34 procent svarade att de blir mindre benägna att skicka manuella signaler när de vet att signaler även skickas automatiskt.

Figur 4.19. Hur påverkas din benägenhet att skicka manuella signaler av vetskapen om att automatiska signaler skickas?



4.2 Mörkertalet hör till viss del ihop med arbetsförmedlarnas förutsättningar i arbetet

I det här avsnittet visar vi i vilken utsträckning arbetsförmedlarnas upplevda förutsättningar i arbetet med signaler påverkar deras benägenhet att avstå från att skicka signaler. Analysen är baserad på enkätsvaren som presenterades i förra avsnittet och frågornas samvariation med om en arbetsförmedlare uppgett att hen avstått från att skicka signaler eller inte. Bara ett urval frågor, där benägenheten att avstå från att skicka en signal varierar mest, redovisas. För en komplett redovisning se den fristående bilagan ”Samtliga resultat av enkätundersökningen”.

Underrättelser som kontrollhandläggarna avstått från att skicka redovisas inte uppdelat på kontrollhandläggarnas förutsättningar i arbetet. Anledningen är att det är få kontrollhandläggare som svarat att de avstått från att skicka underrättelser, och vid en uppdelning av svaren utgjorde vissa kategorier i många fall endast ett fåtal svarande. IAF har därför bedömt att osäkerheten i analysen blir för stor.

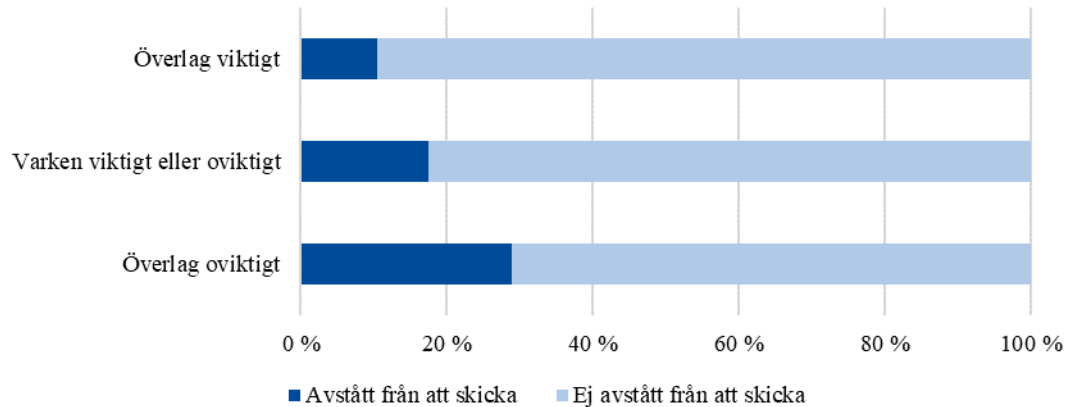
I enkäten ställdes, som nämnts tidigare, tre frågor om hur viktigt kontrollarbetet upplevs. Hur viktigt arbetsförmedlarna upplever att den närmsta chefen tycker att kontrollarbetet är, visade sig ha det tydligaste sambandet med benägenheten att avstå från att skicka en signal. Bland arbetsförmedlarna som upplevde att den närmsta chefen tycker att arbetet med signaler överlag är oviktigt så var det 29 procent som avstått från att skicka en signal. Det kan jämföras²⁸ med 18 procent bland

²⁸ Skillnaden mellan arbetsförmedlarna som svarat ”överlag viktigt” och de två andra redovisningsgrupperna är statistiskt säkerställd.



