



Valfrihetssystem inom Arbetsförmedlingen

Rapport 2013:7

Valfrihetssystem inom Arbetsförmedlingen

Konkurrensverkets rapportserie 2013:7

Konkurrensverket oktober 2013
Utredare: Ann-Britt Bern och Helena Lind
ISSN-nr 1401-8438
E-print, Stockholm 2013
Foto: Heidi-Kristin Andersson/Bildarkivet.se

Förord

Konkurrensverket belyser genom denna rapport hur Arbetsförmedlingens valfrihetssystem fungerar.

Konkurrensverket är tillsynsmyndighet över lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Denna rapport är ett led i att öka kunskapen om valfrihetssystem inom Arbetsförmedlingen. I rapporten ger Konkurrensverket en översiktlig beskrivning av Arbetsförmedlingens valfrihetssystem.

Införandet av valfrihetssystem innebär en konkurrensutsättning av delar av Arbetsförmedlingens verksamhet. I rapporten redogörs för hur Arbetsförmedlingen upphandlar tjänster enligt lagen om valfrihetssystem.

Som upphandlande myndighet är det Arbetsförmedlingen som är ansvarig för att följa upp och försäkra sig om att leverantörerna lever upp till tecknade avtal. Rapporten redogör för och kommenterar Arbetsförmedlingens arbete med uppföljning av leverantörer.

Stockholm i oktober 2013

Dan Sjöblom
Generaldirektör

Innehåll

Sammanfattning	5
1 Konkurrensverkets uppdrag	7
1.1 Syftet med förstudien.....	8
1.2 Avgränsningar och metod.....	8
2 Bakgrund.....	9
2.1 Om Arbetsförmedlingen.....	10
3 Fakta om Arbetsförmedlingens valfrihetssystem	13
3.1 De fyra olika valfrihetssystemen.....	16
3.2 Marknaden för kompletterande aktörer.....	26
4 Upphandling och uppföljning av valfrihetssystemen	28
4.1 Upphandling	29
4.2 Uppföljning och kvalitetssäkring	34
4.3 Klagomålshantering	38
4.4 Ratingsystem	41
5 Centrala aspekter rörande Arbetsförmedlingens upphandling och uppföljning.....	44
5.1 Arbetsförmedlingens upphandling av valfrihetssystemen.....	44
5.2 Arbetsförmedlingens uppföljning av valfrihetssystemen.....	45
5.3 Sammanfattande bedömning.....	48
Referenser	50

Sammanfattning

Konkurrensverket är tillsynsmyndighet över lagen om valfrihetssystem (LOV).

Denna förstudie är en del i att öka kunskapen om valfrihetssystem inom Arbetsförmedlingen samt identifiera områden som ur konkurrenssynpunkt kan vara relevanta för valfrihetssystemen. Förstudien är avgränsad till att beskriva de fyra olika valfrihetssystem som Arbetsförmedlingen tillhandahöll under år 2012. Förstudien beskriver även Arbetsförmedlingens upphandling och uppföljning av de kompletterande aktörer/leverantörer som då var verksamma i dessa valfrihetssystem.

Arbetsförmedlingen hade under år 2012 avtal med 767 leverantörer inom valfrihetssystemen och betalade ut närmare 462 miljoner kronor i ersättning. De fyra olika valfrihetssystemen hade drygt 58 200 deltagare, vilket motsvarar cirka 7 procent av det totala antalet öppet arbetssökande och arbetssökande i program med aktivitetsstöd under 2012.

Arbetsförmedlingen har i uppdrag av regeringen att införa och i ökad utsträckning erbjuda arbetssökande plats hos kompletterande aktörer samt att kompletterande aktörer i ökad utsträckning ska tillhandahållas inom ramen för ett valfrihetssystem. Arbetsförmedlingen upphandlar kompletterande aktörer både inom ramen för lagen om offentlig upphandling (LOU) och LOV. Den övervägande delen av kompletterande aktörer finns dock inom de fyra valfrihetssystemen. Konkurrensverket ser positivt på att Arbetsförmedlingen tagit fram utvärderingskriterier för att strukturerat kunna bedöma vilka tjänster som är lämpliga att upphandla inom ett valfrihetssystem.

Uppföljning av valfrihetssystemen är en förutsättning för att kontrollera att målen med de olika tjänsterna och valfrihetssystemen uppnås. Arbetsförmedlingen är enligt huvudmannaskapet ansvarig för uppföljningen av valfrihetssystemen och dess kompletterande aktörer. De har ansvar för att följa upp och försäkra sig om att aktörerna utför sitt arbete i enlighet med avtalen.

Konkurrensverket kan i denna förstudie konstatera att Arbetsförmedlingen har rutiner för uppföljning, men dessa är inte fullt ut implementerade.

Arbetsförmedlingens i delar otillräckliga uppföljning av nya leverantörer kan medföra att uppställda kvalitetskrav inte följs upp, vilket i sin tur kan resultera i konkurrensfördelar för de företag som brister i dessa avseenden. Därtill finns det risk för att förutsättningarna för en kvalitetshöjande konkurrens minskar och ytterst att förtroendet för valfrihetssystemen påverkas. Konkurrensverket anser därför att Arbetsförmedlingens uppföljning av valfrihetssystemen och dess leverantörer behöver utvecklas.

1 Konkurrensverkets uppdrag

Konkurrensverket utövar tillsyn över lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Konkurrensverket vill förebygga och beivra överträdelse av LOV genom tillsyn. I Konkurrensverkets tillsynsuppdrag ingår att uppmärksamma hinder mot en effektiv konkurrens i offentlig och privat verksamhet och mot en effektiv offentlig upphandling. I uppdraget ingår även att följa upp om valfrihetssystem leder till konkurrens mellan utförarna och till valfrihet för brukarna.

Tillsynsarbetet består av att handlägga klagomål, men även att proaktivt utreda förhållanden om brister hos upphandlande myndigheter i enlighet med LOV. Konkurrensverket arbetar även med förebyggande tillsyn, till exempel genom att utarbeta råd och riktlinjer för hur valfrihetssystem kan och bör utformas. Konkurrensverket ska visa närvaro och öka medvetenheten och kunskapen om valfrihetssystem i kommuner, landsting och staten, men även hos andra intressenter.

Arbetsförmedlingen har de senaste åren fått ett utökat uppdrag, som bland annat handlar om att kompletterande aktörer i ökad utsträckning ska tillhandahållas inom ramen för ett valfrihetssystem.¹

Denna förstudie är en del i att öka kunskapen om valfrihetssystem inom Arbetsförmedlingen. Förstudien är egeninitierad och har inte föranletts av några inkomna klagomål.

¹ Arbetsmarknadsdepartementet (2013) sid 3.

1.1 Syftet med förstudien

Förstudien har initierats av Konkurrensverket i syfte att beskriva de olika valfrihetssystemen inom Arbetsförmedlingen samt identifiera områden som kan vara särskilt intressanta att belysa ur konkurrenssynpunkt.

1.2 Avgränsningar och metod

En förstudie görs i regel när ett område eller en fråga behöver en övergripande beskrivning och analys för att därefter kunna identifiera möjliga problem och förutsättningar för en utvidgad studie av ett eller flera områden/frågor. Omfattningen av förstudien varierar med syfte och uppdrag. Denna studie sker inom ramen för Konkurrensverkets tillsynsuppdrag. Vårt studieobjekt är den upphandlande myndigheten Arbetsförmedlingen. I förstudien har vi därför inte inhämtat information eller synpunkter på valfrihetssystemen från kompletterande aktörer och arbetssökanden.

I denna förstudie har vi studerat Arbetsförmedlingens förfrågningsunderlag och träffat representanter för Arbetsförmedlingen för att informera om vår förstudie och för att få en allmän orientering av valfrihetssystemen. Vi har även skickat två skrivelser till Arbetsförmedlingen där vi begärt in svar på några frågeställningar. I övrigt har vi i vår egen kunskapsorientering och analys utgått från rapporter från Arbetsförmedlingen och andra myndigheter. Under arbetet med förstudien har områdena upphandling och uppföljning inom Arbetsförmedlingen blivit centrala i beskrivningen av valfrihetssystemen.

Konkurrensverket har gett Arbetsförmedlingen tillfälle att inkomma med synpunkter på rapporten.

2 Bakgrund

LOV trädde i kraft den 1 januari 2009. LOV är ett alternativ till upphandling enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU). Ett av skälen med reformen var att rättsläget var oklart om hur valfrihetsmodeller förhöll sig till upphandlingslagstiftningen. Ett valfrihetssystem ger den enskilde ökade möjligheter att välja utförare av offentligt finansierade tjänster vilket förväntas leda till ökad kvalitet och effektivitet i verksamheten.²

Från den 1 maj 2010 ska Arbetsförmedlingen tillhandahålla ett eller flera valfrihetssystem som ger nyanlända rätt att välja en av Arbetsförmedlingen godkänd och kontrakterad leverantör av etablerings-tjänster.³ Från och med den 1 juli 2010 får Arbetsförmedlingen även besluta om att tillhandahålla valfrihetssystem för tjänster som upphandlas inom myndighetens arbetsmarknadspolitiska verksamhet.⁴ När Arbetsförmedlingen tillhandahåller valfrihetssystem ska myndigheten tillämpa lagen (2008:962) om valfrihetssystem.⁵ Införandet av valfrihetssystem med etableringslotsar är obligatoriskt⁶ medan valfrihetssystem inom den arbetsmarknadspolitiska verksamheten är frivilligt.

Regeringens ambition med att införa valfrihetssystem inom Arbetsförmedlingens verksamhet är att den offentliga arbetsförmedlingens kompetens och tjänsteutbud ska kompletteras med flera

² Prop.2008/09:29, sid. 18, 54.

³ Lag (2010:197).

⁴ Lag (2010:536).

⁵ Lag (2010:536) 2 §, Lag (2010:197), 12 §.

