

Rapport 2021:13

Självserviceflödet

Har Arbetsförmedlingen skapat förutsättningar för en väl fungerande kontroll?



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

I maj 2020 införde Arbetsförmedlingen ett självserviceflöde för en del av de arbetssökande som skriver in sig på Arbetsförmedlingen. Självserviceflödet innebär att nya arbetssökande som uppger att de har arbete eller studier som startar inom 90 dagar genomför alla sina ärenden digitalt och enbart vid behov kontaktar Arbetsförmedlingen. Den arbetssökande som tar del av självserviceflödet har samma rättigheter och skyldigheter som andra inskrivna, och det finns inte några undantag i bestämmelserna för arbetslöshetsförsäkringen för dem.

Den här rapporten redovisar resultatet av en granskning av om Arbetsförmedlingen har skapat förutsättningar för en väl fungerande kontroll av arbetssökande som tar del av självserviceflödet. Granskningens resultat och slutsatser ska ses som ett bidrag till Arbetsförmedlingens fortsatta utvecklingsarbete för att skapa förutsättningar för en väl fungerande kontroll av de arbetssökande som tar del av självserviceflödet.

Granskningen har genomförts av Sofia Lindberg och Patricia Söderström. I arbetet har även Christopher Creutzer och Niklas Wallentin deltagit. Rapporten föredrogs av Patricia Söderström. Vid den slutliga beredningen av ärendet deltog enhetscheferna Lena Byström, Cathrine Carlberg och Jessica Idbrant. Enhetschefen för enheten utveckling och strategi har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 21 oktober 2021

Annelie Westman
Enhetschef, enheten utveckling och strategi

Patricia Söderström
Granskningsledare



Sammanfattning

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) har granskat om Arbetsförmedlingen har skapat förutsättningar för en väl fungerande kontroll av arbetssökande som tar del av självserviceflödet. Självserviceflödet innebär att nya arbetssökande som uppger att de har arbete eller studier som startar inom 90 dagar från inskrivningstillfället genomför alla sina ärenden digitalt och enbart vid behov har kontakt med Arbetsförmedlingen. Syftet med självserviceflödet är, enligt Arbetsförmedlingen, bland annat att effektivisera servicen och ge mer tid till de arbetssökande som har störst behov av stöd.

Av de 16 500 arbetssökande som tog del av självserviceflödet under februari–augusti 2021 var det drygt tre fjärdedelar som fick eller hade för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning. Det finns inte några undantag i arbetslöshetsförsäkringen för arbetssökande som tar del av självserviceflödet utan de har samma rättigheter och skyldigheter som andra arbetssökande. Det innebär att Arbetsförmedlingens uppdrag att kontrollera de arbetssökande även gäller de som tar del av självserviceflödet.

IAF bedömer att Arbetsförmedlingen behöver fortsätta att arbeta med att integrera och skapa förutsättningar för en väl fungerande kontroll av arbetssökande som tar del av självserviceflödet. IAF ser därför positivt på att Arbetsförmedlingen kontinuerligt ser över självserviceflödet och har ett ständigt pågående utvecklingsarbete. I rapporten redogör IAF för ett par goda exempel och några utvecklingsområden som Arbetsförmedlingen bör ta i beaktande i det fortsatta utvecklingsarbetet.

IAF har identifierat följande goda exempel i Arbetsförmedlingens konstruktion av självserviceflödet:

- Handlingsplanerna upprättas snabbt.
- Avsedd målgrupp tar del av självserviceflödet.

IAF har identifierat några utvecklingsområden i självserviceflödet. Arbetsförmedlingen kan förtydliga kontrollen av de arbetssökande genom att:

- Säkerställa likabehandlingen av arbetssökande.
- Förbättra handlingsplanerna.
- Se över delar av utskrivningsrutinen.

Goda exempel i Arbetsförmedlingens konstruktion av självserviceflödet

Handlingsplanerna upprättas snabbt

I självserviceflödet skapar systemet automatiskt ett förslag till en standardiserad handlingsplan. Den arbetssökande måste bekräfta handlingsplanen inom fem



arbetsdagar för att den ska ses som upprättad och för att hen fortsatt ska kunna ta del av självserviceflödet. Enligt förordningen om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten ska en handlingsplan upprättas senast 30 dagar från det att en arbetssökande anmäler sig hos Arbetsförmedlingen. IAF ser positivt på att Arbetsförmedlingen har konstruerat självserviceflödet så att handlingsplanen upprättas med god marginal inom det tidsspann som anges i bestämmelserna.

Avsedd målgrupp tar del av självserviceflödet

Statistiken i granskningen tyder på att det i huvudsak är arbetssökande som kommer ut i arbete eller studier inom 90 dagar som tar del av självserviceflödet. Statistiken tyder även på att Arbetsförmedlingen i hög grad och relativt snabbt fångar upp arbetssökande som inte tillhör avsedd målgrupp för att slussa dem vidare till ordinarie hantering. Utifrån det bedömer IAF att Arbetsförmedlingen har konstruerat självserviceflödet så att den avsedda målgruppen är de som tar del av flödet. För att helt kunna säkerställa det krävs det dock mer detaljerad granskning.

Utvecklingsområden för att förtydliga Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande i självserviceflödet


Likabehandlingen av arbetssökande behöver säkerställas

Om den arbetssökande i självserviceflödet inte bekräftar sin handlingsplan inom fem arbetsdagar skickar Arbetsförmedlingen inte någon underrättelse till arbetslöshetskassan. Istället övergår den arbetssökande till ordinarie hantering och bokas in på ett planeringssamtal om behov finns. Skulle den arbetssökande vara oanträffbar när det är dags för mötet ska Arbetsförmedlingen skicka en underrättelse.

I den ordinarie hanteringen upprättar Arbetsförmedlingen handlingsplanen under ett så kallat planeringssamtal. Om den arbetssökande uteblir från ett sådant möte har Arbetsförmedlingen som rutin att skicka en underrättelse till arbetslöshetskassan.

IAF bedömer att Arbetsförmedlingens konstruktion av självserviceflödet kan innebära att det finns en risk för att arbetssökande som omfattas av den ordinarie inskrivningshanteringen och de som tar del av självserviceflödet inte behandlas lika. Arbetsförmedlingen bör därför se över sina rutiner när arbetssökande i självserviceflödet inte bekräftar sin handlingsplan.

Arbetsförmedlingens hantering av de arbetssökande i självserviceflödet, som inte bekräftar sin handlingsplan eller kontakter Arbetsförmedlingen, kan uppfattas som ett avsteg från arbetslöshetsförsäkringens likabehandlingsprincip. Det eftersom ett likartat beteende hos arbetssökande leder till olika agerande hos Arbetsförmedlingen och kan medföra olika konsekvenser för den arbetssökande. Det är centralt för försäkringens legitimitet att bestämmelserna tillämpas konsekvent och på ett likvärdigt sätt och att det inte kan uppstå misstanke om att så inte är fallet.



Handlingsplanerna behöver förbättras

Handlingsplanen för arbetssökande som tar del av självserviceflödet innehåller en standardiserad arbetsmarknadspolitisk bedömning och standardiserade aktiviteter. Enligt Arbetsförmedlingens föreskrifter om individuella handlingsplaner ska den arbetsmarknadspolitiska bedömningen utgå från den arbetssökandes förutsättningar för arbete, arbetsmarknadens krav och Arbetsförmedlingens uppdrag. Aktiviteterna i handlingsplanen ska ha sin utgångspunkt i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen. Den standardiserade handlingsplanen i självserviceflödet innehåller inte några individuella faktorer om den arbetssökande eller situationen på arbetsmarknaden, det finns inte heller någon individanpassning av aktiviteterna.