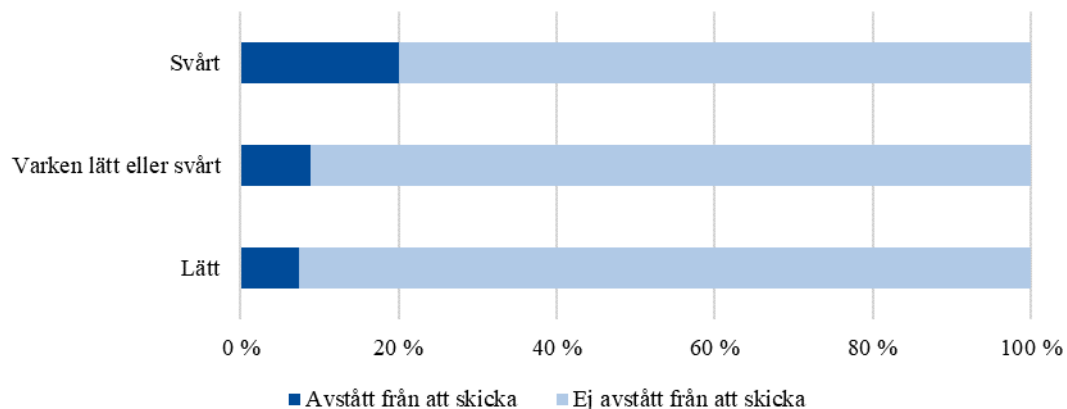
arbetsförmedlarna som svarade neutralt, och 11 procent bland arbetsförmedlarna som upplevde att den närmsta chefen tycker att arbetet med signaler är överlag viktigt.

Figur 4.20. Andel arbetsförmedlare som avstått från att skicka signal respektive inte avstått från att skicka signal, uppdelat på frågan "Hur viktigt upplever du att din närmsta chef tycker att arbetet med signaler är?"



En tydlig skillnad²⁹ framgår även mellan arbetsförmedlarna som uppgett att de upplever det som svårt att förena den kontrollerande och den stödjande rollen och övriga arbetsförmedlarna. I den förstnämnda gruppen var det 20 procent som hade avstått från att skicka signal, bland övriga arbetsförmedlare var motsvarande andel 7 procent.

Figur 4.21. Andel arbetsförmedlare som avstått från att skicka signal respektive inte avstått från att skicka signal, uppdelat på frågan "Hur lätt eller svårt upplever du att det är att förena den kontrollerande rollen med den stödjande rollen som arbetsförmedlare?"

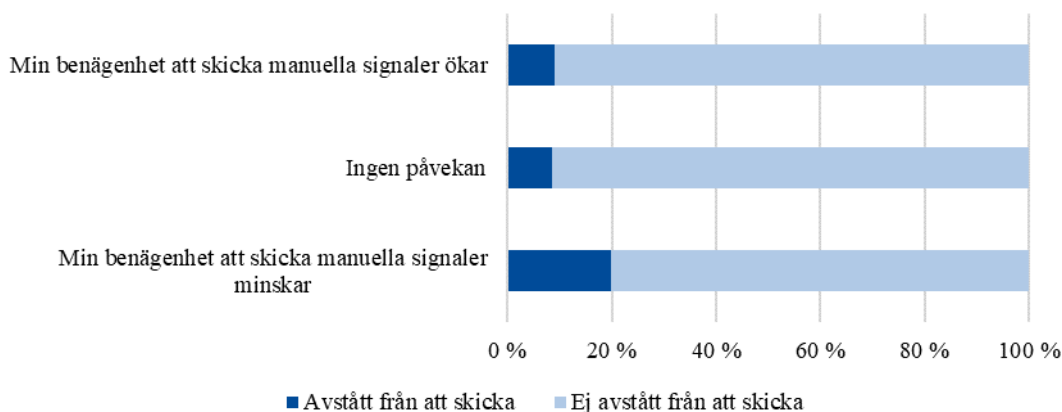


Även frågan om hur benägenheten att skicka manuella signaler påverkas av vetskapen om att automatiska signaler skickas, uppvisar samvariation med andelen som uppgett att de avstått från att skicka en signal. Av de som uppgett att deras benägenhet att skicka manuella signaler minskar till följd av att automatiska signaler

²⁹ Skillnaden i andel mellan arbetsförmedlarna som svarat "svårt" och de två andra redovisningsgrupperna är statistiskt säkerställd.