⁶ Prop. 2009/10:60 sid 76. Arbetsförmedlingen bör tillhandahålla ett eller flera valfrihetssystem som ger nyanlända rätt att välja en av Arbetsförmedlingen godkänd och kontrakterad leverantör av vissa tjänster i samband med upprättandet av etableringsplanen.

olika aktörer. Detta för att göra utbudet av förmedlingstjänster större och mer varierat, vilket ska bidra till att förbättra matchningen och ge förbättrad service till arbetslösa.⁷

Av regleringsbrevet för Arbetsförmedlingen framgår att Arbetsförmedlingen ska säkerställa att arbetssökande i fortsatt hög utsträckning erbjuds plats hos kompletterande aktörer och att kompletterande aktörer i ökad utsträckning tillhandahålls inom ramen för ett valfrihetssystem.⁸ Införandet av valfrihetssystem innebär en konkurrensutsättning av delar av Arbetsförmedlingens verksamhet.

2.1 Om Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen ansvarar för den offentliga arbetsförmedlingen och dess arbetsmarknadspolitiska verksamhet.⁹ Arbetsförmedlingens verksamhet styrs till stor del av lagar, förordningar och föreskrifter. Regeringen utfärdar i slutet av varje år ett regleringsbrev som innehåller de övergripande målen och prioriteringarna för verksamheten. Arbetsförmedlingen har 320 lokala arbetsförmedlingar.

Arbetsförmedlingens uppdrag är att underlätta för arbetssökande och arbetsgivare att hitta varandra och att prioritera personer som står långt från arbetsmarknaden. Under år 2012 skedde närmare 549 000 övergångar till arbete bland inskrivna vid Arbetsförmedlingen.¹⁰

⁷ Prop. 2009/10:146 sid. 15.

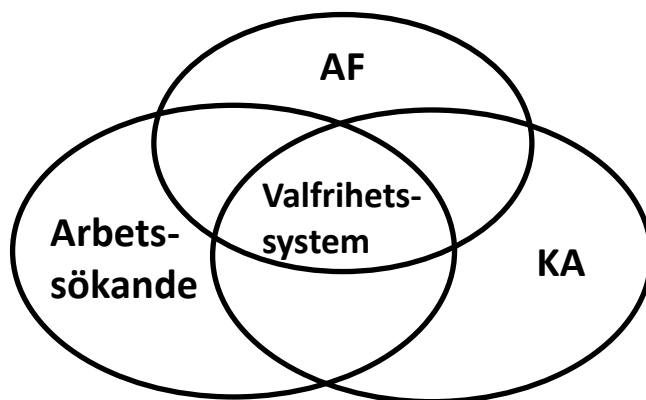
⁸ Arbetsmarknadsdepartementet (2013) sid. 3.

⁹ SFS 2007:1030, 1 §.

¹⁰ Arbetsförmedlingen (2012c) sid. 7ff.

Arbetsförmedlingen har det yttersta ansvaret för alla tjänster som tillhandahålls, oavsett om de levereras av Arbetsförmedlingen eller av kompletterande aktörer (KA).¹¹ Kompletterande aktörer är samlingsbegreppet för de företag som på uppdrag av Arbetsförmedlingen erbjuder arbetssökande en kompletterande arbetsförmedlingstjänst.¹² Sedan år 2010 har Arbetsförmedlingen möjlighet att erbjuda sina tjänster via kompletterande aktörer i ett valfrihetssystem.

Nedanstående bild belyser valfrihetssystemets olika aktörer där Arbetsförmedlingen (AF), den kompletterande aktören (KA) och den arbetssökande interagerar med varandra.



Arbetsförmedlingen är huvudman för all verksamhet som utförs inom valfrihetssystemet. Huvudmannaskapet innebär att Arbetsförmedlingen har ansvaret för att tjänsterna tillhandahålls berättigade deltagare.¹³ Arbetsförmedlingen bestämmer vilka

¹¹ Arbetsförmedlingen (2012c) sid. 57. Kompletterande aktörer upphandlas genom LOU eller LOV.

¹² Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 8.

¹³ Prop. 2009/10:146 sid. 7.

tjänster som ska ingå i ett valfrihetssystem. Samtliga kompletterande aktörer som har ansökt om att få vara med i ett valfrihetssystem, och som uppfyller de fastställda kraven och villkoren, får erbjuda sina tjänster inom ramen för Arbetsförmedlingens valfrihetssystem.

Arbetsökanden som utifrån en arbetsmarknadspolitisk bedömning har beviljats en insats inom valfrihetssystemet väljer själv den kompletterande aktör som ska utföra tjänsten.

Arbetsförmedlingen ser de kompletterande aktörerna som ett viktigt resurstillskott till Arbetsförmedlingens matchningsarbete.¹⁴

¹⁴ Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 8.

3 Fakta om Arbetsförmedlingens valfrihetssystem

Arbetsförmedlingen hade år 2012 ett obligatoriskt valfrihetssystem (etableringslots) och tre frivilliga valfrihetssystem.

Närmare 462 miljoner kronor betalades ut från Arbetsförmedlingen i ersättning till kompletterande aktörer inom valfrihetssystemen under 2012.¹⁵

Arbetsförmedlingen hade under år 2012 avtal med 767 unika leverantörer inom valfrihetssystemen, varav 725 leverantörer var nyttkomna under 2012.¹⁶ Den höga tillströmningen av nya leverantörer under 2012 beror främst på att tjänsten jobbcoachning upphandlades på nytt.¹⁷ Arbetsförmedlingen anser att det finns ett tillräckligt stort utbud av leverantörer för att deltagare i de aktuella tjänsterna ska kunna göra ett medvetet val och för att god konkurrens mellan leverantörer ska kunna säkras.¹⁸ Arbetsförmedlingen bedömer att de säkerställt att deltagare över hela landet har erbjudits tjänster från kompletterande aktörer.¹⁹

¹⁵ Aktbilaga 19. Det budgeterade beloppet var drygt 630 miljoner kronor.

¹⁶ Aktbilaga 10. Arbetsförmedlingen (2012c) samt Arbetsförmedlingen (2013f). 767 är det totala unika antalet leverantörer av tjänster. En kompletterande aktör som tillhandahåller tjänster i flera valfrihetssystem räknas endast en gång i totalsumman. I denna förstudie används begreppen leverantör samt kompletterande aktörer växelvis. I de fall Arbetsförmedlingen benämner leverantörer som utförare har vi i huvudsak valt begreppet leverantör.

¹⁷ Aktbilaga 10. Tjänsten jobbcoachning hade ett inflöde av 606 nya leverantörer. Tjänsten sysselsättningsplatser hade ett inflöde av 89 leverantörer. Tjänsten etableringslots hade ett inflöde av 30 leverantörer.

¹⁸ Arbetsförmedlingen (2013d) sid. 19.

¹⁹ Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 6.

Antalet utträden av leverantörer ur de olika valfrihetssystemen var lågt under 2012. Totalt 16 leverantörer trädde ur valfrihetssystemen år 2012.²⁰

De tio största leverantörerna hade omkring 65 procent av deltagarna. Majoriteten av samtliga leverantörer som under 2012 hade avtal med Arbetsförmedlingen är små företag med färre än tio anställda.²¹

Ett åttiotal leverantörer inom de respektive valfrihetssystemen jobbcoachning och etableringslots hade inte några deltagare under 2012. I valfrihetssystemet sysselsättningsplatser saknade 50-talet leverantörer deltagare under 2012 och i valfrihetssystemet coach över tröskeln saknade 11 leverantörer deltagare under 2012.

Arbetsförmedlingen gör alltid en arbetsmarknadspolitisk bedömning om det är aktuellt för den arbetssökande att ta del av en tjänst som tillhandahålls av en kompletterande aktör, undantaget etableringslots som är en rättighet för de nyanlända som har rätt till etableringsinsatser.²²

I den upphandlande myndighetens skyldighet att tillhandahålla information ingår också att ge information om villkor för omval och hur omvalet går till. Villkor för omval ska anges i förfrågningsunderlaget.²³ Om Arbetsförmedlingen gör bedömningen att den arbetssökande ska ta del av en tjänst via kompletterande aktör så tillhandahåller Arbetsförmedlingen information både gällande

²⁰ Aktilaga 10. 8 leverantörer trädde ur valfrihetssystemet jobbcoachning och 8 leverantörer trädde ur valfrihetssystemet etableringslotsar.

²¹ Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 16ff. Inklusive LOU-upphandlade aktörer.

²² Aktilaga 10.

²³ Prop. 2009/10:146 sid. 12.

innehållet i respektive tjänst, men även information och stöd för att den arbetssökande ska kunna göra sitt val av kompletterande aktör.²⁴ I samtliga valfrihetssystem har deltagaren möjlighet att göra omval. Villkoren för omval framgår av förfrågningsunderlagen.

För den enskilde som inte väljer leverantör ska den upphandlande myndigheten tillhandhålla ett ickevalsalternativ.²⁵ Arbetsförmedlingen erbjuder ickevalsalternativ enligt en närhetsprincip i samtliga fyra valfrihetssystem.

Arbetsförmedlingen kan inte särskilja antalet arbetssökande som gör ett aktivt val från de arbetssökande som inte gör ett aktivt val. Arbetsförmedlingen kan heller inte särskilja beslut kopplade till omval eller byten från övriga beslut.²⁶ Detta eftersom val noteras i enskilda ärenden.²⁷

De fyra olika valfrihetssystemen hade under år 2012 drygt 58 200 deltagare.²⁸ Det motsvarar drygt 7 procent av det totala antalet öppet arbetssökande och arbetssökande i program med aktivitetsstöd under 2012.²⁹

Arbetsförmedlingen har det yttersta ansvaret för alla tjänster som tillhandahålls, oavsett om de levereras av Arbetsförmedlingen eller

²⁴ Aktbilaga 10.

²⁵ 9 kap 2§ LOV.

²⁶ Aktbilaga 10.

²⁷ Aktbilaga 15.