IAF bedömer därför att handlingsplanen i självserviceflödet inte fullt ut uppfyller de krav som finns i Arbetsförmedlingens föreskrifter om handlingsplaner. Den standardiserade arbetsmarknadspolitiska bedömningen saknar en individuell bedömning av den arbetssökandes förutsättningar och arbetsmarknadens krav. IAF har även i en tidigare rapport konstaterat att det finns brister i den standardtext som Arbetsförmedlingen har i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen under coronapandemin. Bristerna i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen kan medföra att handlingsplanen inte uppfyller sitt syfte¹. IAF:s tidigare rapport och resultatet av den här granskningen visar att Arbetsförmedlingen behöver förbättra sitt arbete med handlingsplaner för samtliga arbetssökande.

Delar av utskrivningsrutinen behöver ses över

Den arbetssökande i självserviceflödet kan välja mellan att bli automatiskt utskrivna från Arbetsförmedlingen det datum som arbetet eller studierna börjar, eller att skriva ut sig genom att kontakta Arbetsförmedlingen.

Den arbetssökande som har valt att skriva ut sig genom en kontakt får aktiviteten ”Kontakta oss” i sin handlingsplan; den aktiviteten är obligatorisk och tidsatt. Om hen inte kontaktar Arbetsförmedlingen enligt överenskommelsen ska en förfrågan skickas till den arbetssökande. Om den arbetssökande inte svarar på förfrågan blir hen utskriven från Arbetsförmedlingen.

IAF bedömer att formuleringen av aktiviteten ”Kontakta oss” och Arbetsförmedlingens rutin för arbetssökande som inte genomför aktiviteten är problematisk. En arbetssökande ska enligt arbetslöshetsförsäkringens bestämmelser varnas eller stängas av från rätten till ersättning om hen utan godtagbara skäl inte kontaktar Arbetsförmedlingen på en överkommen tid. Så som rubriken på aktiviteten är formulerad kan den kopplas till en sanktionsgrund. Arbetsförmedlingen

¹ IAF 2021:7, ”Arbetsförmedlingens arbete med handlingsplaner och aktivitetsrapporter 2020 och 2021.”



bör därför överväga att skicka en underrättelse till arbetslöshetskassan om den arbetssökande inte genomför aktiviteten, i stället för att som nu skicka en förfrågan till den arbetssökande. Om Arbetsförmedlingen bedömer att aktiviteten inte bör utgöra en grund för underrättelse bör formuleringen av aktiviteten ses över, framförallt rubriken. Det kan också framstå som otydligt för den arbetssökande varför vissa obligatoriska, tidsatta aktiviteter som innebär en kontakt med Arbetsförmedlingen och som inte har genomförts kan leda till en varning eller avstängning, medan andra inte gör det.



Innehåll

1	Inledning	9
1.1	Syfte och metod	9
2	Inskrivning i självserviceflödet	10
2.1	Automatiska signaler vid inskrivningen	10
3	Handlingsplanen i självserviceflödet	12
3.1	Upprättande av handlingsplanen i självserviceflödet	13
3.2	Den automatiska handlingsplanens innehåll	14
3.2.1	Arbetsmarknadspolitisk bedömning	14
3.2.2	Planerade aktiviteter	14
4	Utskrivning i självserviceflödet	16
4.1	Automatisk utskrivning	16
4.2	Utskrivning genom kontakt	16
5	Statistik över självserviceflödet	18
6	Pågående utveckling av självserviceflödet	22
7	Slutsatser	23
7.1	Goda exempel i Arbetsförmedlingens konstruktion av självserviceflödet	24
7.1.1	Handlingsplanerna upprättas snabbt	24
7.1.2	Avsedd målgrupp tar del av självserviceflödet	24
7.2	Utvecklingsområden för att förtydliga Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande i självserviceflödet	25
7.2.1	Likabehandlingen av arbetssökande behöver säkerställas	25
7.2.2	Handlingsplanerna behöver förbättras	26
7.2.3	Delar av utskrivningsrutinen behöver ses över	27
	Källor	28
	Bilaga 1: Arbetssökande som tagit del av självserviceflödet	29



1 Inledning

I maj 2020 införde Arbetsförmedlingen det så kallade självserviceflödet. Nya arbetssökande som uppger att de har arbete eller studier som startar inom 90 dagar från inskrivningstillfället kan ta del av självserviceflödet. Det innebär att de arbetssökande genomför alla sina ärenden digitalt och enbart vid behov kontaktar Arbetsförmedlingen. De omfattas av samma rättigheter och skyldigheter som andra inskrivna, och det finns inte heller några undantag i bestämmelserna för arbetslöshetsförsäkringen för dem som tar del av självserviceflödet. Det innebär att Arbetsförmedlingens uppdrag att kontrollera att de arbetssökande som får eller har för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning uppfyller de krav som bestämmelserna ställer gäller även för arbetssökande i självserviceflödet.

Syftet med självserviceflödet är, enligt Arbetsförmedlingen, att effektivisera servicen och på så vis öka kundnöjdheten. Syftet är även att avlasta enheterna Personligt distansmöte² och ge Arbetsförmedlingen mer tid för de arbetssökande som har störst behov av stöd.³ I juni 2021 hade cirka 21 000 arbetssökande tagit del av självserviceflödet under hela sin inskrivningstid. Arbetsförmedlingen uppger att en förenklad beräkning visar att det under första året har frigjort cirka 21 000 arbetstimmar som i stället kan läggas på mer prioriterade arbetsuppgifter.⁴

1.1 Syfte och metod

Syftet med granskningen är att granska om Arbetsförmedlingen har skapat förutsättningar för en väl fungerande kontroll av arbetssökande som tar del av självserviceflödet. Vi har därför valt att fokusera på hur självserviceflödet är uppbyggt för de arbetssökande som får eller har för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning.

För att kunna besvara syftet har vi bland annat tagit del av flera av Arbetsförmedlingens handläggarstöd. Vi har även tagit del av information om självserviceflödet som publicerats på Arbetsförmedlingens intranät. Dessutom har vi ställt frågor till Arbetsförmedlingen och tagit fram statistik över deltagarna i självserviceflödet. Statistiken är hämtad från IAF:s statistik- och tillsynsdatas.

² Enheterna Personligt distansmöte har kontakt med arbetssökande på distans. De utför operativa kontroller som motsvarar vad handläggarna på de lokala enheterna i regionerna gör.

³ Arbetsförmedlingens intranät Vis: ”Idag torsdag 28 maj införs självserviceflödet” (2020-06-21).

⁴ Arbetsförmedlingens intranät Vis: ”Över 20 000 digitalt självgående” (2021-06-21).



2 Inskrivning i självserviceflödet

När en ny arbetssökande skriver in sig på Arbetsförmedlingen med e-legitimation och anger att hen kommer att börja arbeta eller studera inom 90 dagar, kommer systemet att styra den arbetssökande till självserviceflödet.⁵ Det går inte att ta del av självserviceflödet om den arbetssökande tidigare har varit inskriven i jobb- och utvecklingsgarantin eller i jobbgarantin för ungdomar. Det går inte heller att ta del av självserviceflödet om den arbetssökande har behov av tolk. Det är i dagsläget bara möjligt att delta i självserviceflödet en gång.⁶

2.1 Automatiska signaler vid inskrivningen

Den digitala inskrivningen hos Arbetsförmedlingen sker på samma sätt för alla arbetssökande. I samband med den ger myndigheten de som avser att ansöka om arbetslöshetsersättning information om deras skyldigheter enligt lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF). Den arbetssökande ska bekräfta att hen har tagit del av informationen.

