

Handläggare, titel, telefon  
Sandra Johansen, utredare  
Anna Nilsson, utredare  
Esa Manninen, utredare  
011-15 21 38

Arbetsmarknads- och  
vuxenutbildningsnämnden

## Utvärdering av projektet Servicetraineer

### Innehållsförteckning

<b>SAMMANFATTNING .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>4</b>
PROJEKTET I KORTHET .....	4
RAPPORTENS SYFTE .....	4
METOD .....	4
<b>2. RESULTAT .....</b>	<b>5</b>
DELTAGARE .....	5
FAMILJEFÖRHÅLLANDEN .....	6
SPRÅKKUNSKAPER .....	6
ARBETSPLATSER .....	7
A-KASSA .....	8
ARBETSKONSULENTERNAS ERFARENHETER .....	8
DELTAGARNAS ERFARENHETER .....	9
<i>Kontakten med handledaren .....</i>	<i>10</i>
<i>Studier .....</i>	<i>10</i>
<i>Ökade möjligheter att få jobb .....</i>	<i>11</i>
<i>Fördel av flerspråkighet .....</i>	<i>11</i>
<i>Socioekonomiska aspekter .....</i>	<i>11</i>
<i>Förbättringsområden .....</i>	<i>12</i>
HANDLEDARNAS ERFARENHETER .....	13
<i>Rekrytering .....</i>	<i>13</i>
<i>Önskemål om tydligare arbetsbeskrivning .....</i>	<i>13</i>
<i>Handledning .....</i>	<i>14</i>
<i>Fördel av flerspråkighet .....</i>	<i>15</i>
<i>Fortsatt anställning efter projektet .....</i>	<i>15</i>
SAMMANFATTANDE ANALYS AV INTERVJUERNA .....	16
<i>Tydlighet .....</i>	<i>16</i>
<i>Det svenska språket .....</i>	<i>16</i>
<i>Annat .....</i>	<i>17</i>

EKONOMISK UPPFÖLJNING AV PROJEKTET .....	17
<i>Deltagarlöner</i> .....	18
<i>Övriga poster</i> .....	19
UTFALL EFTER PROJEKTET.....	19
EFFEKTUTVÄRDERING MED JÄMFÖRELSEGRUPPER .....	20
<i>Hur stor är projekteffekten?</i> .....	21
<b>3. SLUTSATSER</b> .....	<b>22</b>
<b>REFERENSER</b> .....	<b>25</b>

## Sammanfattning

I projektet Servicetraineer har 30 personer (16 kvinnor och 14 män) som varit beroende av ekonomiskt bistånd och som talar minst ett av kommunens största invandrarpråk haft ettåriga anställningar i kommunala verksamheter. En stor del av traineeplatserna fanns inom skola och skolbespisning och stödet nystartsjobb har använts i de tidsbegränsade anställningarna. Barnfamiljer har varit prioriterad målgrupp och cirka 60 barn fanns i de hushåll som ingick i projektet.

I den här rapporten redovisas resultatet av en utvärdering av projektet som baseras på dokumentstudier och intervjuer. Utvärderingen visar att projektet upplevdes värdefullt och givande av både deltagare och arbetsgivare. Samtliga intervjuade deltagare uttryckte positiva omdömen av att ha varit en del av projektet Servicetraineer. Även samtliga handledare och chefer som har intervjuats har en positiv inställning till projektet. Den samlade bedömningen efter utvärderingen och den halvtidsuppföljning som tidigare har gjorts är att projektet Servicetraineer till stor del har genomförts enligt ursprunglig plan.

Den ekonomiska uppföljningen av projektet visar bland annat att nettokostnaden för deltagarnas löner blev cirka en halv miljon kronor högre än budget. Avvikelsen beror bland annat på högre löneökningar än förväntat. Under projekttiden har det även betalats ut 550 000 kr i försörjningsstöd i form av utfyllnad. Det beror på att några av projektdeltagarna med många hemmavarande barn inte kunde klara sig med enbart löneinkomsten från anställningen.

I rapporten redovisas även en effektutvärdering med hjälp av jämförelsegrupper för att försöka utvärdera i vilken utsträckning projektet har minskat deltagarnas beroende av ekonomiskt bistånd.

## 1. Inledning

### Projektet i korthet

Servicetraineer är en tidsbegränsad arbetsmarknadsinsats på 12 månader inom kommunal sektor med syftet att få personer som är beroende av ekonomiskt bistånd ut i arbete och självförsörjning. Projektet riktar sig till en målgrupp av 30 personer där deltagaren ska vara skriven i Norrköpings kommun, vara arbetsför och inskriven på arbetsförmedlingen, aktuell för ekonomiskt bistånd, kunna minst ett av kommunens stora invandarspråk och ha tillräckliga kunskaper i det svenska språket. Barnfamiljer är prioriterade.

Syftet med projektet är att undersöka hur Servicetraineer som arbetsmetod fungerar utifrån fyra målsättningar. Dels att minska utbetalningarna av ekonomiskt bistånd samt att underlätta rekrytering av personer som talar de stora invandarspråken i Norrköpings kommun. Dels att ge deltagaren lön istället för bidrag samt att ge deltagaren erfarenhet av svenskt arbetsliv i den kommunala sektorn. Ett mätbart mål är att 60 procent av deltagarna ska arbeta eller studera tre månader efter projektets slut. Projektet finansierades av kommunens sociala investeringsfond, arbetsförmedlingen via statsbidraget nystartsjobb samt medel från Samordningsförbundet Östra Östergötland.

### Rapportens syfte

Det finns flera syften med den här rapporten.