²⁸ Aktbilaga 10. I sitt svar uppger Arbetsförmedlingen att tjänsten jobbcoacher hade 43 333 deltagare, men av Arbetsförmedlingen (2013f) sid 12 framgår att det var 42 333 deltagare.

²⁹ Arbetsförmedlingen (2013f) Tabell 2, sid. 12 samt Konkurrensverkets egen beräkning.

av kompletterande aktör.³⁰ Arbetsförmedlingen hade ingen egen-regiverksamhet i de fyra valfrihetssystemen under juli 2013.³¹

3.1 De fyra olika valfrihetssystemen

Etableringslotsar

Under år 2010 fick Arbetsförmedlingen ett utökat ansvar för nyanländas etablering på arbetsmarknaden.³² Av propositionen framgår att Arbetsförmedlingen bör tillhandahålla ett eller flera valfrihetssystem som ger nyanlända rätt att välja en av Arbetsförmedlingen godkänd och kontrakterad leverantör av vissa tjänster i samband med upprättandet av etableringsplanen.³³ Tjänsten etableringslots ska stödja den nyanlände i arbetsökandet. Den nyanlände väljer etableringslots under etableringssamtalet hos Arbetsförmedlingen.³⁴ I tjänsten etableringslots ges informationen på flera språk.³⁵ Etableringslots är det enda obligatoriska valfrihetssystemet inom ramen för Arbetsförmedlingens verksamhet. Etableringslotsen är en fristående leverantör som arbetar på uppdrag av Arbetsförmedlingen.

³⁰ Arbetsförmedlingen (2012c) sid. 57.

³¹ Konkurrensverkets genomgång av leverantörer i Arbetsförmedlingens sökmotorer.

³² Lag (2010:197).

³³ Prop. 2009/10:60 sid. 76.

³⁴ Arbetsförmedlingen (2010).

³⁵ Aktilaga 10.

Syftet med etableringslotsen är:

- att den nyanlände får kontakter och nätverk mot arbetslivet i Sverige
- att den nyanlände får orientering om det svenska arbetslivets allmänna villkor och krav
- att den nyanlände får möjlighet till socialt stöd som kan röra bostadssituationen, behov av hälso- och sjukvård, eller familjesituation.

Målet är att den nyanlände under eller efter tiden hos etableringslotsen når en egen försörjning på snabbast möjligt sätt genom förvärvsarbete eller reguljär utbildning.

Placering hos etableringslots kan variera i tid, men högst omfatta 24 månader. Valfrihetssystemet medför att den nyanlände har möjlighet att göra omval av etableringslots. Ickevalsalternativet erbjuds enligt närhetsprincipen.

Ersättningsmodellen för etableringslots består av tre kategorier av ersättningar:

- en startersättning³⁶
- en periodisk månadsersättning³⁷

³⁶ För gruppen sexårig eller kortare utbildning är startersättning 6000 kronor. För gruppen med utbildning längre än sex år är startersättning 3 500 kronor.

³⁷ För gruppen sexårig eller kortare utbildning är månadsersättning 1650 kronor. För gruppen med utbildning längre än sex år är månadsersättning 1 100 kronor.

- två olika resultat ersättningar som utfaller när den nyanlände har tillträtt anställning, påbörjat studier eller startat eget företag.³⁸

Ersättningen i ett valfrihetssystem ska vara lika för leverantörer som utför samma tjänst. Ersättningen inom tjänsten etableringslots har en differentierad ersättning såtillvida att ersättningens storlek är beroende av den nyanländes utbildningsbakgrund. Nyanlända med sexårig eller kortare utbildning ger högre ersättning än nyanlända med utbildning längre än sex år.

Vid händelse att etableringslots inte går att tillhandahålla, varken inom ramen för beslut om etableringslots eller inom ramen för ickevalsalternativ, samt inom pendlingsavstånd enligt gällande regelverk är Arbetsförmedlingen skyldig att tillhandahålla aktiviteter i etableringsplanen.³⁹ När det har etablerat sig en lots inom 60 minuter enkel väg från den arbetssökandes bostadsadress ska aktuell verksamhet motsvarande egen regi avvecklas inom 20 arbetsdagar. Verksamhet motsvarande egen regi får då inte längre erbjudas till berörd arbetssökande.⁴⁰

³⁸ Förfrågningsunderlag för etableringslotsar. För gruppen sexårig eller kortare utbildning är resultat 1: 13 000 kronor, resultat 2: 40 000 kronor. För gruppen med utbildning längre än sex år är resultat 1: 8 000 kr, resultat 2: 30 000 kr. Samtliga belopp är exklusive moms. Resultat 1 är när den nyanlände tillträder arbete på minst tre månader eller har gått eftergymnasial utbildning minst en termin eller har startat eget företag och bedrivit verksamhet utan stöd från Arbetsförmedlingen i minst sex månader. Resultat 2 är när den nyanlände har behållit arbete sex sammanhängande månader eller gått eftergymnasial utbildning minst en termin eller har startat eget företag och bedrivit verksamhet utan stöd från Arbetsförmedlingen i minst sex månader. För start av egen näringsverksamhet utgår resultat 1 och 2 vid samma tidpunkt alltså efter att företaget varit verksamt i sex månader utan stöd från AF.

³⁹ Förfrågningsunderlag etableringslotsar.

⁴⁰ Arbetsförmedlingen (2012a) sid. 5.

Under år 2012 hade valfrihetssystemet etableringslots 13 755 deltagare.⁴¹ Det fanns 238 leverantörer inom denna tjänst⁴², varav 81 leverantörer inte hade några deltagare under 2012. Totalt åtta leverantörer trädde ur valfrihetssystemet etableringslots under år 2012.⁴³

Jobbcoachning

Under 2012 införde Arbetsförmedlingen valfrihetssystem inom jobbcoachning. Tidigare (2009-2011) upphandlades tjänsten enligt lagen om offentlig upphandling (LOU).⁴⁴

Målsättningen med jobbcoachningen är att deltagaren ska komma till arbete eller börja driva eget företag så snabbt som möjligt och därigenom förkorta tiden i arbetslöshet.

Tjänsten riktar sig till arbetssökande inskrivna på Arbetsförmedlingen och som är i behov av ett personligt stöd för att bli framgångsrika i sitt arbetssökande. Genom att matcha deltagarens kompetens och personliga förutsättningar mot arbetsmarknadens efterfrågan ska leverantören öka deltagarens möjligheter att komma till egen försörjning.

Arbetsförmedlingen beslutar om den arbetssökande ska erbjudas tjänsten efter att en arbetsförmedlare gjort en bedömning av individens stödbehov. Deltagaren väljer själv leverantör av tjänsten. Arbetssökande som inte gör något eget val hänvisas till den leve-

⁴¹ Aktbilaga 10.

⁴² Arbetsförmedlingen (2012c) sid. 58.

⁴³ Aktbilaga 10.

⁴⁴ Detta avsnitt baseras på Förfrågningsunderlag för jobbcoachning i ett valfrihetssystem, om inte annat anges.

rantör som finns geografiskt närmast den arbetsökandes bostadsadress.

Jobbcoachningen pågår till dess att deltagaren får en anställning eller börjar driva företag. Tjänsten pågår som längst under tre månader. Deltagaren har möjlighet att byta jobbcoach. Sker bytet under den första månaden överförs återstående tid till ny leverantör. Sker bytet efter den första månaden görs en bedömning av behovet av jobbcoachning och om det i så fall ska innebära en ny placering om tre månader hos en ny leverantör.

Leverantörerna ersätts utifrån en fast ersättningsmodell med tre möjliga ersättningssteg: startersättning, slutersättning och resultat-ersättning. Respektive ersättning utgörs av 5000 kronor exklusive moms. Startersättning betalas endast ut en gång per deltagare och placeringsperiod om deltagaren byter leverantör av jobbcoachning inom samma organisationsnummer. Slutersättning betalas inte ut då deltagaren bytt till annan leverantör. Det är endast den leverantör som deltagaren är placerad hos vid datumet för tillträde av arbetet eller registrering av det egna företaget, som kan begära resultat-ersättning. Resultatersättning betalas inte ut om deltagare bytt till annan leverantör eller om deltagare avbrutit placeringsperioden i förtid av annan orsak än arbete eller registrering av företag.

Under våren 2013 infördes ett ratingsystem för tjänsten jobbcoachning för att underlätta deltagarnas val av kompletterande aktör.

Under 2012 fanns det 606 kompletterande aktörer inom jobbcoachning. Av dessa var det 81 leverantörer som saknade deltagare. Totalt åtta leverantörer trädde ur valfrihetssystemet under 2012.⁴⁵

Under 2012 fanns 42 333 deltagare i valfrihetssystemet jobbcoachning.⁴⁶

I september 2013 beslutade Arbetsförmedlingen om att stänga ned valfrihetssystemet för tjänsten jobbcoachning. Beslutet innebär att inga nya anvisningar till tjänsten sker efter sista september 2013.

Sysselsättningsplatser med rehabiliterande inslag

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan bedriver sedan år 2009 på regeringens uppdrag upphandlande sysselsättningsverksamheter med rehabiliterande inslag för personer med psykisk funktionsnedsättning (sysselsättningsplatser). Tjänsten avser sysselsättningsplatser med rehabiliterande inslag hos företag/föreningar med målsättningen att deltagaren får arbete eller meningsfull sysselsättning. Deltagaren ska få handledning av en erfaren handledare och tjänsten genomförs till viss del i samarbete med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.⁴⁷

Den första upphandlingen genomfördes enligt LOU. Under 2011 biföll regeringen Arbetsförmedlingens framställan om en förlängning av uppdraget. Mot bakgrund av förlängningen av uppdraget gjordes en ny upphandling, den andra genom LOV. Anbudsin-

⁴⁵ Aktilaga 10.

⁴⁶ Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 12.