Det finns en skillnad i hur inskrivningsflödet är konstruerat för de arbetssökande som tar del av självserviceflödet. I självserviceflödet har Arbetsförmedlingen byggt in automatiska signaler. Om den arbetssökande uppger att hen avser att ansöka om arbetslöshetsersättning⁷ skapas en automatisk signal till enheterna Granskning och kontroll⁸ om den arbetssökande också uppger att hen:

- inte kan tillträda ett arbete från dagens datum
- har pågående studier⁹
- har pågående studier enligt meritförteckningen.¹⁰

Signalen innebär att enheterna Granskning och kontroll ska underrätta arbetslöshetskassan om att det kan antas att den arbetssökande inte uppfyller de allmänna villkoren för ersättning. Arbetslöshetskassan tar emot underrättelsen,

⁵ Information från Arbetsförmedlingens intranät Vis: "Självserviceflöde i 90 dagar" (2021-03-11). De som i dagsläget kan ta del av självserviceflödet är öppet arbetslösa, deltidsarbetslösa, timanställda och arbetssökande med arbete i önskad omfattning som pågår kortare tid än tre månader.

⁶ Information från Arbetsförmedlingens intranät Vis: "Självserviceflöde i 90 dagar" (2021-03-11).

⁷ Från och med den 29 juni 2020 skapas det inte ett kontrollärende om den arbetssökande inte är medlem i en arbetslöshetskassa. Arbetsförmedlingen: "Ärendegranskning avseende enheten Granskning och kontrolls regelfosterlevnad avseende kontroll av allmänna villkor".

⁸ Enheterna Granskning och kontroll har ett operativt ansvar för Arbetsförmedlingens kontrolluppdrag genom att löpande kontrollera om arbetssökande uppfyller villkoren för individ ersättning.

⁹ Detta fångas upp i frågan "Vad gör du nu?"

¹⁰ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen (2021-06-07).



utreder och beslutar om den arbetssökande är berättigad till ersättning eller inte.¹¹ I samband med att den arbetssökande registrerar något av det ovanstående får hen information om att det kan påverka rätten till ersättning. Registrerar den arbetssökande studier uppmanas hen även att kontakta sin arbetslöshetskassa.

¹¹ Möte med Arbetsförmedlingen (2021-06-23).

3 Handlingsplanen i självserviceflödet

Alla arbetssökande som är inskrivna hos Arbetsförmedlingen ska ha en individuell handlingsplan.¹² Den ska fungera som ett stöd för den enskilde i arbetssökandet och är även ett centralt verktyg för Arbetsförmedlingen i deras kontroll av om den arbetssökande uppfyller villkoren för att få arbetslöshetsersättning. Handlingsplanen ska upprättas senast 30 dagar efter att den arbetssökande har skrivit in sig hos Arbetsförmedlingen och den arbetssökande ska medverka till att den upprättas.¹³ Om den arbetssökande inte medverkar, ska Arbetsförmedlingen skicka en underrättelse till arbetslöshetskassan.¹⁴ Det är sedan arbetslöshetskassan som ansvarar för att utreda och besluta om varning och avstängning från rätten till ersättning.¹⁵

Vanligtvis upprättar Arbetsförmedlingen handlingsplanen under ett så kallat planeringssamtal. Den som tar del av självserviceflödet har inget planeringssamtal, utan systemet skapar istället automatiskt ett förslag till handlingsplan. Enligt Arbetsförmedlingens rutiner måste den arbetssökande bekräfta den föreslagna handlingsplanen inom fem arbetsdagar för att den ska betraktas som upprättad.

Handlingsplanen ska innehålla den arbetssökandes skyldigheter, planerade aktiviteter och arbetssökandets inriktning.¹⁶ Den ska även innehålla en arbetsmarknadspolitisk bedömning som utgår från den arbetssökandes förutsättningar för arbete, arbetsmarknadens krav och Arbetsförmedlingens uppdrag.

§ 6 § första stycket förordningen om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten
Arbetsförmedlingen ska under den arbetssökandes medverkan upprätta en individuell handlingsplan där sökandens skyldigheter, planerade aktiviteter och arbetssökandets inriktning anges. Planen ska upprättas senast 30 dagar från det att han eller hon anmäler sig som arbetssökande hos Arbetsförmedlingen. En handlingsplan för den som inte fyllt 25 år bör dock upprättas tidigare.

§ Arbetsförmedlingens föreskrifter om individuella handlingsplaner (AFFS 2014:1)
Handlingsplanens innehåll
2 § En individuell handlingsplan ska innehålla en arbetsmarknadspolitisk bedömning som utgår från den arbetssökandes förutsättningar för arbete, arbetsmarknadens krav och Arbetsförmedlingens uppdrag. [...]
3 § De aktiviteter som planeras ska vara tidsatta och ska kunna följas upp. Aktiviteterna ska ha sin utgångspunkt i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen.

¹² Förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

¹³ 6 § första stycket förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

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

¹⁵ 43 § ALF.

¹⁶ 6 § första stycket förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

De aktiviteter som finns i handlingsplanen ska utgå från den arbetsmarknadspolitiska bedömningen, vara tidsatta och kunna följas upp.¹⁷

3.1 Upprättande av handlingsplanen i självserviceflödet

Arbetssökande i självserviceflödet ska bekräfta och acceptera handlingsplanen inom fem arbetsdagar för att den ska anses vara upprättad.¹⁸ Figur 3.1 beskriver arbetsgången för upprättandet av en handlingsplan. Vid inskrivningen skapas ett förslag på handlingsplan och systemet skickar automatiskt en påminnelse per sms eller e-post om den arbetssökande inte har bekräftat den efter fyra arbetsdagar.

Om den arbetssökande har synpunkter på den föreslagna handlingsplanen ska hen kontakta Arbetsförmedlingen. Det medför att den arbetssökande inte längre kan ta del av självserviceflödet, utan övergår till att ha kontakt med enheterna Personligt distansmöte.

Den arbetssökande övergår även till enheterna Personligt distansmöte om handlingsplanen inte har bekräftats inom den angivna tiden. Om Personligt distansmöte bedömer att den arbetssökande har ett behov av ett planeringssamtal, ska de boka in ett sådant.¹⁹ Skulle den arbetssökande vara oanträffbar när det är dags för planeringssamtalet, ska handläggaren skicka en signal till enheterna Granskning och kontroll som i sin tur ska skicka en underrättelse till arbetslöshetskassan.²⁰

Figur 3.1 Arbetsgången för att upprätta en handlingsplan i självserviceflödet.



¹⁷ 2–3 §§ Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2014:1) om individuella handlingsplaner.

¹⁸ Det finns som en händelse på den arbetssökandes Mina sidor.

¹⁹ Ett planeringssamtal bokas in om den arbetssökande uppger att hen kommer att börja arbeta eller studera längre fram i tiden än 15 dagar. Information från Arbetsförmedlingens intranät Vis, "Rutiner för inskrivna på PDM" (2021-04-28).

²⁰ Skriftlig information från Arbetsförmedlingen (2021-06-07).



3.2 Den automatiska handlingsplanens innehåll

Handlingsplanen som systemet föreslår för den arbetssökande är standardiserad, och ser i stort sett likadan ut för alla som tar del av självserviceflödet. Det finns dock vissa anpassningar av handlingsplanen. Till exempel framgår det av den arbetsmarknadspolitiska bedömningen om det är arbete eller studier som ska påbörjas inom 90 dagar.

Handlingsplanen innehåller även information om vilka skyldigheter den arbetssökande har under sin inskrivning på Arbetsförmedlingen och att det finns särskilda krav för de arbetssökande som ansöker om arbetslöshetsersättning.