- Ett syfte är att upprepa och redovisa resultatet av en liknande uppföljning som den som gjordes efter halva projekttiden, d.v.s. beskriva antal deltagare, arbetsuppgifter och arbetsplatser, redogöra för ekonomin i projektet m.m.
- Ett annat syfte är att redovisa resultatet av en utvärdering som ska belysa styrkor och svagheter med projektet. Underlaget till utvärderingen baseras dels på dokumentstudier och dels på intervjuer med deltagare, handledare på de kommunala arbetsplatserna samt ett urval av delaktig personal på arbetsmarknadskontoret.
- Ett ytterligare syfte med den här rapporten är att redovisa en effektutvärdering. Med hjälp av jämförelsegrupper görs ett försök att utvärdera i vilken utsträckning projektet minskat deltagarnas beroende av ekonomiskt bistånd.

### Metod

Efter halva projekttiden gjordes en relativt omfattande uppföljning som publicerades i en rapport våren 2013 (se referenslistan). När den

uppföljningen upprepades ett halvår senare har mycket av materialet från halvtidsuppföljningen kunnat återanvändas, ibland kompletterat med nya uppgifter från arbetsmarknadskontorets verksamhetssystem. Den ekonomiska uppföljningen av projektet är helt uppdaterad jämfört med den som gjordes vid halvtidsuppföljningen.

Utvärderingen av projektets styrkor och svagheter har genomförts genom att jämföra planen för projektet med utfallet. Beskrivningar av hur Servicetraineer var planerat återfinns i ansökningar om finansiering till projektet (se referenslistan). Beskrivningar av hur projektet har utfallit har tagits fram genom intervjuer av projektdeltagare och handledare på projektdeltagares arbetsplatser. Även arbetsmarknadskontorets personal som har arbetat med Servicetraineer har intervjuats.

Intervjuerna av deltagare och handledare genomfördes som telefonintervjuer, delvis av tidsmässiga skäl och delvis för att planen inför utvärderingen var att genomföra relativt korta och strukturerade intervjuer. Intervjuguiden utformades för både deltagare och arbetsledare för att säkerställa att utvärderingens syfte uppnåddes. Av de 30 deltagarna gick det att nå 25, varav 24 valde att svara på frågorna.

För att komplettera informationen från deltagarintervjuerna har även handledare på arbetsplatser intervjuats. Begränsad tid för utvärderingsuppdraget medförde att det var nödvändigt att göra ett urval bland handledarna. Ambitionen när urvalet gjordes var att få med några arbetsplatser där projektet hade fungerat bra, några där det fungerat mindre bra och samtidigt få med några olika typer av verksamheter. Personal på arbetsmarknadskontoret med kunskap om projektet rådfrågades i urvalet av tänkbara arbetsplatser att kontakta. Totalt 12 handledare har telefonintervjuats. I vissa fall var handledaren även chef/arbetsledare för deltagaren.

För att kunna analysera effekten av projektet har två jämförelsegrupper konstruerats. Deltagarna i projektet jämförs med personerna i jämförelsegrupperna med avseende på i vilken grad beroende av ekonomiskt bistånd har förändrats över tid.

De delar i utvärderingen som baseras på intervjuer har genomförts som ett tidsbegränsat uppdrag av utredarna Sandra Johansen och Anna Nilsson. Personal på arbetsmarknadskontoret har genomfört den ekonomiska uppföljningen och effektutvärderingen.

## 2. Resultat

### Deltagare

Servicetraineeprojektet har haft 30 deltagare, 16 kvinnor och 14 män, i åldrarna 28-51 år (födda mellan 1962-1985). Tidigt under projektet lämnade

en deltagare sin plats med anledning av erbjudande om annan anställning, varvid en annan person tog vid.

Den första Servicetraineen kom in i projektet i augusti 2012, men merparten av deltagarna började vid årsskiftet 2012/2013. Samtliga hade avslutat sin tid i projektet när den här utvärderingen inleddes.

### Familjeförhållanden

I nedanstående tabell är deltagarnas familjeförhållanden sammanställda som det såg ut vid tiden för halvtidsuppföljningen.

	Med barn	Utan barn	Väntar barn	Summering
<b>Ensamstående</b>	7	3	0	10
<b>Gifta</b>	18	1	1	20
<b>Summering</b>	25	4	1	30

Tabellen visar att tio av deltagarna var ensamstående, varav sju hade hemmavarande barn. 20 av deltagarna var gifta/sammanboende och utav dem hade 18 hemmavarande barn. Sammanfattningsvis hade 25 av projektets deltagare hemmavarande barn, en väntade barn under projektet och fyra (två hushåll) hade inte några barn. Vid tiden för halvtidsuppföljningen var det totalt 61 barn som direkt berördes av projektets insatser och därmed påverkades av att ha gått från att leva i en bidragsberoende familj till att ha minst en förälder med lön.

### Språkkunskaper

För att anställas som Servicetraine ska deltagaren tala minst ett av kommunens stora invandrarspråk. Statistik över födelseland för kommunens invånare visar att efter Sverige är Irak det land där flest har sitt ursprung. Andra vanligt förekommande födelseländer är Bosnien och Hercegovina, Syrien och Jugoslavien. Trots att Finland kommer på tredje plats i statistiken prioriteras inte finskan inom Servicetraine, då verksamheten ekonomiskt bistånd inte möter det finska språket i så stor utsträckning som de andra invandrarspråken. Aktuella språk för projektet är därför arabiska, serbokroatiska och bosniska. Dessa språk tillsammans med somaliska och persiska/farsi är de mest förekommande invandrarspråk som ekonomiskt bistånd kommer i kontakt med.