⁴⁷ Förfrågningsunderlag sysselsättningsplatser 2012.

bjudan startade i mars 2012.⁴⁸ Av förfrågningsunderlaget framgår att ansökningar kan lämnas löpande fram till den sista december 2013. Uppdraget pågår till sista december 2014.⁴⁹

Om kapacitetstak inte anges förväntas leverantören kunna utöka sin verksamhet med bibehållen kvalitet i takt med att antalet deltagare stiger. Handledare får handleda maximalt sex deltagare samtidigt. Deltagaren har möjlighet att göra omval av leverantör. Ickevalsalternativet erbjuds i enlighet med närhetsprincipen.

Placering hos leverantören kan variera i tid, men kan omfatta som längst 12 månader. Kontraktstiden är från och med det datum då båda parter undertecknat kontraktet och tills vidare, dock längst till sista december 2014.⁵⁰ Tjänsten har ett fast pris på 2000 kronor per deltagare och vecka.⁵¹ Ersättning betalas ut efter återrapportering från leverantör.

Under år 2012 hade valfrihetssystemet Sysselsättningsplatser 2 131 deltagare. Det fanns kring 90 kompletterande aktörer inom valfrihetssystemet och av dessa var det 54 leverantörer som saknade deltagare.⁵²

Behovet av en sysselsättningsplats har visat sig vara avsevärt större än förväntat.⁵³ I juni 2013 hade Arbetsförmedlingen avtal i 187 kom-

⁴⁸ Arbetsförmedlingen (2013i) sid. 6.

⁴⁹ Aktbilaga 21. Angivandet av en sista anbudsdag beror på att Arbetsförmedlingens uppdrag att upphandla tjänsten sträcker sig till den 31 dec 2014. En deltagare kan beviljas en period på upp till 12 månader.

⁵⁰ Förfrågningsunderlag sysselsättningsplatser 2012.

⁵¹ Deltagare deltar på 100 % av sin förmåga, vilket kan innebära allt ifrån några timmar upp till fyrtio timmar per vecka.

⁵² Aktbilaga 10.

⁵³ Aktbilaga 21.

muner med leverantörer som kan erbjuda verksamhet på 900 adresser och Arbetsförmedlingen tecknar fortfarande nya avtal.⁵⁴

De medel som regeringen tilldelat projektet är redan intecknade. Beslut tagna till och med december 2012 med utbetalning även under 2013 uppgår till mer än de 150 miljoner kronor som regeringen har avsatt för projektet. Arbetsförmedlingens uppdrag att upphandla tjänsten upphör därför. Tjänsten ingår från och med juni 2013 i Arbetsförmedlingens ordinarie verksamhet. Detta betyder att Arbetsförmedlingen finansierar tjänsten sysselsättningsplatser med den ordinarie budgeten fram till 31 december 2014.⁵⁵

Coach över tröskeln

I regleringsbrevet för 2011 gav regeringen Arbetsförmedlingen och Arbetsmiljöverket i uppdrag att i samverkan genomföra ett försök med vad som kallas coach över tröskeln. Försöket är geografiskt begränsat till arbetsmarknadsområdena Göteborg, Östersund samt Örnsköldsvik. De aktuella områdena har valts ut efter anmält intresse av att medverka i försöket, som ska genomföras under 2011-2013.⁵⁶ Tjänsten tillkom under 2012.⁵⁷

Arbetsförmedlingen har fått i uppdrag att upphandla kompletterande aktörer med särskild arbetsmiljökompetens för att leverera tjänsten. Syftet med tjänsten coach över tröskeln är att minska utanförskapet och skapa en bättre psykosocial arbetsmiljö för personer som bedöms vara i behov av särskilt stöd vid introduktion

⁵⁴ Arbetsförmedlingen (2013i) sid. 6.

⁵⁵ Aktbilaga 21.

⁵⁶ Förfrågningsunderlag coacher över tröskeln.

⁵⁷ Arbetsförmedlingen (2012c) sid. 58.

på en ny arbetsplats. Tjänsten ska också sprida kunskap till arbetsgivare om hur man kan arbeta med anpassning av psykosocial arbetsmiljö. Tjänsten kan endast komma ifråga för deltagare i något av Arbetsförmedlingens program som innebär praktik eller anställning med stöd.

Tjänsten var planerad för att under 2012-2013 omfatta cirka 1 300 insatser, som vid behov kan bli högre. Platserna fördelas enligt följande:

- 800 insatser i Göteborg
- 500 insatser i Östersund och Örnsköldsvik.

Ansökan om att som leverantör få delta i valfrihetssystemet kan lämnas för samtliga försöksområden.

Ersättningen uppgår till 6000 kronor per deltagare och insats. Betalningen är uppdelad på två tillfällen som är knutna till de två fasta återrporteringsstillfällen som finns i insatsen.

Insatsen ska genomföras under den första tiden i ett program. Utifrån detta bedömer Arbetsförmedlingen om insatsens längd kan uppgå till minst en och max tre månader. Leverantören är skyldig att ta emot alla deltagare som valt denne under förutsättning att inte eventuellt kapacitetstak är nått. Deltagare har möjlighet att göra omval av coachföretag. Ickevalsalternativet är den leverantör som finns närmast den arbetssökande geografiskt.⁵⁸

⁵⁸ Förfrågningsunderlag coacher över tröskeln.

Under år 2012 hade enbart en av 12 leverantörer deltagare. Det totala antalet deltagare var tre.⁵⁹ Under våren 2012 gjorde Arbetsförmedlingen en utredning om varför de tre arbetsmarknadsområdena som ingår i försöksverksamheten inte använder sig av coach över tröskeln.⁶⁰ Det framkom bland annat att det för närvarande saknas tekniskt systemstöd för tjänsten och handläggning sker manuellt på arbetsförmedlingarna. All administration sker med pappersblanketter. Detta medför en bortprioritering av tjänsten till förmån för andra tjänster som erbjuder deltagaren ett liknande innehåll men med enklare administration. Arbetsförmedlingens utveckling av systemstöd är högt belastad av andra nödvändiga och högre prioriterade uppdrag. En förenkling av de administrativa rutinerna bör enligt Arbetsförmedlingen genomföras för att tjänsten ska kunna användas i önskad utsträckning.⁶¹

Coach över tröskeln är en försöksverksamhet som löper ut vid årsskiftet 2013. Arbetsförmedlingen kommer inte att förlänga tiden för denna tjänst, vilket har meddelats leverantörerna som levererar tjänsten.⁶²

⁵⁹ Aktbilaga 10 samt Arbetsförmedlingen (2013j).

⁶⁰ Arbetsförmedlingen (2013j).

⁶¹ Arbetsförmedlingen (2013f), sid. 15 samt Aktbilaga 25, sid. 5.

⁶² Aktbilaga 24.

3.2 Marknaden för kompletterande aktörer

Av avsnitt tre har det framgått att:

- Arbetsförmedlingen under 2012 hade avtal med 767 leverantörer inom valfrihetssystemen.
- Det största valfrihetssystemet i antal företag och deltagare var under 2012 jobbcoachning med drygt 600 leverantörer och drygt 40 000 deltagare.
- Det minsta valfrihetssystemet i antal företag och deltagare var under 2012 coach över tröskeln med 12 leverantörer och 3 deltagare.
- Närmare 462 miljoner kronor utbetalades från Arbetsförmedlingen i ersättning till kompletterande aktörer inom valfrihetssystemen under 2012.
- Åttio leverantörer inom de respektive valfrihetssystemen jobbcoachning och etableringslots hade inte några deltagare under 2012.
- Sexton leverantörer trädde ur valfrihetssystemen år 2012.
- De tio största leverantörerna hade under 2012 omkring 65 procent av deltagarna.
- Majoriteten av de kompletterande aktörer som under 2012 hade avtal med Arbetsförmedlingen var små företag med färre än tio anställda.
- De fyra olika valfrihetssystemen hade under år 2012 drygt 58 200 deltagare.

- 58 200 deltagare motsvarar sju procent av det totala antalet öppet arbetssökande och arbetssökande i program med aktivitetsstöd under 2012.

De fyra valfrihetssystem är till sin karaktär olika avseende

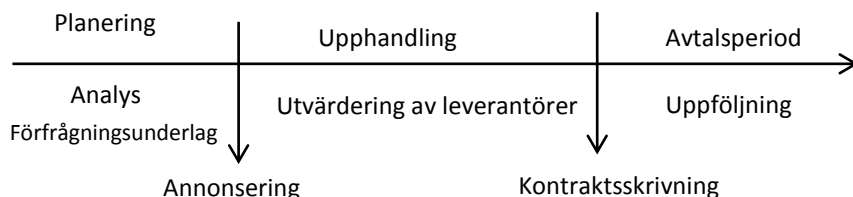
- storleken i antalet leverantörer och deltagare
- målgrupperna för tjänsterna i valfrihetssystemen
- om valfrihetssystemen är obligatoriska eller frivilliga för Arbetsförmedlingen att tillhandahålla
- omfattningen av och längden på leverantörernas uppdrag
- två av valfrihetssystemen har resultatbaserade ersättningsmodeller och två av valfrihetssystemen har ersättningsmodeller som är knutna till återrapporteringar.

Likheter mellan de olika valfrihetssystemen som noterats i denna förstudie är

- krav på dokumentation/underlag inför utbetalning av ersättning
- ickevalsalternativet tilldelas enligt närhetsprincipen.

4 Upphandling och uppföljning av valfrihetssystemen

En upphandlingsprocess kan illustreras enligt följande.



En offentlig upphandling inleds med en identifiering av ett behov och en analys av hur behovet kan tillgodoses. Som framgår i detta kapitel har Arbetsförmedlingen en metod för att bedöma vilka tjänster som är lämpliga att upphandla inom ramen för ett valfrihetssystem. När analys och förfrågningsunderlag och andra relevanta dokument tagits fram annonseras upphandlingar inom valfrihetssystem löpande på valfrihetswebben, som administreras av Kammarkollegiet. Därefter sker en utvärdering av intresserade leverantörer. Alla leverantörer som har ansökt om att få vara med i ett valfrihetssystem och som uppfyller de fastställda kraven godkänns, varefter kontrakt tecknas. Därefter ska leverantörens efterlevnad av kontrakt följas upp under avtalsperioden för att tillförsäkra att den upphandlande myndigheten får den tjänst som avtalats om.