3.2.1 Arbetsmarknadspolitisk bedömning

En handlingsplan ska innehålla en arbetsmarknadspolitisk bedömning som utgår från den arbetssökandes förutsättningar för arbete, arbetsmarknadens krav och Arbetsförmedlingens uppdrag (se avsnitt 3). Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen för arbetssökande i självserviceflödet som har uppgett att de ska börja arbeta inom 90 dagar är formulerad på följande standardiserade sätt:

Du har informerat oss om att du snart ska börja jobba. Vår bedömning är därför att du fortsättningsvis klarar dig med våra digitala tjänster under tiden du är inskriven.

De som uppgett att de kommer att börja studera inom 90 dagar får motsvarande text där det framgår att de snart börjar studera.

3.2.2 Planerade aktiviteter

Aktiviteterna i handlingsplanen ska ha sin utgångspunkt i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen. De ska även vara tidsatta och kunna följas upp.²¹ Arbetsförmedlingen delar in aktiviteterna i sådana som är obligatoriska och sådana som är rekommenderade för den arbetssökande. Enligt Arbetsförmedlingens handläggarstöd ska utgångspunkten alltid vara att den arbetssökandes aktiviteter i handlingsplanen är obligatoriska.

Den arbetssökande som får eller avser att ansöka om arbetslöshetsersättning är skyldig att kontakta Arbetsförmedlingen eller en fristående

§ 43 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF)
En sökande ska varnas (eller stängas av från rätt till ersättning) om han eller hon

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, [...]

²¹ 2–3 §§ Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2014:1) om individuella handlingsplaner.



aktör²² om det finns en överenskommelse om det.²³ Om den arbetssökande inte tar den kontakten ska Arbetsförmedlingen underrätta arbetslöshetskassan. Arbetslöshetskassan ansvarar för att utreda och besluta om den arbetssökande ska få en varning eller stängas av från rätten till ersättning i ett visst antal dagar.

För samtliga arbetssökande i självserviceflödet skapas det automatiskt två rekommenderade aktiviteter i handlingsplanen: ”Så här funkar aktivitetsrapportering” och ”Lär dig skapa en bra profil”. De båda aktiviteterna innebär att den arbetssökande på egen hand ska ta del av den informationen på Mina sidor. Aktiviteterna är tidsatta och den arbetssökande ska ha genomfört dem senast 10 dagar efter inskrivningen. I likhet med andra arbetssökande finns det även möjlighet för den arbetssökande att lägga in egna aktiviteter i handlingsplanen. För den arbetssökande som har begärt att bli utskriven genom att kontakta Arbetsförmedlingen skapas även en aktivitet för detta.²⁴

Arbetssökande i självserviceflödet ska även, i likhet med andra arbetssökande, söka arbete aktivt och varje månad redovisa de aktiviteter som hen har genomfört för att ta sig ur sin arbetslöshet i en aktivitetsrapport.²⁵

²² I ALF används begreppet ”kompletterande aktörer”.

²³ 43 § ALF.

²⁴ Information från Arbetsförmedlingens intranät Vis: ”Aktivera en handlingsplan åt en arbetssökande som kontaktar Af om självserviceflöde i 90 dagar”.

²⁵ Information från Arbetsförmedlingens intranät Vis: ”Självserviceflöde – så effektiviserar vi kundresan ytterligare.” Kraven på de arbetssökande framgår i 43 § punkt 5 ALF och 6 a § förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.



4 Utskrivning i självserviceflödet

Eftersom den arbetssökande som tar del av självserviceflödet uppger att hen ska börja arbeta eller studera inom 90 dagar, blir sista steget vid inskrivningen att välja hur utskrivningen från Arbetsförmedlingen ska ske. Den arbetssökande kan välja mellan att antingen skriva ut sig genom att kontakta Arbetsförmedlingen och då använda tjänsten ”Skriv ut mig”, eller att bli automatiskt utskriven det datum som arbetet eller studierna börjar.

Den så kallade automatiska utskrivningen är i själva verket semidigital. Det innebär att den till viss del är automatisk, men till viss del även kräver manuell handläggning. Datumet för utskrivningen skickas automatisk till arbetsförmedlare som sedan administrerar och slutför den manuellt.²⁶

4.1 Automatisk utskrivning

Den arbetssökande som uppger att hen vill bli automatiskt utskriven får, i samband med inskrivningen, information om vilka konsekvenser en utskrivning kan få. Av informationen framkommer att utskrivningen kan påverka rätten till förmåner och ersättning som andra myndigheter beslutar om. Den arbetssökande behöver kryssa i att hen har läst informationen och får även information om att kontakta Arbetsförmedlingen om förutsättningarna ändras. Tio dagar före utskrivningen skapar systemet en påminnelse som skickas till den arbetssökande. Den arbetssökande blir sedan avaktualiserad och utskriven det datum hen har uppgett att arbetet eller studierna börjar.²⁷

4.2 Utskrivning genom kontakt

Den arbetssökande som vid inskrivningen har önskat att skriva ut sig genom att kontakta Arbetsförmedlingen och använda tjänsten ”Skriv ut mig” får en obligatorisk aktivitet i handlingsplanen. Aktiviteten har rubriken ”Kontakta oss” och har även ett datum när den senast ska vara genomförd. Aktiviteten är formulerad på följande standardiserade sätt:

Om du vill bli utskriven när du har fått jobb eller ska börja studera kan du själv begära att bli utskriven via tjänsten Skriv ut mig. Om du vill fortsätta att vara

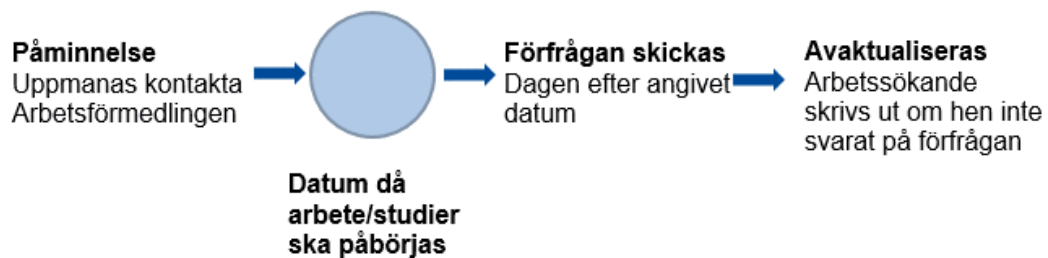
²⁶ Information från Arbetsförmedlingens intranät Vis, ”Självserviceflöde – så effektiviserar vi kundresan ytterligare”.

²⁷ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen (2021-04-15).

inskriven kontaktar du oss på telefon 0771-416 416 och säger ”uppföljning” i talsvaret. Du får då prata med en arbetsförmedlare och vi stämmer av hur din situation se ut.²⁸

Som framgår av figur 4.1 får den arbetssökande som har valt att själv kontakta Arbetsförmedlingen för att bli utskriven, också en påminnelse 10 dagar före det aktuella datumet. I påminnelsen uppmanas den arbetssökande att kontakta Arbetsförmedlingen. Om den arbetssökande inte kontaktar Arbetsförmedlingen det angivna datumet, ska Arbetsförmedlingen enligt sina rutiner skicka en förfrågan till den arbetssökande. Förfrågan innebär att den arbetssökande ska meddela Arbetsförmedlingen om hen fortfarande önskar vara inskriven. Förfrågan ska skickas dagen efter det angivna datumet och den arbetssökande har tio dagar på sig att svara. Om den arbetssökande inte svarar skrivs hen ut från Arbetsförmedlingen. Svarar den arbetssökande på förfrågan och meddelar att hen är fortsatt arbetslös, ska hen övergå till den ordinarie hanteringen och bokas in på ett planeringssamtal.²⁹

Figur 4.1 Rutin när den arbetssökande inte kontaktar Arbetsförmedlingen enligt överenskommelse för utskrivning.