För att kunna konstatera språktillhörighet ställdes frågan direkt till deltagarna i en enkätundersökning vid halvtidsuppföljningen. Resultatet visade att det mest förekommande språket inom Servicetraine är arabiska, som behärskas av 16 personer. Därefter representeras romani av fyra, somaliska av tre, serbiska av tre, spanska av två, persiska av två stycken, makedonska av en, kurundi av en samt kurmanji av en deltagare.

Servicetrainedeltagarna uppnår i de flesta fall projektets mål angående språkkunskaper och som resultatet visar är undantagen få.

### Arbetsplatser

Tabellen nedan redovisar Servicetraineeplatsernas fördelning inom den kommunala organisationen samt enklare arbetsbeskrivning.

Förvaltning inom den kommunala organisationen	Avdelning inom förvaltningen	Arbetsuppgift
Vård- & omsorgskontoret	Äldreomsorg	Omsorgsarbete 3 platser
		Vaktmästeri
Utbildningskontoret		Receptionist
	Förskola	Barnskötare
		Fsk/fritidsverksamhet
	Grundskola	Administrativ assistent
		Lärarassistent
		Servicegrupp
	Gymnasieskolan	Gymnastiklärarassistent IT-verksamhet
		Skolvård 2 platser
	Fritidsgårdsverksamhet	Fritidsgårdsverksamhet
	Vuxenutbildning	Lärarassistent
Kultur- & fritidskontoret		Ekonomiassistent
Revisionskontoret		Ekonomiassistent
Kommunstyrelsens kontor	Kommunalstyrelsens kansli	Juristarbete
	Kostenheten	Vaktmästeri
		Storkök 4 platser
		Caféverksamhet
	IT-enheten	It-assistent
Tekniska kontoret		Vaktmästeri
Stadsbyggnadskontoret	Geografiska enheten	Digitalisering av ritningar
Arbetsmarknadskontoret	Arbetsmarknadsenheten	Verksamhetsresurs
		Språklig verksamhetsresurs

Tabellen visar att flest arbetsplatser fanns inom skola och skolbespisning. Vissa av deltagarna som arbetade inom skolverksamhet fick under sommaruppehållet andra arbetsuppgifter, exempelvis förflyttning till fritidsverksamhet. En närmare granskning av platserna visar också att vissa arbetsplatser förekommer fler gånger. Till exempel har Ebersteinska gymnasiet gjort flera anställningar via projektet, medan andra kommunala gymnasieskolor helt saknas.

Man kan notera att vissa förvaltningar inom den kommunala organisationen är underrepresenterade, exempelvis saknas bygg- och miljökontoret helt. För att uppnå mångfald inom alla områden kan det finnas ett vinstintresse i att även hitta anställningar inom de enheter som går under benämningen samhällsbyggnad. Enligt den huvudansvariga arbetskonsulenten berodde dock avsaknaden av traineeplatser där på att man har väldigt specifika krav på yrkesutbildning som inte fanns hos några deltagare.

### **A-kassa**

Då projektet innefattade beslut om nystartsjobb hade deltagaren möjlighet att kvalificera sig för ersättning från a-kassa i händelse av arbetslöshet när anställningen i projektet tog slut. Arbetsmarknadskontorets anställningsteam hade som rutin att informera deltagarna om a-kassa och fackligt medlemskap i samband med anställningens start.

När halvtidsuppföljningen genomfördes uppgav samtliga 30 deltagare att de var medlemmar i a-kassan. I samband med utvärderingen var samtliga som ställde upp på en telefonintervju (24 personer) fortfarande medlemmar, men 2 personer uppgav att det fanns oklarheter kring ifall de fortfarande var kvalificerade för ersättning.

### **Arbetskonsulenternas erfarenheter**

Arbetsmarknadsenhetens anställningsteam består av fem anställda, vilka varit mer eller mindre inblandade i projektets start, både i rekryteringsprocessen och som central länk mellan deltagare och arbetsplats. I projektbeskrivningen beskrivs rekryteringsprocessen i fem steg. I rekrytering av deltagare till projektet fick de kommunala enheterna i uppdrag att utifrån behov ta fram lämpliga Servicetraineeplatser som första steg. I nästa steg var det tänkt att arbetsmarknadsenheten skulle förhandla och förankra plats samt arbetsuppgifter med facket, för att därefter matcha personer till platserna. Tillsammans med en representant för arbetsplatsen skulle de sedan intervju kandidaten. Som en sista pusselbit var tanken att arbetsmarknadsenheten och arbetsförmedlingen skulle ta beslut om eventuellt nystartsjobb.

Uppstarten av projektet Servicetraineer blev fördröjd av olika anledningar. En anledning var när beslut om nystartsjobb från arbetsförmedlingen skulle tas. Från arbetsförmedlingens sida ville man ha en klar deltagare och arbetsplats för att kunna godkänna nystartsjobb. Från arbetskonsulenternas



sida ansågs det vara tidsödande att matcha deltagare och plats innan godkännande fanns. Utöver det ville man inte heller väcka falska förhoppningar hos deltagaren om nystartsjobbet inte skulle godkännas. I denna process har arbetsförmedlingens regelverk och anställningsteamets arbetssätt att finna lämpliga arbetsplatser varit svårt att kombinera. Ytterligare en aspekt som fördröjt uppstarten är det faktum att samtliga deltagare i projektet sedan tidigare är inskrivna på arbetsförmedlingen där de alla har olika handläggare. Från arbeidskonsulenternas sida är det av den anledningen önskvärt att ha kontakt med en samordnande handläggare på arbetsförmedlingen, för att besluten om deltagare och nystartsjobb inte ska dra ut på tiden. En annan anledning som försenade projektets start var att förhandlingar mellan personalkontoret och facket gällande anställningsavtal drog ut på tiden mer än väntat.