I detta avsnitt ges en övergripande beskrivning av Arbetsförmedlingens upphandling och uppföljning av de fyra olika valfrihetssystemen.

4.1 Upphandling

Sedan 2010 har Arbetsförmedlingen lanserat fyra tjänster i valfrihetssystem:

- Etableringslots
- Jobbcoachning
- Sysselsättningsplatser med rehabiliterande inslag för personer med psykisk funktionsnedsättning
- Coach över tröskeln.

På samma sätt som i en upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) ska de krav och villkor som gäller för valfrihetssystem fastställas i ett förfrågningsunderlag. Den största skillnaden mellan de två upphandlingsformerna är att i en upphandling inom ramen för LOU vinner den leverantör som lämnat det mest förmånliga anbudet. En upphandling enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) innebär att Arbetsförmedlingen löpande tecknar avtal med samtliga kompletterande aktörer som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget. Medan en upphandling enligt LOU leder till konkurrens under den tid upphandlingen pågår leder valfrihetssystemet genom den arbetssökandes valmöjligheter till en fortlöpande konkurrenssituation under hela avtalsperioden.

Arbetsförmedlingen hade under år 2012 avtal med 796 unika kompletterande aktörer, varav 767 leverantörer var upphandlade enligt LOV.

Arbetsförmedlingen bestämmer vilka tjänster som ingår, vilka krav som ställs på utförarna, vilken ickevalsprincip som ska tillämpas

samt vilken ersättning som ska utgå till utförarna. Leverantörer kan träda in på marknaden om de uppfyller lagenliga krav samt de krav som Arbetsförmedlingen ställer i sina förfrågningsunderlag⁶³.

Arbetsförmedlingen kan inte ge kontrakterad leverantör några volymgarantier då det enligt lagen om valfrihetssystem är deltagaren som själv väljer, eller väljer om, kompletterande aktör. Leverantörer kan ange ett kapacitetstak⁶⁴ i sin ansökan om att bli leverantör i ett valfrihetssystem. Arbetsförmedlingen har i sina förfrågningsunderlag angivna rutiner för hur en ickevalsituation hanteras. Arbetsförmedlingen använder sig av närhetsprincipen. Utförarna presenterar sina tjänster för de arbetssökande via en tjänstedeklaration som finns på Arbetsförmedlingens hemsida.

Av regleringsbrevet framgår att regeringen vill se en utveckling där kompletterande aktörer och deras tjänster i ökad utsträckning tillhandahålls inom ramen för ett valfrihetssystem⁶⁵. Etableringslotsar är den enda tjänsten som för närvarande erbjuds inom ramen för ett obligatoriskt valfrihetssystem. Regeringen gjorde bedömningen att ett valfrihetssystem med etableringslotsar för nyanlända skulle vara ett effektivt sätt att öka kvaliteten på insatserna för nyanlända och underlätta samt påskynda etableringen på arbetsmarknaden⁶⁶. Arbetsförmedlingen borde därför, enligt regeringen, ha en skyldig-

⁶³ Andra krav som Arbetsförmedlingen ställer är t.ex. ekonomisk förmåga, kompetens, personella resurser, tillgång till lokaler, branschkunskap, lämplig utrustning och försäkring. Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 26.

⁶⁴ Kapacitetstaket kan när som helst förändras av företaget om det önskar expandera eller minska sin verksamhet.

⁶⁵ Arbetsmarknadsdepartementet (2013) sid. 3.

⁶⁶ Lotsens roll är emellertid tänkt att vara bredare än att endast vara en arbetsförberedande insats. Det är lotsen som kommer att ha den huvudsakliga kontakten med nyanlända och ska stödja individen utifrån hela dennes livssituation, avseende exempelvis familjesituation, behov av bostad och hälso- och sjukvård. Prop. 2009/10:60 sid. 76f.

het att erbjuda nyanlända valfrietssystem och att vid upphandlingen av etableringslotsar tillämpa lagen om valfrietssystem⁶⁷.

I propositionen Valfrietssystem för Arbetsförmedlingen framhåller regeringen "att i lag göra det obligatoriskt att införa valfrietssystem väcker frågan om exakt i vilka delar detta ska gälla". Regeringen gjorde bedömningen att det är Arbetsförmedlingen som, med undantag för upphandlingen av etableringslotsar, bäst kan avgöra om valfrietssystem är möjligt och lämpligt att införa och vilka delar av verksamheten som ska ingå i valfrietssystemet. Det bör därför inte vara genomgående obligatoriskt för Arbetsförmedlingen att tillämpa lagen om valfrietssystem.⁶⁸

För att identifiera vilka tjänster som är lämpliga att upphandla i ett valfrietssystem har Arbetsförmedlingen tagit fram ett antal frågeställningar som är vägledande i detta arbete. Enligt Arbetsförmedlingen uppstår kvalitetshöjande konkurrens på en marknad med ett tillräckligt utbud av leverantörer som konkurrerar på lika villkor och där deltagarna har tillräcklig information och kunskap för att kunna göra ett välgrundat val. Därför handlar flertalet frågeställningar om vilka möjligheter deltagarna har att göra ett informerat val.⁶⁹

- *Är tjänsten enkel att förstå för en deltagare?*
Att den arbetssökande är införstådd med vad tjänsten innebär är enligt Arbetsförmedlingen en förutsättning för att hålla god kvalitet i tjänsten. Om deltagaren har fel förväntningar på vad tjänsten ska innehålla finns det risk för att deltagaren byter trots att leverantören utfört tjänsten enligt avtal. Om det är

⁶⁷ Prop. 2009/10:60 sid. 76.

⁶⁸ Prop. 2009/10:146 sid. 18.

⁶⁹ Nedanstående avsnitt bygger på vad som framgår i Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 27 ff.

svårt att förstå vad tjänsten innebär för deltagaren kan det vara olämpligt att upphandla tjänsten i ett valfrihetssystem

- *Pågår tjänsten under en längre tid?*
En viktig del i ett valfrihetssystem är möjligheten till byte av leverantör. Om deltagarna inte hinner byta leverantör under tiden i tjänsten kommer systemet att sakna en viktig del i den kvalitetshöjande konkurrensen.
- *Har deltagarna intresse av att välja leverantör?*
I ett valfrihetssystem får arbetssökande själva välja (och byta) leverantör av en tjänst.

Arbetsförmedlingen anser att en viktig förutsättning för ett valfrihetssystem är att deltagarna har ett intresse av att välja kompletterande aktör. Om intresse saknas blir inte de bästa utförarna valda vilket minskar förutsättningar för kvalitetshöjande konkurrens. För att deltagarna ska ha intresse av att välja behöver det finnas konkreta skillnader mellan utförarna gällande exempelvis leverantörens arbetsätt och inriktning, men även hur väl utförarna lyckas med att få ut deltagare i arbete.

- *Kan rating av leverantör användas?*
Ratingsystem är inte användbart i alla situationer. För att ett ratingsystem ska anses vara tillförlitligt behöver det finnas ett tydligt mål med tjänsten för att kunna utvärdera resultat. Tillräcklig och tillgänglig bakgrundsdata om deltagarna samt tillräckligt många deltagare är andra viktiga förutsättningar.

- *Har deltagarna och Arbetsförmedlingen samma målsättning med tjänsten?*

Grundtanken i ett valfrihetssystem är att deltagaren ska välja den leverantör som på bästa sätt uppfyller hans eller hennes önskemål och behov. Inom valfrihetssystem för arbetsmarknadstjänster är det enligt Arbetsförmedling inte givet att Arbetsförmedlingen och deltagarna i tjänsten har samma mål. I de flesta fall vill såväl Arbetsförmedling som arbetssökande att den arbetssökande ska komma ut i arbete, men det kan uppstå oenighet om hur vägen till arbete ska se ut. I de fall när den arbetssökande inte vill ha tjänsten är det enligt Arbetsförmedlingen svårt att få ett valfrihetssystem att fungera optimalt. Det beror på att en del av kvalitetssäkringen av en tjänst i ett valfrihetssystem går ut på att deltagaren gör ett aktivt val och blir nöjd med tjänsten. Risken med att Arbetsförmedlingen och den som ska välja kompletterande aktör har olika målsättning är att deltagaren inte väljer den kompletterande aktör som på bästa sätt gör att målet med tjänsten uppnås.

- *Finns det tillräckligt många potentiella leverantörer?*

För att det ska kunna råda kvalitetshöjande konkurrens i ett valfrihetssystem behöver det finnas ett tillräckligt stort antal leverantörer att välja mellan. Om det är höga investeringskostnader eller bristande tillgång på specialistkompetens kan det begränsa möjligheterna för leverantörer att delta i ett valfrihetssystem.

- *Finns det tillräckligt många deltagare i tjänsten för att leverantörer ska vara intresserade av att medverka?*

Om det endast finns ett fåtal deltagare är det svårt att bedriva lönsam verksamhet för flertalet leverantörer.

- *Ska tjänsten erbjudas som gruppaktivitet eller individuell aktivitet?*
Om tjänsten i huvudsak bedrivs som gruppaktivitet kan det vara svårt för leverantören att få ihop tillräckligt stora grupper av deltagare i ett valfrihetssystem. Om många leverantörer endast får ett fåtal deltagare kan det bli kostsamt att bedriva gruppaktivitet. Deltagarna behöver även ha liknande behov för att meningsfulla gruppaktiviteter ska vara möjliga.