Enligt Arbetsförmedlingens rutiner ska avaktualiseringen inte göras retroaktivt, utan utskrivningen registreras från det datum som Arbetsförmedlingen får kännedom om att personen inte ska vara fortsatt inskriven. Det kan vara genom att personen meddelar detta eller genom att hen inte besvarar förfrågan inom angiven tid. Det gäller även om den arbetssökande har uppgett att arbetet eller studierna har påbörjats från ett tidigare datum. Om Arbetsförmedlingen kan anta att arbetslöshetskassan inte har kännedom om att arbetet eller studierna har påbörjats tidigare än datumet för avaktualiseringen, så ska de underrätta arbetslöshetskassan.³⁰

²⁸ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen (2021-05-20).

²⁹ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen (2021-06-07).

³⁰ Möte med Arbetsförmedlingen (2021-06-23).

5 Statistik över självserviceflödet

I IAF:s statistik- och tillsynsdatabas finns det uppgifter om vilka som tagit del av självserviceflödet från och med februari 2021. Vi har inte tillgång till äldre uppgifter. Därför är statistikuttaget avgränsat till arbetslösa som har skrivit in sig hos Arbetsförmedlingen under perioden februari–augusti 2021 och tagit del av självserviceflödet.

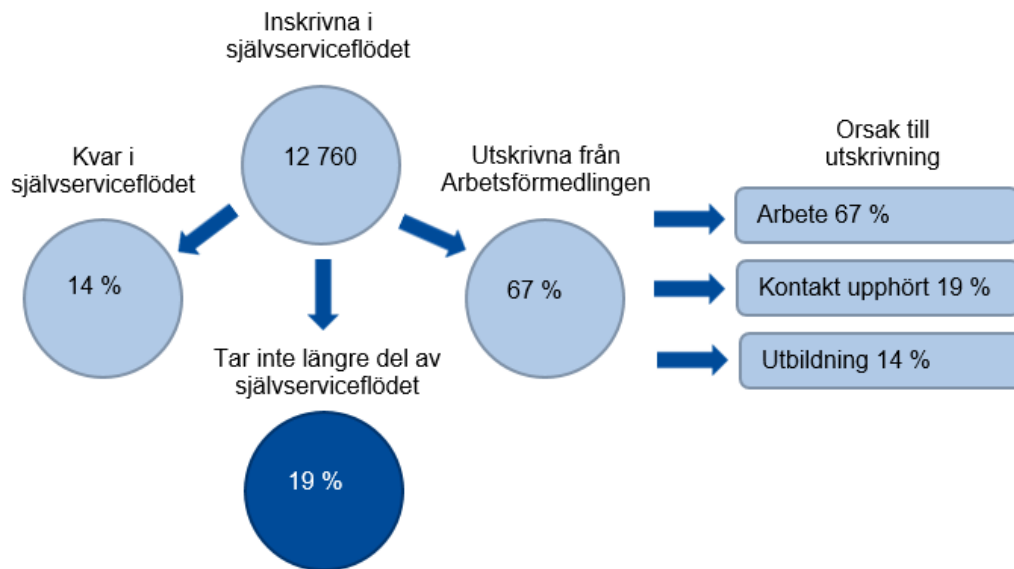
Vi redovisar statistiken utan att dela upp den på arbetssökandes juridiska kön (kvinnor och män). Det beror på att statistiken inte visar några markanta skillnader, i bilaga 1 finns det dock en utförligare tabell där statistiken redovisas uppdelad på kvinnor och män.

Diagram 5.1. Arbetssökande som skrivit in sig på Arbetsförmedlingen och som tagit del av självserviceflödet. Period: februari–augusti 2021.



Diagram 5.1 visar att 16 500 arbetssökande har tagit del av självserviceflödet under februari–augusti 2021. Av dem var det drygt tre fjärdedelar som fick eller hade för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning.

Figur 5.1. Vad hände inom 90 dagar? Arbetssökande som fick eller hade för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning och som tog del av självserviceflödet. Period: februari–augusti 2021.



Av figur 5.1 framgår att det var 12 760 arbetssökande som fick eller hade för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning och som tagit del av självserviceflödet. Majoriteten av dem, 67 procent, skrevs ut från Arbetsförmedlingen inom 90 dagar. Orsakerna till utskrivning var arbete, utbildning eller att kontakten upphört. Den vanligaste orsaken var att den arbetssökande hade fått arbete³¹. Den näst vanligaste orsaken var att kontakten med Arbetsförmedlingen hade upphört. Orsaken innefattar att kontakten upphört av både okänd och känd anledning. Att anledningen är okänd kan exempelvis bero på att den arbetssökande har fått arbete eller påbörjat utbildning utan att meddela Arbetsförmedlingen eller svara på deras förfrågan. Att kontakten har upphört av känd anledning kan exempelvis handla om att den arbetssökande har gått på föräldraledighet eller i pension.

Figur 5.1 visar också att 19 procent av de arbetssökande var fortsatt inskrivna på Arbetsförmedlingen, men inte längre tog del av självserviceflödet. De hade i stället övergått till att ha kontakt med enheterna Personligt distansmöte eller med lokala arbetsförmedlingskontor. Det framgår även av figuren att 14 procent av de arbetssökande fortfarande var inskrivna och tog del av självserviceflödet. För dem hade det vid tidpunkten för statistikuttaget ännu inte passerat 90 dagar.

Diagram 5.2. Antal dagar i självserviceflödet för arbetssökande som skrivits ut från Arbetsförmedlingen. Arbetssökande som fick eller hade för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning. Period: februari–augusti 2021.

³¹ Arbete består av följande orsaker: tidsbegränsad anställning, tillsvidareanställning eller egen näringsverksamhet utan stöd.

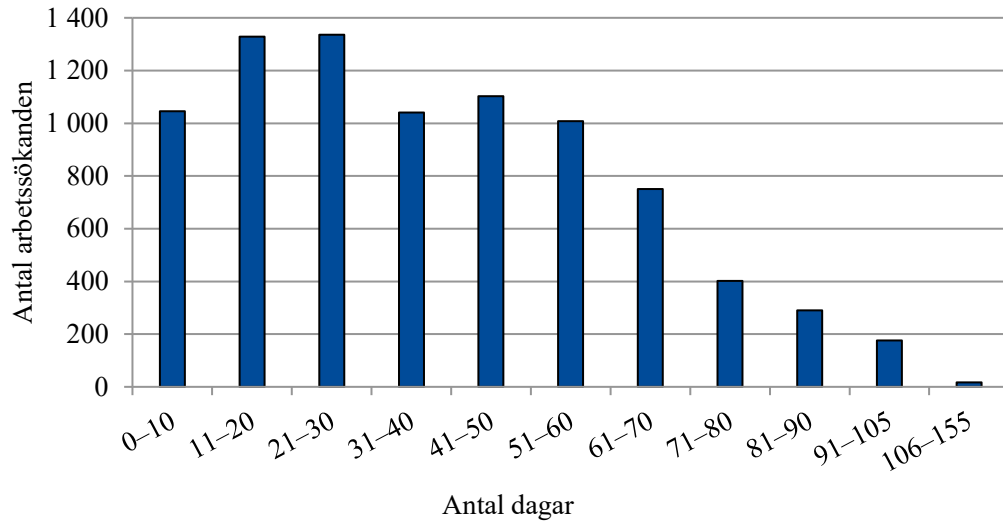


Diagram 5.2 visar under hur många dagar de arbetssökande tog del av självserviceflödet innan de skrevs ut från Arbetsförmedlingen på grund av arbete, studier eller att kontakten upphörde. Av diagrammet framgår det att många blev utskrivna redan inom 30 dagar från inskrivningstillfället och att det var ett fåtal som fortfarande var inskrivna efter 70 dagar.