I projektbeskrivningen står det att de kommunala enheterna får i uppdrag att utifrån den egna verksamhetens behov ta fram lämpliga Servicetraineeplatser. Utifrån arbeidskonsulternas synvinkel är det dock mer gynnsamt att börja med att ta fram intresserade deltagare och sedan lokalisera traineeplatser som passar deltagarnas kunskaper och önskemål. En av de tillfrågade arbeidskonsulenterna menar att man kan ha en överblick över vad som finns och att det absolut finns en idé att ha en platsbank med intresserade enheter, men att man först och främst bör utgå från deltagaren. Exempelvis var tanken att det skulle finnas relativt många platser inom äldreomsorg, men det gick inte då det intresset inte fanns hos så många av deltagarna. Från arbetsplatsernas sida fanns det dock några som uttryckte en önskan om att, innan anställningen gjordes, verifiera att deltagarens kompetens faktiskt uppfyllde de krav som arbetsplatsen ställde.

### **Deltagarnas erfarenheter**

Samtliga deltagarna uttryckte positiva omdömen av att ha varit en del av projektet Servicetraine. När det gällde matchningen tyckte 14 av deltagarna att den hade varit bra eller mycket bra. Tio av deltagarna tyckte att matchningen hade varit mindre bra, men trots detta upplevdes projektet ändå ha varit värdefullt. Bland det som nämndes som mest givande var att ha haft ett jobb, och följande citat från en trainee sammanfattar vad många av deltagarna sade.

*”Man kommer in i det svenska samhället och det är till stor hjälp för en person som har svårt att skaffa jobb.”*

Det nämndes även att få referenser, få en första chans på den svenska arbetsmarknaden och att ha fått möjligheten att utveckla sin svenska. Att lämna ekonomiskt bistånd och få sin första lön, samt möjligheten att kombinera projektet med utbildning var också något som uppskattades. Dessa upplevelser går i linje med vad projektet önskade medföra i intäkter för deltagarna, som upplevelsen av att få lön istället för bidrag, högre disponibel inkomst jämfört med att få ekonomiskt bistånd,

arbetslivserfarenhet, referenser och möjlighet till a-kasseersättning om personen blir arbetslös efter avslutad traineeperiod.

De intervjuade nämnde även viktiga sociala aspekter som känslan av att se fram emot en arbetsdag, att ha träffat nya människor och att ha fått bra bemötande och bra kontakt med sin handledare, både på arbetsplatsen och på arbetsmarknadskontoret. Några kände också att de hade fått nya framtidsutsikter och en tydligare bild av vad man ville göra, antingen genom arbete eller genom studier. Andra intäkter som deltagarna nämnde var kunskaper om det svenska välfärdssystemet, exempelvis i kontakten med facket, a-kassan och Vägledningscentrum.

### *Kontakten med handledaren*

Av de intervjuade upplevde 23 personer att relationen till handledaren hade fungerat bra eller mycket bra. Handledarna hade gett trygghet på arbetsplatsen och ansågs i många fall ha varit hjälpsamma, både med arbetsuppgifter, språket och i försök till fortsatt anställning. Tre av deltagarna berättade att även om de var nöjda med handledaren så hade handledaren haft mycket annat att göra och därför haft lite tid, varit ny eller suttit på en annan avdelning än deltagaren. I ett fall var deltagaren inte nöjd med relationen till handledaren och det berodde på en allmänt dålig upplevelse av arbetsplatsen.

### *Studier*

I ansökan till samordningsförbundet står det att anställningen vid behov kan kombineras med studier som krävs för att kunna få anställning inom arbetsområdet, exempelvis städutbildning. Av de 23 deltagare som svarat på frågan har 10 studerat under projektet, studier som innefattar språk, matematik, kompletterande kurser till tidigare utbildning samt interna kurser inom kommunen. Tretton deltagare har inte studerat alls under projektet.

Informationen kring studier verkar dock ha brustit vid vissa anställningar och det har funnits en del oklarheter. Två av deltagarna uttryckte att de inte hade hunnit studera då de arbetade heltid, vilket indikerar att informationen kring studierna inte nått ut. Två andra av de tillfrågade berättade även att de förstått att möjligheten fanns först i slutet av anställningen och att det då inte hanns med. En deltagare sa även uttryckligen att hon önskade att hon hade fått lära sig relevanta dataprogram som kunde ha ökat hennes chanser till jobb efter projektets slut. Några uppgav istället att de helt ville fokusera på arbetet. Inom projektet fanns det som tidigare nämnt utrymme att studera kompetenshöjande kurser för att öka deltagarnas anställningsbarhet, vilket både deltagare och handledare bör vara väl införstådda med.

### *Ökade möjligheter att få jobb*

Syftet med projektet är att deltagaren efter traineetiden ska vara rustad för arbete, studier eller annat som ska leda till egen försörjning. Förhoppningen är även att det för några deltagare kan leda till en anställning på den enhet där man har varit trainee. När deltagarna tillfrågades om de ansåg att Servicetraineeprojektet hade ökat deras möjligheter att få ett arbete var det 19 deltagare som svarade att de tyckte det. Erfarenheterna, referenserna och deltagarnas förbättrade kunskaper i svenska ansågs ha bidragit, såväl som ett ökat självförtroende, bättre självinsikt och det faktum att man "fått in en fot".

I de två fall där deltagarna hade en mer negativ upplevelse berodde det främst på att man för att få en anställning behövde ha en utbildning, vilket gällde både inom skola, vård- och omsorg och i storköken. En av deltagarna uttryckte att även om hon var glad över möjligheten att få vara en del av Servicetraineeprojektet skulle hon vara tvungen att studera efteråt för att kvalificera för en anställning på den arbetsplatsen, vilket ytterligare skulle fördröja möjligheten att komma ut i egen försörjning. Tre deltagare svarade inte på frågan.