4.2 Uppföljning och kvalitetssäkring

Uppföljning av valfrihetssystemen är en förutsättning för att kontrollera att målen med de olika tjänsterna och valfrihetssystemen uppnås. Avdelningen Förmedlingstjänster är en av tre avdelningar inom huvudkontoret som har ett strategiskt övergripande ansvar för Arbetsförmedlingens arbetsmarknadspolitiska och integrationspolitiska uppdrag. Sakområdesansvariga på avdelningen Förmedlingstjänster följer upp leverantörer inom kompletterande aktörstjänster⁷⁰ och fungerar som stöd för arbetsförmedlarna på de lokala arbetsförmedlingarna.⁷¹ Arbetsförmedlingen tillämpar olika redskap för uppföljning och kvalitetssäkring av de kompletterande aktörerna.⁷²

Vid nytt avtal hålls så kallade uppstartsmöten på lokal nivå. Mötena utförs av sakområdesansvariga från avdelningen Förmedlingstjänster. Under mötet diskuteras tjänsten igenom tillsammans med leverantören och lokal kontaktperson på Arbetsförmedlingen.

⁷⁰ Därtill även leverantörer inom arbetsmarknadsutbildning samt förberedande utbildning.

⁷¹ Aktbilaga 15.

⁷² Aktbilaga 22.

Huvudkontorets upphandlingsavdelning genomför avtalskontroller. Avtalskontroller görs vid avtalsstart. En representant från upphandlingsavdelningen träffar leverantören för att kontrollera att förutsättningar finns för att bedriva verksamhet. Under dessa kontroller är representanter för leverantörens ledning med.⁷³

Leverantörsdialogerna utförs av sakområdesansvariga och innebär regelbundna besök hos upphandlade leverantörer i syfte att skapa bra relationer, fånga tidiga signaler, undvika missförstånd och fånga upp kundnöjdhet.⁷⁴ Leverantörens samtliga tjänster går igenom vid besöket.⁷⁵

Efter varje avslutat leverantörsbesök registreras besöken i ett ärendehanteringssystem. Detta är en rutin som infördes den 1 mars 2013 med syfte att kunna göra uppföljningar samt ta ut statistik. Dessförinnan registrerades leverantörsbesöken i en separat Excelfil som följdes upp varannan vecka.⁷⁶

Kvalitetskontroller sker på förekommen anledning. En kvalitetskontroll kan bestå av att Arbetsförmedlingen begär in dokument över arbetssökandes frånvaro/närvaro, lista över deltagare eller underskrivna sekretessklausuler. Kvalitetskontroll kan även innebära ett kortare eller längre besök på den ort där klagomålet uppkommit. Kontrollerna kan genomföras som en nationellt samordnad kontroll om det finns många klagomål på samma leverantör på flera orter.⁷⁷

⁷³ Aktilaga 18.

⁷⁴ Aktilaga 22.

⁷⁵ Aktilaga 18.

⁷⁶ Aktilaga 15.

⁷⁷ Aktilaga 18 samt 22.

En kvalitetsinspektion genomförs när klagomålens art ger misstanke om allvarligt avtalsbrott. Inspektion kan även genomföras vid upprepade klagomål eller misstanke om allvarligt missförhållande eller avtalsbrott hos en leverantör. Kvalitetsinspektionerna sker alltid på leverantörens huvudkontor.⁷⁸ Avdelningen Förmedlingstjänster har inte genomfört några kvalitetsinspektioner under 2012 samt 2013.⁷⁹ De klagomål som inkommit till huvudkontoret under 2012 har inte varit av den karaktären att det föranlett någon kvalitetsinspektion.⁸⁰

Tabell 1 Antal genomförda dialoger och kontroller inom valfrihetssystemen som Arbetsförmedlingen gjort under år 2012⁸¹

Tjänst	Leverantörsdialog	Kvalitetsinspektion	Kvalitetskontroll	Avtalskontroll
Etableringslots	206	0	5	0
Jobbcoachning	305	0	16	10*
Sysselsättningsplatser med rehabiliterande insatser	0	0	0	0
Coach över tröskeln	0	0	0	0

*För tjänsten jobbcoachning genomfördes avtalskontroller med de tio största utförarna, resterade utförare har istället medverkat i så kallade uppstartsmöten där tjänst och avtal tydliggörs.

Källa: Arbetsförmedlingen⁸² med bearbetning av Konkurrensverket.

⁷⁸ Aktilaga 22.

⁷⁹ Aktilaga 15.

⁸⁰ Aktilaga 18.

⁸¹ Aktilaga 15.

⁸² Aktilaga 15.

Arbetsförmedlingen har genomfört drygt 300 leverantörsdialoger inom tjänsten jobbcoaching där antalet leverantörer är cirka 600 stycken. Arbetsförmedlingen har genomfört drygt 200 leverantörsdialoger inom tjänsten etableringslots där antalet leverantörer är drygt 230 stycken.

Arbetsförmedlingen uppger att anledningen till att det inte förekommit några leverantörsdialoger inom valfrihetssystemen sysselsättningsplatser samt coach över tröskeln beror på att dessa valfrihetssystem är nystartade. Tjänsten coach över tröskeln hade under 2012 endast 3 deltagare vilket är ytterligare en anledning till att inga leverantörsdialoger genomförts under 2012. Däremot har det förekommit uppstartsmöten och/eller samrådsmöten.⁸³

Under 2012 tillkom 606 nya jobbcoacher. Inom tjänsten jobbcoaching har avtalskontroller enbart utförts hos de tio största utförarna (med detta menas utförare som har verksamheter på flest adresser). Urvalet beror på att det inte har funnits tillräckliga resurser i förhållande till det stora antalet leverantörer. Övriga jobbcoacher har bjudits in till obligatoriska uppstartsmöten där Arbetsförmedlingen gått igenom tjänsten med leverantörerna. Därutöver sker leverantörsdialoger som innefattar besök på lokal nivå hos leverantör med minst 10 deltagare.⁸⁴ Under 2012 tillkom 30 nya leverantörer inom tjänsten etableringslots, men inga avtalskontroller genomfördes inom den tjänsten under 2012. Inom tjänsten sysselsättningsplatser tillkom 89 nya leverantörer under 2012, men inga avtalskontroller genomfördes inom den tjänsten under 2012.⁸⁵ Arbetsförmedlingen

⁸³ Aktbilaga 18 och 24.

⁸⁴ Aktbilaga 10 och 18.

⁸⁵ Aktbilaga 10 och 15.

genomförde under 2012 ett antal uppstartsmöten med kontrakterade leverantörer på regional nivå.⁸⁶

Tematiska granskningar är en form av riktade granskningar där Arbetsförmedlingen väljer ut ett område där myndigheten ser behov av en mer detaljerad granskning.⁸⁷

Det sker även kvalitetsuppföljning med deltagare. Enkätundersökningar riktade till alla arbetssökande som slutfört sin tremånadersplacering hos en jobbcoach genomförs regelbundet.⁸⁸

Samtliga leverantörer inom de fyra valfrihetssystemen förbinder sig genom avtal att medverka i Arbetsförmedlingens uppföljningar. Utöver deltagande i uppföljning sker återrapportering från utförarna i de olika valfrihetssystemen. Dessa återrapporteringar ligger även till grund för utbetalning av ersättning till utförarna av tjänsterna.

4.3 Klagomålshantering

Klagomålshantering är en del i Arbetsförmedlingens uppföljnings- och kvalitetssäkringsarbete och det finns nedskrivna rutiner för lokal hantering av klagomål på upphandlad extern leverantör.

Enklare frågor eller synpunkter som riktas mot upphandlad leverantör ska i första hand hanteras av den lokala arbetsförmedlingen.⁸⁹ Det omfattar att ta emot klagomål, föra dialog med utfö-

⁸⁶ Aktbilaga 24 och 26.

⁸⁷ Aktbilaga 22.

⁸⁸ Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 27.

⁸⁹ Aktbilaga 22.

rarna, upprätta överenskommelser om hur problem ska åtgärdas samt uppföljning av överenskommelser.⁹⁰ Frågor på lokal nivå rör oftast enklare missförstånd, inställda möten, svårigheter att få tag i sin jobbcoach och liknande frågor.⁹¹

Det är för Arbetsförmedlingens huvudkontor okänt hur många klagomål som hanterats av de 320 lokala arbetsförmedlingarna.⁹² Huvudkontoret har dialoger med lokala kontor om den mer övergripande karaktären på klagomål som kommer in, men har ingen kännedom om karaktären på klagomålet i varje enskilt ärende. Det pågår ett utvecklingsarbete i syfte att kunna ta fram denna typ av information.⁹³

De situationer som inte kan lösas lokalt rapporteras via ett webbformulär in till avdelningen Förmedlingstjänster vid huvudkontoret.⁹⁴ Under 2012 inkom 470 klagomål till Arbetsförmedlingens huvudkontor för samtliga tjänster som tillhandahålls av kompletterande aktörer.⁹⁵ Det är först när ett klagomål rapporteras in till huvudkontoret som en mätning av antal klagomål kan göras.⁹⁶ De vanligaste klagomålen som inkommer till huvudkontoret gällande tjänsterna inom valfrihetssystemen avser utförarnas marknadsföring, t.ex. felaktig information och förekomsten av erbjudanden och gåvor som strider mot avtalsvillkoren. Vidare förekommer klagomål på att innehållet i tjänsten inte över-

⁹⁰ Aktbilaga 15.

⁹¹ Aktbilaga 18.

⁹² Aktbilaga 10.

⁹³ Aktbilaga 18.

⁹⁴ Aktbilaga 22.

⁹⁵ Aktbilaga 10.