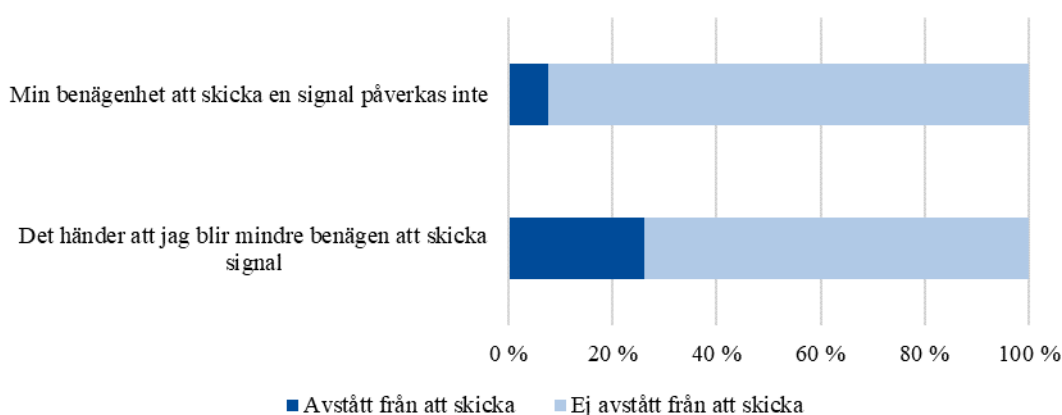
skickas uppger 20 procent att de avstått från att skicka signal. Det kan jämföras³⁰ med 8 respektive 9 procent för de två övriga redovisningsgrupperna, vilket framgår i Figur 4.22. IAF menar att sambandet är förväntat utifrån frågans formulering.

Figur 4.22. Andel arbetsförmedlare som avstått från att skicka signal respektive inte avstått från att skicka signal, uppdelat på frågan "Hur påverkas din benägenhet att skicka manuella signaler av vetskapen om att automatiska signaler skickas?"



Enkätfrågan om hur en arbetssökandes personliga omständigheter påverkar arbetsförmedlarnas benägenhet att skicka en signal, uppvisar ett tydligt samband med benägenheten att skicka en signal. Bland arbetsförmedlarna som uppgett att det händer att de blir mindre benägna att skicka en signal var det 26 procent som svarade att de avstått från att skicka en signal, vilket kan jämföras med 8 procent bland arbetsförmedlarna som uppgett att deras benägenhet att skicka en signal inte påverkas. Även i detta fall är sambandet förväntat utifrån frågans formulering.

Figur 4.23. Andel arbetsförmedlare som avstått från att skicka signal respektive inte avstått från att skicka signal, uppdelat på frågan "Hur påverkar den arbetssökandes personliga omständigheter din benägenhet att skicka en signal?"

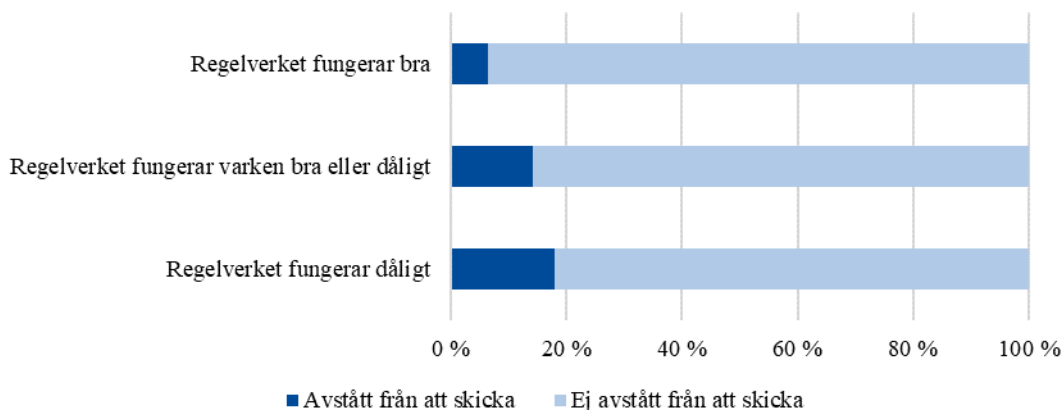


³⁰ Skillnaden i mellan de som uppgett att deras benägenhet att skicka manuella signaler minskar och de två andra redovisningsgrupperna är statistiskt säkerställd.



Slutligen redovisas hur andelen arbetsförmedlare som avstått från att skicka en signal skiljer sig uppdelat på vad arbetsförmedlarna anser om regelverket med underrättelser och sanktioner. Bland arbetsförmedlarna som ansåg att regelverket fungerar dåligt var det 18 procent som avstod från att skicka signal. Motsvarande andelar³¹ bland de som svarat att regelverket varken fungerar bra eller dåligt, samt de som svarat att regelverket fungerar dåligt var 14 respektive 7 procent.