### *Fördel av flerspråkighet*

När deltagarna tillfrågades om nyttan av flerspråkighet noterade vi att majoriteten först uppfattade det som en fråga om hur deras svenska hade utvecklats. En klar majoritet av de tillfrågade menade att deras kunskaper i svenska hade utvecklats under projektet, vilket samtliga var positiva till.

När frågan förtydligades svarade 11 av de 24 intervjuade deltagarna att de ansåg sig ha nytta av ett annat språk än svenska. Av dessa elva deltagare var det två som använde det andra språket kontinuerligt och nio som använde det vid vissa tillfällen såsom att översätta åt nyanlända, prata med barn och därmed lära barnen två språk, undervisa arabisktalande barn samt prata med kunder eller boende på deras modersmål. Tretton deltagare menade att deras språkkunskaper inte kom till användning, antingen för att det inte fanns brukare som talade deras modersmål eller för att det fanns regler kring att man på arbetsplatsen enbart pratar svenska. Under intervjuerna yttrades även tveksamheter inför att agera tolk från några av deltagarna, då det inte upplevdes ingå i arbetsuppgiften.

### *Socioekonomiska aspekter*

Ett av projektets syften är att minska utbetalningarna av ekonomiskt bistånd och målgruppen barnfamiljer skulle prioriteras. Projektet syftade även till att ge deltagaren upplevelsen av att få lön istället för bidrag samt högre inkomst jämfört med ekonomiskt bistånd.

När det gällde lönen hade deltagarna relativt skiftande upplevelser. En del ansåg att det faktum att det var minimilön inte spelade någon roll utan

vägdes upp av chansen till arbete. Andra menade istället att lönen var för låg i förhållande till arbetsinsatsen. Det som många enades i var dock att en lön innebar självförsörjning och självständighet och det upplevdes väldigt positivt att slippa ekonomiskt bistånd samt även arbetsförmedlingen under året.

Av både tidsmässiga och etiska skäl valde vi att inte intervjua barnen i syftet att lyfta barnperspektivet, utan har istället frågat deltagarna om deras syn på hur arbetet påverkat familjen. Att vara den som försörjer nämndes av flera deltagare som en viktig aspekt. Utöver det nämndes att man hade pratat mycket om jobbet hemma och att barnen var glada och stolta över föräldrarnas arbete. Bland deltagarna lyftes även att arbetet hade gett familjen trygghet, att man som förälder kunde garantera något och att man hade råd att göra mer saker. Men den ekonomiska situationen har inte varit likadan för alla deltagare. I de fall där deltagarna varit del av en stor barnfamilj har lönen inte varit tillräcklig för att klara försörjning, utan familjen har behövt söka utfyllnad från ekonomiskt bistånd, vilket upplevts som en försämring av ekonomin. I syfte att ge deltagaren upplevelse av lön istället för bidrag, högre inkomst i relation till ekonomiskt bistånd, samt att minska bidragsberoendet har det utifrån denna aspekt inte fullt ut uppfyllts.

### *Förbättringsområden*

Deltagarna tillfrågades om vad som hade varit det sämsta med projektet och vad som hade kunnat förändras.

- Sex personer nämnde att det sämsta var att de inte fick en anställning efter att projektet avslutats.
- Fyra nämnde att de tyckte den låga lönen var det sämsta med projektet.
- I tre fall upplevdes projektet ha ingett falska förhoppningar om en anställning och deltagarna undrade över arbetsmarknadsenhetens ansvar och stöd efter projektets slut.
- Att få hjälp med att söka jobb under projektets gång samt efter dess slut var något som lyftes av vissa deltagare, då det fanns behov av att på ett bra sätt förmedla sina nya erfarenheter och kunskaper till potentiella arbetsgivare. Likaså önskades stöd från arbetsmarknadsenheten vid anställning på traineeplatsen efter projektets slut.
- Under projektets gång hölls två informationstillfällen av arbetsmarknadsenheten och Vägledningscentrum gällande arbetsmarknaden, studievägledning, personligt nätverk, facket och a-kassan. Syftet var också att utbyta erfarenheter med andra deltagare och reflektera över vilka färdigheter som krävdes i utformning av CV och personligt brev. Dessa tillfällen upplevdes av vissa deltagare väldigt lärorika. Andra deltagare ansåg att det inte hade varit helt tillräckligt och

önskade att dessa tillfällen skulle utökas och utvecklas för att öka möjligheterna att få arbete.

- Andra önskemål var att anställningstiden skulle vara mer flexibel, att projektet skulle vara längre än ett år, och att arbeidskonsulenter från arbetsmarknadsenheten skulle besöka enheterna oftare och ibland oannonserat. Detta hörde ihop med de två tillfällen där deltagarna upplevde att de hade fått göra andra arbetsuppgifter än vad de anställts för.
- När det gällde arbetsuppgifterna fanns det, förutom de som tyckte att de fick andra arbetsuppgifter än vad kontraktet gällde, även några som önskade att arbetsuppgifterna skulle ha utvecklats mer under året. En deltagare tyckte inte att hon hade haft tillräckligt mycket att göra för att täcka in en heltidstjänst. Den huvudansvarige arbeidskonsulenten lyfter att det i projektet ska finnas möjlighet att utöka arbetsuppgifterna när man ser att det fungerar för deltagaren, något som kanske bör förtydligas även för arbetsgivaren.