⁹⁶ Aktbilaga 18.

ensstämmer med deltagarens förväntningar.⁹⁷ Klagomål kan omfatta missnöje med genomförande av tjänst avseende exempelvis bemanningstäthet och kompetens samt att tjänsten inte kommit igång.⁹⁸

Om missförhållanden upptäcks tas en åtgärdsplan fram och följs upp.⁹⁹ Arbetsförmedlingens huvudkontor har inga uppgifter om hur många åtgärdsplaner som har upprättats. Avdelningen Förmedlingstjänster utreder inkomna klagomålsärenden enskilt och dokumenterar lösning och eventuella åtgärdsplaner i det enskilda ärendet som finns registrerat i ett ärendehanteringssystem. Av den anledningen är det inte möjligt att särredovisa antalet åtgärdsplaner från det totala antalet klagomål.¹⁰⁰ Om leverantören inte följer åtgärdsplanen eller att det visar sig vara ett allvarligt avtalsbrott bakom klagomålet kan det bli aktuellt att begära en rättelse med krav på åtgärd. Det sker dock ytterst sällan.¹⁰¹

Tabell 2 **Antal rättelser år 2012**¹⁰²

Tjänst	Antal rättelser
Etableringslots	11
Jobbcoachning	2
Sysselsättningsplatser med rehabiliterande insatser	0
Coach över tröskeln	0

⁹⁷ Aktbilaga 10.

⁹⁸ Aktbilaga 18.

⁹⁹ Aktbilaga 22.

¹⁰⁰ Aktbilaga 18.

¹⁰¹ Aktbilaga 15.

¹⁰² Aktbilaga 15.

I ett steg att stärka uppföljningen av kompletterande aktörer genomförde Arbetsförmedlingen under våren och sommaren 2013 en fördjupad granskning av ett urval av de kompletterande aktörerna. Syftet med granskningen var att kontrollera att upphandlade tjänster levereras utifrån avtalade krav och genomförandevillkor för respektive tjänst.

Resultatet av granskningarna ska, om avvikelser upptäcks, kunna utgöra grund för sanktioner i enlighet med avtal, exempelvis rättelse, prisavdrag och hävande. Erfarenheter från granskningen kommer att användas i det ordinarie förbättringsarbetet av kravställning, upphandling och leverantörskontroll.¹⁰³

4.4 Ratingsystem

Ett ratingsystem infördes i april 2013 för tjänsten jobbcoachning. Ratingsystemet har tre huvudsyften:

- Underlätta sökandes val av jobbcoach.
- Styra jobbcoacherna mot målet – fler i arbete.
- Stödja kvalitetshöjande konkurrens – jobbcoacher med goda resultat ska få fler deltagare.

Utförarna betygsätts med 1-3 stjärnor:

- * under medel
- ** medel
- *** över medel

¹⁰³ Arbetsförmedlingen(2013e), sid. 29f.

Betyget fastställs utifrån hur många deltagare som har fått arbete. Deltagarnas förutsättningar och jobbcoachernas resultat i relation till sina konkurrenter är faktorer som vägs in i betyget.¹⁰⁴ En kontroll görs om deltagarna fått arbete inom fyra månader efter tjänstens början. Därefter tas det fram ett värde ("score") som beskriver skillnaden mellan deltagarnas sannolikhet att få jobb och vad resultatet blev. Om personer som har en lägre sannolikhet att få jobb har fått arbete¹⁰⁵ skapas ett högt scorevärde, och vice versa. Scorevärdet jämförs med alla andra leverantörers scorevärden och beroende på hur en leverantörs scorevärde relaterar till medelvärdet delas det ut en till tre stjärnor.¹⁰⁶

Genom ratingsystemet kan deltagarna således ta del av en betygsättning av leverantörer som baseras på antal deltagare som har fått jobb.¹⁰⁷

För att en leverantör ska få ett värde behöver den ha haft minst tolv deltagare i ett leveransområde.¹⁰⁸ Resultaten från ratingen visar att företagen har olika resultat på olika orter. Den som ska välja jobbcoach bör därför ta del av vilka resultat jobbcoachföretagen har i närområdet.¹⁰⁹

¹⁰⁴ Arbetsförmedlingen (2012f) sid. 31f.

¹⁰⁵ Som arbete räknas tillsvidareanställning, eget företag utan stöd, tidsbegränsad anställning, tillfälligt arbete i önskad omfattning och anställning med stöd (till exempel lönebidrag). Deltagaren ska ha haft anställningen i minst två månader och inte vara deltidsarbetslös.

¹⁰⁶ Arbetsförmedlingen Information om rating av leverantörer av tjänsten jobbcoaching, www.arbetsformedlingen.se

¹⁰⁷ Aktilaga 10.

¹⁰⁸ Arbetsförmedlingen har valt att inte publicera ratingvärden för företag med färre deltagare eftersom resultaten då i allt för hög grad blir beroende av slumpen. Arbetsförmedlingen Information om rating av leverantörer av tjänsten jobbcoaching.

¹⁰⁹ Arbetsförmedlingen Pressmeddelande 29 april 2013.

Det är enligt Arbetsförmedlingen sannolikt att en del leverantörer kommer att välja utträde ur valfrihetssystemet på grund av färre deltagare.¹¹⁰

Totalt sett har 308 unika leverantörer av 690 kontrakterade leverantörer (augusti 2013) inom jobbcoachning fått ett ratingvärde, vilket motsvarar 45 procent av samtliga leverantörer.¹¹¹

Ratingsystemet är tänkt att i framtiden kunna användas för fler tjänster än jobbcoachning.¹¹²

¹¹⁰ Arbetsförmedlingen (2013e) sid. 29.

¹¹¹ Aktbilaga 19.

¹¹² Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 32.

5 Centrala aspekter rörande Arbetsförmedlingens upphandling och uppföljning

I detta avsnitt lyfter Konkurrensverket fram några särskilda aspekter på Arbetsförmedlingens upphandling och uppföljning av valfrietssystemen.

5.1 Arbetsförmedlingens upphandling av valfrietssystemen

Arbetsförmedlingen har de senaste åren fått ett utökat uppdrag, som bland annat handlar om att införa och i ökad utsträckning erbjuda arbetssökande plats hos kompletterande aktörer. Kompletterande aktörer ska även i ökad utsträckning tillhandahållas inom ramen för ett valfrietssystem. System där den enskilde får inflytande över vilken leverantör som ska tillhandahålla tjänster är en form av konkurrensutsättning.

Under 2012 fanns närmare 800 leverantörer av kompletterande tjänster, varav merparten av leverantörerna finns inom ramen för Arbetsförmedlingens valfrietssystem. Majoriteten av de kompletterande aktörer som under år 2012 hade avtal med Arbetsförmedlingen är små företag med färre än tio anställda. Arbetsförmedlingens valfrietssystem har därmed berett möjligheter för små företag att vara leverantörer till offentlig sektor, vilket är i linje med intentionerna om att införandet av valfrietssystem kan öppna upp nya marknader för företagande.

Även om antalet leverantörer att välja emellan varierar stort mellan de olika valfrietssystemen har de enskilda som beviljats stöd av Arbetsförmedlingen troligen fått fler leverantörer att välja emellan

än vad som skulle ha varit fallet om Arbetsförmedlingen hade upphandlat tjänsterna genom LOU eller varit ensam aktör.

Konkurrensverket ser positivt på att Arbetsförmedlingen tagit fram utvärderingskriterier för att strukturerat kunna bedöma vilka tjänster som är lämpliga att upphandla inom ett valfrietssystem.

5.2 Arbetsförmedlingens uppföljning av valfrietssystemen

Arbetsförmedlingen är enligt huvudmannskapet ansvarig för uppföljningen av valfrietssystemen och dess kompletterande aktörer. De är skyldiga att följa upp och försäkra sig om att aktörerna utför sitt arbete i enlighet med avtalen. Klagomålshantering och uppföljningar av upphandlade leverantörer är enligt Konkurrensverket viktiga faktorer för leverantörernas möjligheter att verka under konkurrensneutrala villkor i valfrietssystemen och för det allmänna förtroendet för valfrietssystemen.

Konkurrensverket kan konstatera att de fyra valfrietssystemen är olika till sin karaktär och att utbudet av leverantörer av tjänster varierar stort mellan de olika valfrietssystemen. Antalet leverantörer som Arbetsförmedlingen har ansvar för att följa upp varierar från drygt 600 leverantörer i valfrietssystemet jobbcoachning till 12 leverantörer i valfrietssystemet coach över tröskeln.¹¹³ Detta medför olika förutsättningar för Arbetsförmedlingen att följa upp de olika valfrietssystemen.

¹¹³ Men då enbart en av 12 leverantörer inom coach över tröskeln har deltagare är det i praktiken enbart ett företag som kan vara föremål för uppföljning för närvarande.

Arbetsförmedlingen uppger att de har tagit fram och etablerat ett systematiskt arbetssätt för att kunna följa upp upphandlade leverantörer och avtal. Det systematiska arbetssättet innefattar även rutiner för hantering av klagomål och synpunkter. Enligt Arbetsförmedlingen är det viktigt med en effektiv och professionell uppföljning för att säkerställa en enhetlig och rättssäker hantering av upphandlade avtal samt att det möjliggör för leverantörer att konkurrera på lika villkor.¹¹⁴

Konkurrensverket kan emellertid se indikationer på att rutinerna inte är fullt ut implementerade. I förhållande till antalet nya leverantörer som tillkom i de olika valfrihetssystemen under år 2012 är antalet avtalskontroller som genomfördes under samma år enligt Konkurrensverket otillräckligt då kontrollerna syftar till att kontrollera att förutsättningar finns för att bedriva verksamhet.

Konkurrensverket ser dock positivt på att Arbetsförmedlingen under våren och sommaren 2013 genomfört en fördjupad granskning av ett urval av de kompletterande aktörerna och att erfarenheter från granskningen används för att förbättra uppföljningen av leverantörer.¹¹⁵

Klagomålshantering är en del i Arbetsförmedlingens uppföljnings- och kvalitetssäkringsarbete. Under 2012 inkom 470 klagomål till Arbetsförmedlingens huvudkontor.¹¹⁶ Antalet klagomål som inkommit och åtgärdats på lokal nivå är okänt vilket medför att det inte finns någon heltäckande sammanställning över förekomsten av klagomål i de olika valfrihetssystemen.¹¹⁷ Detta innebär att det inte

¹¹⁴ Arbetsförmedlingen (2013f) sid. 37.

¹¹⁵ Arbetsförmedlingen (2013k).