Figur 4.24. Andel arbetsförmedlare som avstått från att skicka signal respektive inte avstått från att skicka signal, uppdelat på frågan ”Vad anser du om regelverket med underrättelser och sanktioner, för att motivera arbetslösa att sköta sitt arbetsökande?”



4.3 Kontrollhandläggarnas egna ord om kontrollarbetet

Sist i respektive enkät gav vi kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna möjlighet att med egna ord framföra synpunkter om arbetet med underrättelser respektive signaler. Sådär var enkätfrågan riktad till kontrollhandläggarna formulerad:

”Om du har något annat du vill framföra angående ditt arbete relaterat till underrättelser, eller angående denna enkät kan du framföra det nedan:”

Drygt en fjärdedel av kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll som svarade på enkäten valde att skriva ett fritextsvar om arbetet med underrättelser, alternativt om enkäten. IAF har kategoriserat synpunkterna på en övergripande nivå och redovisar resultaten i de följande avsnitten.

³¹ Skillnaden i andel mellan grupperna som svarat ”regelverket fungerar dåligt” och ”regelverket fungerar bra” är statistiskt säkerställd.



4.3.1 Upplevda brister i systemstödet

De vanligast förekommande synpunkterna från kontrollhandläggarna rörde brister i systemstödet för arbetet med underrättelser. Mer specifikt berörde flertalet av dessa synpunkter bristande användarvänlighet i systemet BÄR som, enligt kontrollhandläggarna, upplevs vara dåligt anpassat till enheterna Granskning och kontrollns funktion. Systemet upplevs som krångligt att använda, till exempel beskriver kontrollhandläggarna att utskriftsfunktion saknas, vilket får till följd att de bifogar skärmdokument från systemet när de skickar sina underrättelser.

4.3.2 Upplevda brister i handläggarstöd och regelverkets tillämpning

Flera kontrollhandläggare menade att regelverkets tillämpning och de handläggarstöd kontrollhandläggarna har tillgång till behöver göras tydligare. Synpunkterna handlar bland annat om att handläggarstöd upplevs som opedagogiska och ger ett stort tolkningsutrymme i hur kontrollhandläggarna ska agera i specifika fall. Flera kontrollhandläggare beskriver även att instruktionerna för hur de ska tolka regler ändras ofta, vilket upplevs försvåra deras arbete.

4.3.3 Arbetsförmedlingens interna organisation upplevs behöva förbättras

Flera kontrollhandläggare upplevde att enheterna Granskning och kontrollns samarbete och dialog med andra delar av Arbetsförmedlingen om kontrollarbetet behöver förbättras och lyfte önskemål om ett utökat kunskapsutbyte inom Arbetsförmedlingen. Som exempel beskrev flera kontrollhandläggare att dokumentationen från de i organisationen som har direkt kontakt med arbetssökande i vissa fall är otillräcklig, vilket försvårar arbetet för kontrollhandläggarna. En kontrollhandläggare beskrev att eftersom de lägger stor vikt vid dokumentationen från arbetsförmedlarna är det viktigt att arbetsförmedlarna har god förståelse för vad innehåll och formuleringar i dokumentationen kan få för konsekvenser för de arbetssökande.

4.3.4 Informationen till de arbetssökande upplevs som otillräcklig

Ett relaterat tema till det föregående var att vissa kontrollhandläggare upplevde att informationen till de arbetssökande är otillräcklig, exempelvis om varför de behöver skicka aktivitetsrapporter och vilka krav som ställs på de arbetssökande.



4.4 Arbetsförmedlarnas egna ord om kontrollarbetet

En tredjedel av arbetsförmedlarna som svarade på enkäten valde att skriva ett fritextsvar på följande fråga, som låg sist i enkäten riktad till arbetsförmedlarna. Såhär var enkätfrågan riktad till arbetsförmedlarna formulerad:

”Om du har något annat du vill framföra angående ditt arbete relaterat till signaler, eller angående denna enkät kan du framföra det nedan:”

IAF har kategoriserat synpunkterna på en övergripande nivå och redovisar resultaten i de följande avsnitten.