### **Handledarnas erfarenheter**

Samtliga av de tillfrågade handledarna och cheferna har en positiv inställning till projektet. Flera uttryckte att deltagarna och verksamheterna har varit resurser åt varandra, och att det varit en "win-win-situation". Att skapa mer mångfald på arbetsplatsen, ge deltagarna ett steg in på arbetsmarknaden samt kunna ge utbildning och referenser var ytterligare positiva aspekter enligt handledarna. Dessutom poängterade många att det har varit roligt att följa deltagarnas språkutveckling och yrkesutveckling. På de arbetsplatser där man varit flera involverade i deltagarens anställning har känslan av att inte vara ensam ansvarig varit uppskattat. Även på de arbetsplatser där anställningen stött på vissa dilemman är man positivt inställda till projektet och på de flesta enheterna kan man tänka sig att ta emot en Servicetraineé igen.

### *Rekrytering*

I intervjuerna med handledarna har arbeidskonsulenten med det övergripande ansvaret lyfts som en central person under rekryteringsprocessen tack vare sitt kontaktnät inom kommunen. Många av handledarna uppgav att kontakten med arbetsmarknadsenheten har varit värdefull under hela projektets gång, och överlag är erfarenheterna av rekryteringen positiva.

### *Önskemål om tydligare arbetsbeskrivning*

Vid intervjuerna framkom förslag på att skapa en tydligare arbetsbeskrivning för deltagaren. Med en mer specifik arbetsbeskrivning blir deltagarens uppgifter på arbetsplatsen tydligare, även för handledarna och kollegor. Detta upplevdes kunna bidra till att deltagaren får ett bättre

mottagande samt att övriga anställda får större chans att ha inblick och hjälpas åt under projekttiden.

En annan fråga som lyfts är arbetsuppgifternas omfattning samt deltagarens anställning. För att detta ska vara tydligt för alla inblandade bör man i projektbeskrivningen förtydliga huruvida deltagaren bör räknas som en fullvärdig anställd eller som en resurs på arbetsplatsen.

### *Handledning*

I projektbeskrivningen står det att de kommunala enheterna ska ansvara för att erbjuda en god och utvecklande miljö för respektive deltagare och att handledare ska finnas på plats. Det står även att handledaren ska få utbildning i insatsens innehåll, omfattning, syfte och mål. Från arbetsmarknadsenhetens sida valde man att inte erbjuda en traditionell handledarutbildning utan istället vara tillgängliga för frågor under hela projektet, vilket även uppskattats av handledarna. Man menade att på många av arbetsplatserna var handledning och pedagogik en del av det vardagliga arbetet och att en utbildning därför var överflödigt. Trots detta uppstod frågor och funderingar under projektets gång vilket möjligtvis kan förebyggas genom en handledarutbildning och medföra att enheterna är rustade för att hantera dessa frågor. Till detta hör exempelvis arbetsnormerna, något som flera handledare tog upp. Ett syfte med projektet var att ge deltagaren erfarenhet av svenskt arbetsliv i den kommunala sektorn. En kommunal arbetsplats är samtidigt en plats där kulturella skillnader kan yttra sig och bli påtagliga för både deltagare och arbetsgivare. Förutom en mängd nya arbetsuppgifter tillkommer nätverkande och informella kontakter arbetskamrater emellan, aspekter som deltagarna under lång tid varit ifrån på grund av arbetslöshet. Det framkom önskemål om att arbetsmarknadsenheten skulle ta mer ansvar för mer information kring just detta innan anställningens start, för att deltagarna skulle vara så förberedda som möjligt.

I samtalen med handledarna lyftes en önskan om mer förberedande information inför projektet. Förutom detta önskade flera handledare även att arbetsmarknadsenheten skulle göra tidigare uppföljning, förslagsvis redan efter ett par veckor. På det sättet kan handledaren och arbetsgivaren tillsammans med både arbetsmarknadsenheten och deltagaren i ett tidigt skede diskutera hur det känns, eventuella problem som uppstått och i så fall hitta gemensamma lösningar för att projektet ska få en så bra start som möjligt. Det framkom förslag om fler och tydligare rutiner kring uppföljning samt hur ofta handledaren och arbetsmarknadsenheten bör ha kontakt. Från arbetskonsulenternas sida anser man att det har varit svårt att få tiden att räckta till, men att uppföljning är av stor vikt för att senare kunna slussa deltagarna vidare till fortsatt sysselsättning. Utöver det lyftes det från handledarnas sida även att arbetsgivarna behöver vara kontinuerligt engagerade, både i rekryteringen och under anställningen. Handledningen var på vissa arbetsplatser mer tidskrävande och omfattande, något arbetsgivarna önskade vara mer informerade och förberedda på.

### *Fördel av flerspråkighet*

För att anställas som Servicetraineé ska deltagaren tala minst ett av kommunens stora invandrarspråk, men i projektbeskrivningen är det inte ett krav på att detta ska utnyttjas på arbetsplatsen. Resultatet efter intervjuer med handledare visar att flerspråkighet har varit en tillgång i vissa fall då Servicetraineén även kunde förklara kontexten snarare än endast tolka. I de flesta fallen var ett annat språk än svenska främst behjälpligt som punktinsatser åt enheten, exempelvis till boende i äldreboenden samt elever på skolor. En handledare uttryckte att tvåspråkighet alltid är en fördel även om det inte alltid hade utnyttjats. Dock har det inom vissa enheter till och med funnits regler om att man endast ska prata svenska på arbetsplatsen. Handledarna har istället ofta fokuserat på att det svenska språket ska utvecklas hos deltagaren.