Diagram 5.3. Antal dagar i självserviceflödet för arbetssökande som var fortsatt inskrivna på Arbetsförmedlingen men som inte längre tog del av självserviceflödet. Arbetssökande som fick eller hade för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning. Period: februari–augusti 2021.

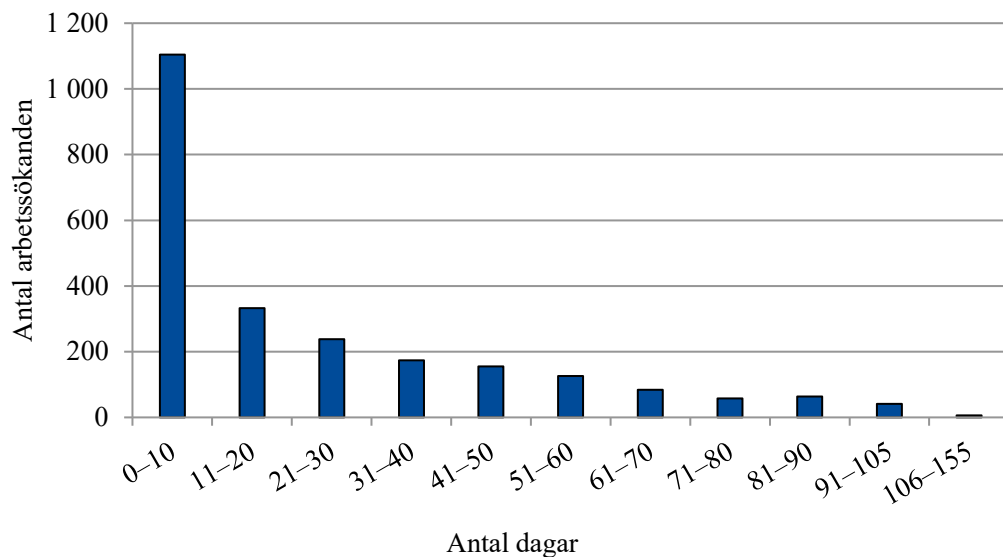


Diagram 5.3 visar under hur många dagar de arbetssökande tog del av självserviceflödet innan de i stället övergick till att ha kontakt med enheterna Personligt distansmöte eller med lokala arbetsförmedlingskontor. I diagrammet är det tydligt att de allra flesta som lämnade självserviceflödet men fortfarande var



inskrivna, gjorde det inom 10 dagar från inskrivningen. En förklaring till detta kan vara att en handlingsplan måste bekräftas av den arbetssökande inom fem dagar och att hen som inte gör det inte längre får ta del av självserviceflödet.

Självserviceflödet är till för de nya arbetssökande som uppger att de har arbete eller studier som startar inom 90 dagar från inskrivningstillfället. Trots det visar både diagram 5.2 och 5.3 att det fanns arbetssökande som fortfarande tog del av självserviceflödet efter att 90 dagar hade passerat, om än väldigt få. IAF har inte kännedom om orsakerna. En förklaring kan vara att Arbetsförmedlingen behöver kontakta de arbetssökande som har uppgett att de ska skriva ut sig själva, men som inte gjort det. Den arbetssökande har 10 dagar på sig att svara på en sådan förfrågan. Om hen inte svarar innebär det att utskrivningen från Arbetsförmedlingen kan ske dag 101. Båda diagrammen visar dessutom att det fanns ett fåtal fall där arbetssökande skrevs ut från Arbetsförmedlingen eller lämnade självserviceflödet först när det hade förflutit 106–155 dagar. Det kan inte förklaras bara av att Arbetsförmedlingen behöver tid för att kontakta den arbetssökande.



6 Pågående utveckling av självserviceflödet

Enligt Arbetsförmedlingen pågår ett ständigt arbete med att utveckla självserviceflödet.³² I ett skriftligt svar³³ till IAF berättar Arbetsförmedlingen också att de löpande följer utvecklingen av flödet. De tar löpande fram statistik och har även genomfört en ärendegranskning av hur enheterna Granskning och kontroll hanterar de automatiska signalerna om kontroll av de allmänna villkoren.³⁴

Arbetsförmedlingen bedömer att det går att öka antalet användare av självserviceflödet från dagens nivåer. Det kan åstadkommas genom att förbättra träffsäkerheten i urvalet, så att rätt personer hänvisas till självserviceflödet från början. Detta är en av anledningarna till att det pågår ett ständigt utvecklingsarbete av tjänsten.³⁵ Enligt Arbetsförmedlingen kan det eventuellt bli aktuellt att utöka självserviceflödet, så att det även omfattar arbetssökande som är varslade om uppsägning och som inte får någon arbetslöshetsersättning.³⁶

Arbetsförmedlingen undersöker dessutom möjligheten att ändra de automatiska signalerna som kan skapas i samband med inskrivningen (se avsnitt 2.1) till automatiska underrättelser som skickas direkt till arbetslöshetskassan. I dag skapas en signal till enheterna Granskning och kontroll som gäller kontroll av de allmänna villkoren för arbetslöshetsersättning. Det är sedan deras uppgift att underrätta arbetslöshetskassan om det kan antas att den arbetssökande inte uppfyller villkoren för ersättningen. Eftersom den arbetssökande precis har skrivit in sig, finns det enligt Arbetsförmedlingen oftast ingen information i ärendet utöver den som orsakade signalen. Undantaget är de gånger den arbetssökande själv har tagit kontakt med Arbetsförmedlingen. Därmed finns det oftast ingen ytterligare information för enheterna Granskning och kontroll att ta ställning till. Genom att ändra från automatisk signal till automatisk underrättelse behöver inte enheterna Granskning och kontroll lägga tid på arbetsuppgifter där de inte kan tillföra information. På så sätt skulle en övergång till automatisk underrättelse kunna effektivisera handläggningen på Arbetsförmedlingen.³⁷

³² Information från Arbetsförmedlingens intranät Vis: ”Över 20 000 digitalt självgående” (2021-06-21).

³³ Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen (2020-05-20).

³⁴ Arbetsförmedlingen: ”Ärendegranskning avseende enheten Granskning och kontrolls regelefterlevnad avseende kontroll av allmänna villkor”.

³⁵ Information från Arbetsförmedlingens intranät Vis: ”Över 20 000 digitalt självgående” (2021-06-21).

³⁶ Möte med Arbetsförmedlingen (2020-04-14).

³⁷ Möte med Arbetsförmedlingen (2020-04-14).




7 Slutsatser

Den här granskningen fokuserar på om Arbetsförmedlingen har skapat förutsättningar för en väl fungerande kontroll av arbetssökande som får eller har för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning och som tar del av självserviceflödet. Självserviceflödet medför att mindre tid och resurser avsätts till arbetssökande som redan vid inskrivningen har uppgett att de har arbete eller utbildning inom 90 dagar. Det är ett medvetet val som enligt Arbetsförmedlingen under självserviceflödets första år har frigjort cirka 21 000 arbetstimmar, som i stället kan läggas på mer prioriterade arbetsuppgifter.