4.4.1 Positiva synpunkter om organisationen av kontrollarbetet förekom


Några arbetsförmedlare lämnade positiva synpunkter om Arbetsförmedlingens nuvarande organisation av kontrollarbetet. Bland annat uttryckte vissa arbetsförmedlare det som positivt att vara fränkopplade bedömningen av om en underrättelse ska skickas eller inte, och att deras arbete har underlättats av att kontrollerna numera i huvudsak sköts av enheterna Granskning och kontroll. Ett fåtal arbetsförmedlare beskriver även att systemet med automatiska signaler underlättar deras arbete och gör dem mer benägna att skicka manuella signaler.

Desto fler arbetsförmedlare som skrivit ett fritextsvar upplevde brister i olika delar av Arbetsförmedlingens organisation av kontrollarbetet. De vanligast förekommande beskrivs i de efterföljande avsnitten.

4.4.2 Upplevda brister i kommunikation och samarbete inom Arbetsförmedlingen

Liksom för kontrollhandläggarna så var det flera arbetsförmedlare som uppgav att det finns brister i kommunikationen och samarbetet inom Arbetsförmedlingens organisation. Bland annat beskrevs detta leda till att arbetsförmedlarna har svårt att förklara för en arbetssökande varför en underrättelse har skickats. Relaterat till detta menade flera arbetsförmedlare att de saknar möjlighet att i systemstöden kunna följa sanktionsärenden tillräckligt väl.

Ett flertal arbetsförmedlare lämnade även synpunkter på enheterna Granskning och kontrolls bedömningar. Synpunkterna berörde bland annat att enheterna inte alltid upplevs ta hänsyn till arbetsförmedlarnas bedömning. En arbetsförmedlare menade att kontrollhandläggarna skickat underrättelser utan att ha läst arbetsförmedlarnas dokumentation, exempelvis en daganteckning, där det finns en förklaring till det som enheterna Granskning och kontroll skickat en underrättelse om.



Flera arbetsförmedlare lyfte en önskan om ett utökat kunskapsutbyte mellan arbetsförmedlarna och enheterna Granskning och kontroll.

4.4.3 Informationen till de arbetssökande upplevs som otillräcklig

Utöver den interna kommunikationen så var det flera arbetsförmedlare som, på samma sätt som kontrollhandläggarna, menade att informationen till arbetssökande är bristfällig. De uttryckte till exempel att de upplever att det inte kommuniceras tillräckligt tydligt vilka krav som ställs på en arbetssökande. Arbetsförmedlarna beskrev vidare att sanktioner i vissa fall kommer lång tid efter att förseelsen har skett, vilket skapar otydlighet gentemot arbetssökande. En annan aspekt arbetsförmedlarna uppgav var att informationen till en arbetssökande i samband med varningar eller sanktioner upplevs vara otydlig, vilket leder till merarbete för arbetsförmedlarna.

4.4.4 Rollfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna upplevs som otydlig

Relaterat till att informationen till arbetssökande upplevs som otydlig så uppgav flera arbetsförmedlare att rollfördelningen och samarbetet mellan arbetslöshetskassorna och Arbetsförmedlingen behöver förtydligas och att arbetssökande i vissa fall bollas mellan instanserna. Exempelvis uppgav arbetsförmedlarna att arbetslöshetskassornas handläggare hänvisar en arbetssökande till arbetsförmedlarna för att få en förklaring på det beslut som arbetslöshetskassan har fattat.



5 Slutsatser

I det här kapitlet redovisar IAF granskningens slutsatser. Enligt IAF är antalet underrättelser som Arbetsförmedlingen borde ha skickat till arbetslöshetskassorna eller till enheten Ersättningsprövning under perioden mars–maj 2021, men avstod från att skicka mycket litet. IAF bedömer därmed att Arbetsförmedlingens arbete med underrättelser tydligt har stärkts sedan 2018. Däremot förekommer det fortfarande att kontrollhandläggarna i vissa fall avstår från att skicka underrättelser och att arbetsförmedlarna i vissa fall avstår från att skicka signaler. IAF riktar därför en anmärkning till Arbetsförmedlingen för att Arbetsförmedlingen inte skickade alla underrättelser, och inte skickade alla signaler, som de borde ha skickat. I kapitlet sammanfattar vi även möjliga förbättringsområden för Arbetsförmedlingens kontrollarbete.