Projektets syfte om att kommunen lättare ska kunna rekrytera personal som kan de stora invandrarspråken har uppnåtts då deltagarnas flerspråkighet i större utsträckning representeras i den kommunala organisationen. Dock visar den här utvärderingen på att det kan finnas anledning att precisera hur flerspråkighet kan komma till nytta på traineeplassen, samt om och i så fall hur utvecklingen av det svenska språket hos deltagaren ska vara en del av syftet med projektet eller inte. Trots att deltagarna formellt sett uppfyllt kraven på svenskkunskaper har språket för vissa varit ett hinder på arbetsplatsen, då det försvårar möjligheten att ta till sig kunskaperna man får, både yrkesmässigt och socialt. Språksvårigheterna har även ökat belastningen på vissa handledare. Som lösning på detta har det från arbetsmarknadsenhetens sida framkommit förslag på en kurs i konversationssvenska för att komplettera utbildningen i svenska för invandrare (sfi) för dem som behöver.

### *Fortsatt anställning efter projektet*

I intervjuerna med handledarna togs frågan upp om i vilken utsträckning samt hur verksamheterna skulle kunna anställa när traineetiden är slut. Flera av de intervjuade handledarna nämnde att inom kommunen är rekryteringen väldigt styrd, något som avsevärt försvårat möjligheten att anställa en trainee efter projektets slut. Verksamheterna har även varit hindrade av de utbildningskrav som ställs inom många kommunala verksamheter, och i vissa fall har en fortsatt anställning inte varit möjlig av ekonomiska skäl. Här fanns det förslag på att det inom kommunen skulle finnas pengar som var öronmärkta till detta om verksamhetens budget inte tillät en anställning. En av handledarna menar också att de själva borde ha varit tydligare med att det inte fanns pengar till en fortsatt anställning och föreslog att man efter sex månader skulle ha ett samtal om hur de fortsatta möjligheterna såg ut. Om man redan vid projektets halvtid visste att det inte var möjligt med vidare anställning menade han att arbetsmarknadsenheten till större del borde coacha deltagare i sökande efter arbete. Från arbetskonsulenternas sida skulle det även vara önskvärt att kunna erbjuda platser inom privata sektorn, då det i många fall kan vara enklare att få en anställning där.

Några av verksamheterna har dock hittat lösningar. Till exempel har deltid samt timvikariat lett till att traineen har stannat kvar på arbetsplatsen. Verksamheterna har även i något fall kunnat skräddarsy anställningskraven i en jobbbanners vilket ökade möjligheterna för traineedeltagaren att kunna konkurrera om tjänsten. Trots vissa lyckade lösningar kvarstår frågan om hur enheterna kan erbjuda deltagaren en trygg anställningsform, exempelvis tillsvidare, efter traineetiden.

### **Sammanfattande analys av intervjuerna**

I detta avsnitt vill vi lyfta fram några aspekter av projektet som vi funnit viktigt att reflektera över utifrån de intervjuer som har gjorts.

#### *Tydlighet*

Genomgående har det i projektet funnits oklarheter, exempelvis om vad handledningen skulle innebära, vilka regler som gällde kring studier och hur möjligheterna såg ut till anställning på traineearbetsplatsen efter projektet. Genom att förbättra och förtydliga denna information kan man i högre grad säkerställa att projektet fungerar som planerat och att deltagarna inte får falska förhoppningar om en fortsatt anställning när projektet är slut. Några exempel är:

- ❑ I beskrivningen av projektet står det att handledaren ska få utbildning i insatsens innehåll, omfattning, syfte och mål. Även om en traditionell handledarutbildning inte ansågs vara nödvändig kan projektet tjäna på att tydliggöra dessa punkter för handledarna, och kan i förlängningen leda till att exempelvis se till att de 25 procent som var avsatta till studier faktiskt utnyttjas på ett sätt som ökar deltagarens kompetens.
- ❑ I sammanställningen av intervjuerna har vi kunnat se att det bland både deltagare och handledare fanns olika syn på om deltagaren skulle vara en resurs eller en anställd, exempelvis gällande i vilken utsträckning deltagaren ska få ta, och tilldelas, eget ansvar.
- ❑ I frågan kring deltagarnas flerspråkighet var det några av deltagarna som uttryckte att de inte ansåg att det låg i deras arbetsuppgifter att tolka, medan det från kommunens sida finns en ambition att öka språkkompetensen. Att språk ses som en resurs som arbetsgivarna vill nyttja är således en aspekt som bör tydliggöras för deltagarna.

#### *Det svenska språket*

Ett resultat som framkommit är att majoriteten av deltagarna har utökat sina kunskaper i det svenska språket, något som både arbetsgivarna och deltagarna anser har ökat deras möjligheter att få jobb efter projektets slut. Detta var inte uttryckligen ett mål i projektbeskrivningen, men något som lyfts fram som ett av projektets starkaste och mest gynnsamma resultat av alla inblandade. Några av deltagarna hade dock problem med att kunna ta



till sig sina arbetsuppgifter samt utföra ett bra jobb då språksvårigheter stod i vägen. I flera fall valde därför deltagaren att utnyttja 25 procent av tiden till att studera svenska, vilket ökar deltagarens anställningsbarhet. Enligt projektbeskrivningen ska deltagaren dock redan ha tillräckliga kunskaper i svenska, varvid studier i detta kan anses gå utanför projektets ramar. I projektbeskrivningen exemplifieras vilka studier som anses kompletterande med städteknik och livsmedelshygien, något som är meriterande och direkt kopplat till yrket. Om ett liknande projekt ska genomföras är en rekommendation att arbetsmarknadskontoret tydliggör riktlinjerna kring både språket och studierna. Då krävs det även att arbetsplatserna är flexibla i anställningsformen och periodvis kan anpassa arbetsuppgifterna så att det även finns utrymme för studier.