¹¹⁶ Antalet omfattar samtliga tjänster som tillhandahålls av kompletterande aktörer.

¹¹⁷ Aktbilaga 10.

är möjligt att följa utvecklingen av mängden klagomål över tid på lokal nivå. Även om Arbetsförmedlingen uppger att de har viss kännedom om karaktären på de klagomål som kommer in lokalt anser Konkurrensverket att bristande kvantitativ och kvalitativ uppföljning av den lokala klagomålshanteringen ger sämre förutsättningar att bedöma i vilken utsträckning Arbetsförmedlingen kan säkerställa att valfrihetssystemen har en kvalitetsdriven konkurrens där hantering och åtgärder av klagomål blir viktigt för att säkerställa en hög kvalitet på tjänsterna. Enligt Arbetsförmedlingen pågår det ett utvecklingsarbete i syfte att kunna ta fram denna typ av information, vilket Konkurrensverket välkomnar.

Det finns på Arbetsförmedlingens huvudkontor ingen uppgift om det totala antalet åtgärdsplaner som upprättats. Detta beror på att åtgärdsplaner, liksom klagomål, dokumenteras i enskilda ärenden. En dokumentation av såväl klagomål och åtgärdsplaner på en mer övergripande systemnivå som förbättrar förutsättningarna för Arbetsförmedlingens huvudkontor att göra systematiska uppföljningar vore enligt Konkurrensverket önskvärt.

Som ett av kriterierna för vilka tjänster som är lämpliga att upphandla inom ramen för valfrihetssystem uppger Arbetsförmedlingen kriteriet att deltagarna ska ha ett intresse av att välja kompetterande aktör.

Den arbetssökandes möjligheter att välja och välja bort en leverantör som inte svarar mot den arbetssökandes behov är en viktig del i ett valfrihetssystem. Utifrån Konkurrensverkets uppdrag att följa upp om valfrihetssystem leder till valfrihet för brukarna och hur valfrihetssystemen fungerar är det relevant att veta i vilken utsträckning deltagarna i de olika systemen väljer/inte väljer respektive väljer om. I vilken utsträckning detta sker kan utgöra indikationer på dels hur lämplig tjänsten är att ha i ett valfrihets-

system¹¹⁸, dels vilka förutsättningar det finns för kvalitetsdriven konkurrens genom att de leverantörer som underpresterar väljs bort av deltagaren.

Arbetsförmedlingen undersöker för närvarande hur de ska kunna göra mer systematiska uppföljningar av andelen aktiva val, omval och icke-val, vilket Konkurrensverket ser positivt på.

Ratingsystemet innebär en uppföljning av jobbcoachernas resultat i relation till sina konkurrenter. Vi har i denna förstudie kunnat konstatera att det är få utträden ur de olika valfrihetssystemen, trots att ett stort antal leverantörer inte hade några deltagare under 2012. Arbetsförmedlingen har en förhoppning om att ratingsystemet som infördes under våren 2013 ska medföra att marknaden blir mer självreglerande. Konkurrensverket ser emellertid en risk för inlåsningseffekter genom att utformningen av ratingsystemet kan missgynna nya och mindre leverantörers möjligheter att konkurrera om de arbetssökande med hänsyn till antalet deltagare de måste ha för att betygsättas.

5.3 Sammanfattande bedömning

I Konkurrensverkets uppdrag ingår att uppmärksamma hinder mot en effektiv konkurrens samt följa upp om valfrihetssystem leder till konkurrens mellan leverantörer och till valfrihet för deltagare.

Arbetsförmedlingen har som huvudman över sina valfrihetssystem ett omfattande uppdrag där de fyra valfrihetssystemen till sin karaktär är olika avseende såväl antalet leverantörer och deltagare som inriktning på tjänsterna. Detta medför att det inom ramen för

¹¹⁸ I vilken utsträckning tjänstens innehåll är begripligt och om deltagaren har möjlighet att jämföra olika leverantörer är faktorer som kan inverka på benägenheten att göra ett aktivt val.

en begränsad förstudie inte är möjligt att på en generell nivå bedöma i vilken grad valfrihetssystemen ger förutsättningar för en effektiv konkurrens mellan leverantörerna. Många leverantörer i ett valfrihetssystem behöver inte innebära en effektiv konkurrens och stor valfrihet för arbetssökande och deltagare i tjänsterna.

Konkurrensverket är medvetet om att Arbetsförmedlingens utökade uppdrag att tillhandhålla fler tjänster i valfrihetssystem medför både utmaningar och omställningar för Arbetsförmedlingen.

Konkurrensverket ser positivt på den etableringsfrämjande effekt som Arbetsförmedlingens införande av valfrihetssystem har medfört. Arbetsförmedlingens i delar otillräckliga uppföljning av leverantörer kan emellertid medföra att uppställda kvalitetskrav inte följs upp, vilket i sin tur kan resultera i konkurrens fördelar för de företag som brister i dessa avseenden. Därtill finns det en risk för att förutsättningarna för en kvalitetshöjande konkurrens minskar och ytterst att förtroendet för Arbetsförmedlingens valfrihetssystem påverkas. Konkurrensverket anser därför att Arbetsförmedlingens uppföljning av valfrihetssystemen och deras leverantörer behöver stärkas.

Under arbetet med denna förstudie har Arbetsförmedlingen aviserat att de kommer att justera den nuvarande uppföljningsmodellen. Konkurrensverket välkomnar Arbetsförmedlingens fortsatta utvecklingsarbete och avser framgent att följa upp Arbetsförmedlingens arbete med uppföljning av leverantörer inom valfrihetssystemen.

Arbetsförmedlingen har sedan denna rapport påbörjats meddelat att valfrihetssystemet för tjänsten jobbcoachning stängs ned sista september 2013 samt att valfrihetssystemet för tjänsten coach över tröskeln upphör sista december 2013.

Referenser

Arbetsförmedlingen (2013a) *Svar på skrivelse från Konkurrensverket, juni 2013*

Arbetsförmedlingen (2013b) *Svar på skrivelse från Konkurrensverket, juli 2013*

Arbetsförmedlingen (2013c) *Svar på frågor från Konkurrensverket, augusti 2013 (tjänsteanteckning)*

Arbetsförmedlingen (2013d) *Budgetunderlag 2014-2016*

Arbetsförmedlingen (2013e) *Återrapportering – En effektiv verksamhet*

Arbetsförmedlingen (2013f) *Åtterrapportering – Kompletterande aktörer 2012*

Arbetsförmedlingen (2013g) *Pressmeddelande Rating av jobbcoachföretag startar, 29 april 2013*

Arbetsförmedlingen (2013h) *Prognoser för utbetalningar 2013-2017*

Arbetsförmedlingen (2013i) *Åtterrapportering 2013 Uppdrag att upphandla tjänster för personer med nedsatt arbetsförmåga på grund av psykisk funktionsnedsättning*

Arbetsförmedlingen (2013j) *Lägesrapport enligt regleringsbrev för 2012, Coacher över tröskeln*

Arbetsförmedlingen (2013k) *Åtterrapportering Rapport om fördjupad granskning av kompletterande aktörer*

Arbetsförmedlingen (2012a) *Handläggarsöd Etableringslots*

Arbetsförmedlingen (2012b) *Årsredovisning Kompletterande aktörer 2012*

Arbetsförmedlingen (2012c) *Årsredovisning 2012*

Arbetsförmedlingen (2010) *Etableringslots för nyanlända*

Arbetsförmedlingen *Information om rating av leverantörer av tjänsten jobbcoachning, www.arbetsformedlingen.se*

Arbetsmarknadsdepartementet (2013) *Regleringsbrev för budgetåret 2013 avseende Arbetsförmedlingen*

Förfrågningsunderlag *Coacher över tröskeln*

Förfrågningsunderlag *Etableringslotsar*

Förfrågningsunderlag *Jobbcoachning i ett valfrihetssystem*

Förfrågningsunderlag *Sysselsättningsplatser*

Lag (2010:197) om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare

Lag (2010:536) om valfrihet hos Arbetsförmedlingen

Lag (2008:962) om valfrihetssystem

Regeringens proposition 2009/10:60 *Nyanländas arbetsmarknads-etablering- egenansvar med professionellt stöd*

Regeringens proposition 2009/10:146 *Valfrihetssystem hos Arbetsförmedlingen*

Regeringens proposition 2008/09:29 *Lag om valfrihetssystem*

SFS 2007:1030 *Förordning med instruktion för Arbetsförmedlingen*

Utöver ovanstående källor har följande kompletterande uppgifter inhämtats från Arbetsförmedlingen:

Dnr 311/2013 Aktilagor:

10 *Arbetsförmedlingens svar på Konkurrensverkets skrivelse juni 2013*

15 *Arbetsförmedlingens svar på Konkurrensverkets skrivelse juli 2013*

18 *Tjänsteanteckning*

19 *Arbetsförmedlingens svar på Konkurrensverkets frågor augusti 2013*

21 *Tjänsteanteckning*

22 *Arbetsförmedlingens PM om rutiner för klagomålshantering och uppföljning*

24 *Arbetsförmedlingens synpunkter på Konkurrensverkets rapportutkast*

25 *Arbetsförmedlingens PM Guide till hantering av insatsen coach över tröskeln*

26 *Tjänsteanteckning*

Konkurrensverket är tillsynsmyndighet över lagen om valfrihetssystem (LOV). I uppdraget ingår bland annat att uppmärksamma hinder mot en effektiv konkurrens i offentlig och privat verksamhet och mot en effektiv offentlig upphandling.

För Arbetsförmedlingen har införandet av valfrihetssystem inneburit att delar av verksamheten har konkurrensutsatts. Konkurrensverket ger i denna rapport en översiktlig beskrivning av Arbetsförmedlingens valfrihetssystem.

KONKURRENSVERKETS RAPPORTSERIE 2013:7



Adress 103 85 Stockholm

Telefon 08-700 16 00

Fax 08-24 55 43

konkurrensverket@kkv.se

www.konkurrensverket.se