5.1 Andelen underrättelser som Arbetsförmedlingen inte skickar är mycket låg


IAF har i den här granskningen undersökt hur många underrättelser som Arbetsförmedlingen borde ha skickat till arbetslöshetskassorna eller till enheten Ersättningsprövning, men avstod från att skicka. Detta kallas mörkertalet för underrättelser. Resultaten visar att andelen underrättelser som kontrollhandläggarna vid enheterna Granskning och kontroll uppger att de avstått från att skicka är mycket låg, mindre än en procent av samtliga manuellt hanterade underrättelser. IAF genomförde en liknande undersökning 2018, som visade att mörkertalet för underrättelser då var 20 procent. Även om resultaten från undersökningarna inte är fullt jämförbara bedömer IAF att andelen underrättelser som inte skickas har minskat kraftigt sedan 2018. IAF bedömer att det ger ett tydligt stöd för att arbetet med underrättelser har stärkts i och med införandet av enheterna Granskning och kontroll.

5.2 Fortsatt utrymme för förbättringar av Arbetsförmedlingens kontrollarbete

IAF riktar en anmärkning till Arbetsförmedlingen

- för att Arbetsförmedlingen inte skickade alla underrättelser, och inte skickade alla signaler, som de borde ha skickat.

Även om granskningen visar att mörkertalet för underrättelser har minskat kraftigt, visar resultaten också att det finns fortsatt förbättringsutrymme för



Arbetsförmedlingens arbete med underrättelser och signaler. 9 procent av kontrollhandläggarna, och 12 procent av arbetsförmedlarna, har vid något tillfälle avstått från att skicka en underrättelse eller en signal under de tre månader IAF har granskat. Underrättelser och signaler som inte blir skickade men borde ha skickats riskerar att leda till att arbetssökande som missköter sig eller sitt arbetssökande, förlänger sin tid i arbetslöshet eller orsakar sin arbetslöshet inte kan utredas för sanktion. Följden kan bli att ersättning betalas ut felaktigt, att legitimiteten i systemet urholkas och att arbetssökande blir kvar en längre tid i arbetslöshet. Det blir också oklart för de arbetssökande vilka krav som ställs för att få ersättning och oförutsägbart för dem hur reglerna ska tolkas. Enligt IAF är det därför viktigt att Arbetsförmedlingen fortsätter sitt arbete med att förbättra kontrollarbetet.

I bilaga 1 finns IAF:s fyrgradiga skala för bedömning av allvaret i de brister vi har funnit i vår tillsyn och granskning.

5.2.1 Förutsättningar och stöd är viktiga faktorer för arbetsförmedlarnas arbete med signaler

Utifrån enkätens frågor om förutsättningar och attityder i kontrollarbetet finns vissa faktorer som IAF bedömer att Arbetsförmedlingen kan arbeta med för att arbetet med signaler ska bli ännu bättre. Faktorer som är viktiga för om arbetsförmedlarna skickar signaler eller inte, och som IAF bedömer att Arbetsförmedlingen bör ta med i sitt fortsatta utvecklingsarbete, är:

- Hur arbetsförmedlarna upplever chefens inställning till kontrollarbetet.
- Vad arbetsförmedlarna anser om regelverket för underrättelser och sanktioner.
- Hur väl arbetsförmedlarna upplever att det går att kombinera den kontrollerande och stödjande rollen.
- Om arbetsförmedlarna upplever att de påverkas av en arbetssökandes omständigheter.

5.2.2 Kontrollhandläggarna upplever överlag goda förutsättningar i kontrollarbetet

Vi har inte kunnat analysera sambandet mellan kontrollhandläggarnas förutsättningar i arbetet och deras benägenhet att avstå från att skicka underrättelser, på grund av att kontrollhandläggarna är för få till antalet. Resultaten i avsnitt 4.1 visar dock att kontrollhandläggarna i hög utsträckning är positivt inställda till sina förutsättningar i kontrollarbetet. Det är enligt IAF förstås bra.

IAF bedömer dock att ett förbättringsområde är de systemstöd som används för handläggning av underrättelser. En tredjedel av kontrollhandläggarna uppger sig vara



missnöjda med dessa. Resultaten stöds även av de synpunkter kontrollhandläggarna har lämnat i fritextsvar, där flera beskriver att de upplever brister i systemstöden.