Arbetsförmedlingen har ett omfattande och komplext uppdrag som ska utföras med begränsade resurser, det är därför fullt möjligt att prioriteringen är befogad. Men det är viktigt att komma ihåg att den arbetssökande i självserviceflödet har samma rättigheter och skyldigheter som övriga arbetssökande. Det finns inga undantag för dessa arbetssökande i bestämmelserna om arbetslöshetsförsäkringen. IAF:s statistik visar att det var drygt tre fjärdedelar av de som tog del av självserviceflödet som fick eller hade för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning. Därmed omfattas de som tar del av självserviceflödet i stor utsträckning av bestämmelserna i arbetslöshetsförsäkringen. För arbetslöshetsförsäkringens legitimitet, och ur ett likabehandlingsperspektiv, får det inte framstå som att självserviceflödet medför färre eller lägre krav på de som tar del av flödet jämfört med de som omfattas av Arbetsförmedlingens ordinarie hantering. Det ska vara tydligt för den arbetssökande att hen måste leva upp till kraven i arbetslöshetsförsäkringens bestämmelser, trots att hen har arbete eller studier som börjar inom 90 dagar. Det är också viktigt att Arbetsförmedlingen säkerställer att det är rätt arbetssökande som hamnar i självserviceflödet. Om andra arbetssökande än den avsedda målgruppen hamnar i flödet finns det en risk för att deras arbetslöshet förlängs eftersom det stöd de faktiskt behöver dröjer.

Med utgångspunkt i den här granskningen bedömer IAF att Arbetsförmedlingen behöver fortsätta att arbeta med att integrera och skapa förutsättningar för en väl fungerande kontroll av arbetssökande som tar del av självserviceflödet. IAF ser därför positivt på att Arbetsförmedlingen kontinuerligt ser över självserviceflödet och har ett ständigt pågående arbete med att utveckla det. I de följande avsnitten redogör vi för ett par goda exempel och några utvecklingsområden som IAF har identifierat och som Arbetsförmedlingen bör ta i beaktande i det fortsatta utvecklingsarbetet.



IAF har identifierat följande goda exempel i Arbetsförmedlingens konstruktion av självserviceflödet:

- Handlingsplanerna upprättas snabbt.
- Avsedd målgrupp tar del av självserviceflödet.

IAF har identifierat några utvecklingsområden i självserviceflödet. Arbetsförmedlingen kan förtydliga kontrollen av de arbetssökande genom att:

- Säkerställa likabehandlingen av arbetssökande.
- Förbättra handlingsplanerna.
- Se över delar av utskrivningsrutinen.

7.1 Goda exempel i Arbetsförmedlingens konstruktion av självserviceflödet

7.1.1 Handlingsplanerna upprättas snabbt

För arbetssökande som tar del av självserviceflödet föreslår systemet automatiskt en standardiserad handlingsplan. För att handlingsplanen ska ses som upprättad måste arbetssökande bekräfta den inom fem arbetsdagar, enligt Arbetsförmedlingens rutiner. Enligt bestämmelserna ska en handlingsplan upprättas senast 30 dagar från det att en arbetssökande anmäler sig hos Arbetsförmedlingen. IAF ser positivt på att Arbetsförmedlingen har konstruerat självserviceflödet så att handlingsplanen upprättas med god marginal inom det tidsspann som bestämmelserna anger.

7.1.2 Avsedd målgrupp tar del av självserviceflödet

Granskningen visar att många arbetssökande i självserviceflödet skrevs ut från Arbetsförmedlingen redan inom 30 dagar från inskrivningstillfället, och att det efter 70 dagar bara var ett fåtal som fortfarande var inskrivna. Majoriteten av utskrivningarna berodde på arbete eller studier. Granskningen visar också att de allra flesta som lämnade självserviceflödet gjorde det inom 10 dagar från inskrivningen, för att i stället ha kontakt med enheterna Personligt distansmöte eller med lokala arbetsförmedlingskontor. Det tyder på att det i huvudsak är arbetssökande som får sysselsättning inom 90 dagar som tar del av självserviceflödet. Resultatet i granskningen tyder även på att Arbetsförmedlingen i hög grad och relativt snabbt fångar upp arbetssökande som inte tillhör avsedd målgrupp för att slussa dem vidare. Utifrån statistiken bedömer IAF att Arbetsförmedlingen har konstruerat självserviceflödet så att den avsedda målgruppen är de som tar del av flödet. Men för att helt kunna säkerställa att så är fallet krävs det mer detaljerad granskning.



7.2 Utvecklingsområden för att förtydliga Arbetsförmedlingens kontroll av arbetssökande i självserviceflödet


7.2.1 Likabehandlingen av arbetssökande behöver säkerställas

För den arbetssökande som omfattas av ordinarie hantering, det vill säga inte tar del av självserviceflödet, upprättas handlingsplanen i samband med ett planeringssamtal. Om hen uteblir från ett sådant möte har Arbetsförmedlingen i enlighet med bestämmelserna som rutin att skicka en underrättelse till arbetslöshetskassan på grund av att den arbetssökande inte har medverkat till att upprätta en individuell handlingsplan.

Arbetsförmedlingen skickar inte någon underrättelse när den arbetssökande som tar del av självserviceflödet inte bekräftar sin handlingsplan inom fem arbetsdagar. Istället övergår hen från självserviceflödet till att ha kontakt med enheterna Personligt distansmöte. Om Personligt distansmöte bedömer att det finns ett behov av ett planeringssamtal ska de boka in ett sådant och då upprätta en handlingsplan. Om den arbetssökande uteblir från samtalet har Arbetsförmedlingen som rutin att då skicka en underrättelse.

Arbetsförmedlingen har framfört till IAF att det är viktigt att den arbetssökande i självserviceflödet har möjlighet att ändra i den automatiskt föreslagna handlingsplanen utan att det ska innebära en risk för en sanktion. Arbetsförmedlingen menar att det kan finnas många skäl till att en arbetssökande inte vill godkänna den föreslagna handlingsplanen.

Så som Arbetsförmedlingen har konstruerat självserviceflödet bedömer IAF att det finns en risk för att arbetssökande som omfattas av den ordinarie inskrivningshanteringen och de som tar del av självserviceflödet inte behandlas lika. IAF instämmer i att arbetssökande ska ha möjlighet att ändra den föreslagna handlingsplanen, men det är rimligt att de bör vara skyldiga att kontakta Arbetsförmedlingen om revideringar inom det tidsspann som Arbetsförmedlingen har angett. IAF bedömer att Arbetsförmedlingen bör se över sina rutiner när arbetssökande i självserviceflödet inte bekräftar sin handlingsplan, för att öka likabehandlingen mellan arbetssökande oavsett vilket flöde de tar del av. Det finns en tydlig likabehandlingsprincip i bestämmelserna för arbetslöshetsförsäkringen, både på individnivå och för grupper som får eller har för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning. Det är centralt för försäkringens legitimitet att bestämmelserna tillämpas konsekvent och på ett likvärdigt sätt och att det inte kan uppstå misstanke om att så inte är fallet. Arbetsförmedlingens hantering av de arbetssökande i självserviceflödet, som inte bekräftar sin handlingsplan eller



kontakta Arbetsförmedlingen för en revidering, kan uppfattas som ett avsteg från likabehandlingsprincipen. Skälet är att ett likartat beteende hos arbetssökande leder till olika agerande hos Arbetsförmedlingen och kan medföra olika konsekvenser för de arbetssökande.

7.2.2 Handlingsplanerna behöver förbättras

Med självserviceflödet vill Arbetsförmedlingen dels effektivisera servicen till de arbetssökande, dels prioritera mer resurser till de arbetssökande som är i behov av mer stöd. Effektiviseringen uppnås bland annat genom automatiska handlingsplaner som innehåller en standardiserad arbetsmarknadspolitisk bedömning och standardiserade aktiviteter i handlingsplanen. En följd av det är att det inte finns utrymme för individuella anpassningar i särskilt stor utsträckning. Även om IAF har förståelse för behovet av att prioritera resurser så går det inte att bortse från att handlingsplanerna i självserviceflödet ska uppfylla de krav som ställs i Arbetsförmedlingens föreskrifter om individuella handlingsplaner.