5.2.3 Förbättringsmöjligheter för samarbete och kommunikation inom Arbetsförmedlingens kontrollarbete

IAF bedömer även att det finns förbättringsmöjligheter vad gäller kommunikation och samarbete inom Arbetsförmedlingen när det gäller kontrollarbetet. Detta beskriver både kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna i fritextsvar. Vissa kontrollhandläggare beskriver att arbetsförmedlarnas dokumentation i ärenden ibland är bristfällig, vilket försvårar arbetet med underrättelser. Vidare har kontrollhandläggarna som avstått från att skicka en underrättelse beskrivit att det har skett när det har funnits motstridiga uppgifter i ärendets underlag. Samtidigt beskriver vissa arbetsförmedlare att de ibland har svårt att förstå varför enheterna Granskning och kontroll har skickat en underrättelse. Arbetsförmedlarna upplever sig därför ha svårt att förklara för en arbetssökande varför en underrättelse har skickats i deras ärende.

IAF bedömer att kontrollarbetet kan stärkas genom att Arbetsförmedlingen skapar goda förutsättningar för samarbete och kommunikation mellan kontrollhandläggarna, arbetsförmedlarna och andra inom myndigheten som har en roll i kontrollarbetet.

Sammantaget visar resultaten att förutsättningarna i arbetet, samt de brister som kontrollhandläggarna och arbetsförmedlarna upplever, har betydelse för kontrollarbetet. IAF menar därför att resultaten kan användas som ett stöd i Arbetsförmedlingens fortsatta utveckling av kontrollarbetet.

5.3 Redogörelse för åtgärder

Som ett led i IAF:s uppföljning ska Arbetsförmedlingen skriftligt redogöra för vilka åtgärder Arbetsförmedlingen har vidtagit med anledning av bristen som redovisas i avsnitt 5.2, nämligen att Arbetsförmedlingen inte skickade alla underrättelser, och inte skickade alla signaler, som de borde ha skickat. Redogörelsen ska skickas till IAF och Arbetsmarknadsdepartementet senast den 29 april 2022.



Källor

Författningar

Lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring

Förordningen (1997:835) om arbetslöshetsförsäkring

Förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

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

Andra publikationer

IAF, Arbetsförmedlingens centralisering av kontrollarbetet, rapport 2020:8.

IAF, Arbetsförmedlingens kontrollarbete. Rapport 2018:15.

IAF, Hur många underrättelser låter arbetsförmedlarna bli att lämna? Rapport 2018:10.

IAF, Hur arbetar Arbetsförmedlingen med underrättelser om ifrågasatt ersättningsrätt? Rapport 2016:19.

Övrigt

Arbetsförmedlingen, Arbetsförmedlingens handläggargrupp, Arbetslöshetsförsäkringen. Af-2020/0013 0611.

Arbetsförmedlingen, Arbetsförmedlingens handläggargrupp, Meddelanden till a-kassorna och till enheten Ersättningsprövning. Af-2021/0007 3666.

Arbetsförmedlingen, Arbetsförmedlingens handläggargrupp, Signaler till EGK – programdeltagare. Af 2019/0044 3169.



Bilaga 1: IAF:s skala för bedömning av brister

När vi genom vår tillsyn och granskning har funnit brister i tillämpningen av regelverket eller i den övriga verksamheten, ska vi påtala bristerna till den aktör vi har granskat. För att tydliggöra denna återkoppling och för att underlätta för aktören att vidta åtgärder för att komma till rätta med bristerna, bedömer vi allvaret i bristerna utifrån nedanstående fyrgradiga skala.

1. Påpekande

IAF påpekar en brist, när bristen inte har fått några eller endast små konsekvenser.

2. Anmärkning

IAF riktar en anmärkning mot den aktör vi har granskat när bristen är av liten omfattning eller mindre allvarlig art.

3. Kritik

IAF riktar kritik mot den aktör vi har granskat när bristen är omfattande men mindre allvarlig, eller när bristen är allvarlig men mindre omfattande.

4. Allvarlig kritik

IAF riktar allvarlig kritik mot den aktör vi har granskat när bristen är av större omfattning eller avser allvarligare avsteg från gällande regelverk, eller av sådan art att den riskerar att skada arbetslöshetsförsäkringens legitimitet.

Postadress:
IAF
Box 210
641 22 Katrineholm

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