Enligt Arbetsförmedlingens föreskrifter om handlingsplaner ska den arbetsmarknadspolitiska bedömningen utgå från den arbetssökandes förutsättningar för arbete, arbetsmarknadens krav och Arbetsförmedlingens uppdrag. Den enda anpassning som Arbetsförmedlingen gör av den arbetsmarknadspolitiska bedömningen för de som tar del av självserviceflödet är att beskriva om det är arbete eller studier som den arbetssökande ska påbörja. Den arbetsmarknadspolitiska bedömningen utgår dessutom enbart från att den arbetssökande har uppgett att hen snart ska börja arbeta eller studera. Arbetsförmedlingen inkluderar inte några individuella faktorer om den arbetssökande eller situationen på arbetsmarknaden. Aktiviteterna i handlingsplanen ska, enligt samma föreskrifter, ha sin utgångspunkt i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen. Eftersom även aktiviteterna är standardiserade finns det inte någon individanpassning av vilka aktiviteter som är relevanta för en specifik arbetssökande.

Utifrån det bedömer IAF att handlingsplanen för de arbetssökande i självserviceflödet inte fullt ut uppfyller de krav som finns i Arbetsförmedlingens föreskrifter om handlingsplaner. I den standardiserade arbetsmarknadspolitiska bedömningen saknas det en individuell bedömning av den arbetssökandes förutsättningar och arbetsmarknadens krav. IAF konstaterar även i en tidigare rapport att det finns brister i de standardiserade texter som Arbetsförmedlingen använder i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen. Det förekom en allmänt hållen standardtext om arbetsmarknadsläget under coronapandemin i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen. IAF skrev i den rapporten att om det finns brister i den arbetsmarknadspolitiska bedömningen, kan det medföra att handlingsplanen inte uppfyller de syften som det är tänkt att den ska uppfylla.



Rapporten visar att Arbetsförmedlingen i mycket låg utsträckning följer sina föreskrifter om handlingsplaner.³⁸

IAF:s tidigare rapport och resultatet av den här granskningen visar att Arbetsförmedlingen behöver förbättra sitt arbete med handlingsplaner för samtliga arbetssökande.

7.2.3 Delar av utskrivningsrutinen behöver ses över

Arbetssökande som tar del av självserviceflödet kan välja mellan att bli automatiskt utskrivna från Arbetsförmedlingen det datum som arbetet eller studierna börjar, eller att skriva ut sig genom att kontakta Arbetsförmedlingen och då använda tjänsten ”Skriv ut mig”.

De som vid inskrivningen har valt att kontakta Arbetsförmedlingen för att begära att bli utskriven får aktiviteten ”Kontakta oss” i sin handlingsplan; den aktiviteten är obligatorisk och tidsatt. Arbetsförmedlingen har som rutin att skicka en förfrågan till de som inte kontaktar Arbetsförmedlingen enligt överenskommelsen. I förfrågan uppmanas den arbetssökande att meddela om hen fortfarande vill vara inskriven. Om den arbetssökande inte svarar på förfrågan blir hen utskriven 11 dagar efter det datum hen har angett att arbetet eller studierna börjar.

IAF bedömer att formuleringen av den obligatoriska aktiviteten ”Kontakta oss” och Arbetsförmedlingens rutin för arbetssökande som inte genomför aktiviteten är problematisk. Av ALF framgår att en arbetssökande ska varnas eller stängas av från rätten till ersättning om hen utan godtagbara skäl inte kontaktar Arbetsförmedlingen på en överenskommen tid. Så som rubriken på aktiviteten ”Kontakta oss” är formulerad kan den kopplas till en av sanktionsgrunderna i bestämmelserna. Arbetsförmedlingen bör därför överväga att skicka en underrättelse till arbetslöshetskassan om den arbetssökande inte genomför aktiviteten, i stället för att som nu skicka en förfrågan till den arbetssökande. Om Arbetsförmedlingen bedömer att aktiviteten inte bör utgöra en grund för underrättelse bör formuleringen av aktiviteten, framförallt rubriken, ses över. Det kan också framstå som otydligt för den arbetssökande varför vissa obligatoriska, tidsatta aktiviteter som innebär en kontakt med Arbetsförmedlingen och som inte har genomförts kan leda till en varning eller avstängning, medan andra inte gör det. Förfarandet kan även uppfattas som att Arbetsförmedlingen inte behandlar arbetssökande lika.

³⁸ IAF 2021:7, ”Arbetsförmedlingens arbete med handlingsplaner och aktivitetsrapporter 2020 och 2021.”



Källor

Författningar

Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF).

Förordning (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

Arbetsförmedlingens föreskrifter (AFFS 2014:1) om individuella handlingsplaner.

Offentligt tryck

IAF, ”Arbetsförmedlingens arbete med handlingsplaner och aktivitetsrapporter 2020 och 2021”. Rapport 2021:7.

Arbetsförmedlingens interna dokument

Arbetsförmedlingens intranät Vis, ”Idag torsdag 28 maj införs självserviceflödet”. [Hämtat 2020-06-21.]

Arbetsförmedlingens intranät Vis, ”Rutiner för inskrivna på PDM”. [Hämtat 2021-04-28.]

Arbetsförmedlingens intranät Vis, ”Självserviceflöde i 90 dagar”. [Hämtat 2021-03-11.]

Arbetsförmedlingens intranät Vis, ”Över 20 000 digitalt självgående”. [Hämtat, 2021-06-21.]

Arbetsförmedlingens handläggarstöd ”Arbetslöshetsförsäkringen”, AFHS 7/2017, version 6.

Arbetsförmedlingen, ”Ärendegranskning avseende enheten Granskning och kontrollers regelefterlevnad avseende kontroll av allmänna villkor”. Af-2020/0045 14.

Övrigt

Möte med Arbetsförmedlingen, 2020-04-14.

Möte med Arbetsförmedlingen, 2021-06-23.

Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen, 2021-04-15.

Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen, 2021-05-20.

Skriftligt svar från Arbetsförmedlingen, 2021-06-07.



Bilaga 1: Arbetssökande som tagit del av självserviceflödet

Period: februari–augusti 2021.

	Kvinnor	Män	Totalt
Antal arbetssökande	8 840	7 660	16 500
Antal arbetssökande som fick eller hade för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning	6 710	6 050	12 760
Vart tar de arbetssökande vägen?*			
Skrivits ut från Arbetsförmedlingen inom 90 dagar	4 490	3 900	8 400
Skrivits ut från Arbetsförmedlingen efter 90 dagar	80	120	190
Bytt till kontakt med enheterna Personligt distansmöte eller med lokala arbetsförmedlingskontor inom 90 dagar	1 170	1 170	2 340
Bytt till kontakt med enheterna Personligt distansmöte eller med lokala arbetsförmedlingskontor efter 90 dagar	20	30	50
Fortfarande aktiva i självserviceflödet inom 90 dagar	910	790	1 700
Fortfarande aktiva i självserviceflödet efter 90 dagar	40	30	70
Anledningar till utskrivning (grupperat)*			
Arbete	3 010	2 770	5 780
Kontakt upphört	820	780	1 590
Utbildning	750	480	1 220
Anledningar till utskrivning*			
Fått fortsatt anställning hos samma arbetsgivare	10	2	12
Fått tidsbegränsad anställning	1 630	1 260	2 900
Tillsvidareanställning/egen näringsverksamhet utan stöd	1 370	1 500	2 870
Annan utbildning än arbetsmarknadsutbildning	750	480	1 220
Kontakten upphört av okänd orsak	760	750	1 510
Kontakten upphört av annan känd orsak	60	30	80

* Endast arbetssökande som fick eller hade för avsikt att ansöka om arbetslöshetsersättning.

Anm: Talen är avrundade till närmsta tiotal.

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