### *Annat*

En annan fråga som har lyfts är om en trainee ska placeras på en plats där de ändå inte kan få jobb eftersom de saknar utbildningen som krävs. Antingen kan man inför projektet se till att deltagarna har relevant utbildning för att öka deras chanser till anställning, eller så kan man se det som att deltagare i arbetsmarknadsinsatser är prioriterade när det gäller vuxenutbildningar och att projektet därför i vissa fall kan öka deltagarens chans att komma in på en utbildning.

Barnfamiljer var en prioriterad målgrupp och bland de deltagare som har barn upplevs projektet i många fall ha haft en positiv effekt både på barnen och på hushållsekonomin. Dock har familjer med många barn behövt fortsätta söka ekonomiskt bistånd, då lönen inte räckt som försörjning. Två av projektets syften var att minska kostnaderna för försörjningsstöd och minska antalet försörjningsstödsberoende barnfamiljer. Dessa mål blir svåra att uppnå när stora barnfamiljer väljs ut som deltagare. Dock menar vi att det finns viktiga sociala aspekter som gynnar deltagarna, även om de är tvungna att fortsätta söka ekonomiskt bistånd.

Projektet blev, som tidigare nämnts, försenat bland annat på grund av förhandlingar mellan facket och personalkontoret. En annan aspekt som försvårade i projektet var de olika arbetssätten på arbetsförmedlingen kontra arbetsmarknadsenheten när det gällde nystartsjobb. Ska denna metod användas igen bör samarbetsformerna mellan arbetsförmedlingen och arbetsmarknadsenheten kring nystartsjobb klargöras för att förvalta projekttiden så effektivt som möjligt.

### **Ekonomisk uppföljning av projektet**

I ansökan om finansiering till projektet var budgeten följande:

**Sammanställning av kostnader och finansiering**

Kostnad	Belopp (kr)	Finansiering	Belopp (kr)	Finansiär
1. Deltagarlöner	8 216 141	1. Medel från sociala investeringsfonden	4 580 721	Norrköpings kommun
2. Arbetsmarknadskontorets personalkostnader	500 000	2. Nystartsjobb	3 635 420	Arbetsförmedlingen
3. Kompletterande utbildning av deltagare	100 000	3a) Medel för en extra tjänst på arbetsmarknadskontoret	500 000	Samordningsförbundet
4. Uppföljning och utvärdering	85 000	3b) Medel för kompletterande utbildning	100 000	Samordningsförbundet
		3c) Medel för uppföljning och utvärdering	85 000	Samordningsförbundet
Summa	8 901 141		8 901 141	

*Deltagarlöner*

Arbetsmarknadskontoret ansökte om 4 580 721 kr till projektet för att täcka nettokostnaden för deltagarnas löner (lönekostnad minus beräknat statsbidrag för lönerna). Den totala kostnaden för deltagarlöner i projektet blev 8 986 335 kr och till detta fick arbetsmarknadskontoret statsbidrag på 3 880 213 kr. Nettokostnaden för deltagarnas löner i projektet blev 5 106 122 kr, dvs cirka en halv miljon kronor mer än budgeterat (+11 procent). Avvikelsen jämfört med budget beror på att löneökningarna blev större än förväntat och att vissa semesterersättningar togs ut efter avslutat projekt, vilket inte genererar statsbidrag.

Vid planeringen bestämdes att målgruppen för projektet skulle vara beroende av ekonomiskt bistånd och att varje projektdeltagares hushåll i genomsnitt fick 8 000 kr per månad i bistånd. Den faktiska försörjningsstöds-kostnaden per hushåll var i genomsnitt 7 263 kr före projektet.

När projektet planerades gjordes även antagandet att beroendet av ekonomiskt bistånd skulle upphöra under tiden som personen hade anställning som Servicetraineé. Några av deltagarna visade sig ha många hemmavarande barn vilket innebar att löneinkomsten från projektet inte räckte för att försörja hushållet. Under projektet betalades det därför ut drygt 550 000 kr i försörjningsstöd till deltagarna som utfyllnad. Den 1 juli 2013 infördes dessutom den så kallade jobbstimulansen inom ekonomiskt bistånd. Reformen innebär – för den som uppfyller vissa villkor - att 25 procent av

nettoinkomsten av en anställning inte ska beaktas vid bedömningen av rätten till ekonomiskt bistånd. Av de drygt 550 000 kr som betalades ut under projekttiden i försörjningsstöd beror cirka 76 000 kr på införandet av jobbstimulansen. (Försörjningsstödskostnaderna var i snitt 1 540 kr per hushåll under projekttiden.)

För att beräkna återbetalningen till sociala investeringsfonden gjordes antagandet att 60 procent av deltagarna skulle bli självförsörjande efter projektet genom arbete eller studier. Med 30 deltagare i 12 månader och ett antagande om 8 000 kr per månad och deltagare i ekonomiskt bistånd, skulle det ge 1 728 000 kr per år i minskade kostnader för ekonomiskt bistånd. Om man tar hänsyn till att deltagarna i projektet fick något mindre utbetalt ekonomiskt bistånd före projektet än i ursprungskalkylen (7 263 kr per månad och hushåll istället för 8 000 kr) blir kostnadsminskningen per år 159 000 kr mindre än beräknat.

Om man dessutom antar att hushållen som börjar arbeta eller studera även i fortsättningen får försörjningsstöd i form av utfyllnad, reduceras den årliga kostnadsminskningen ytterligare. Den årliga kostnadsminskningen blir då 1 236 000 kr, vilket är 492 000 kr mindre än enligt ursprunglig kalkyl. Den sistnämnda beräkningen utgår från utfallet i projektet där försörjningsstödskostnaderna i form av utfyllnad var i genomsnitt 1 540 kr per hushåll och månad under projekttiden.

En faktor som kommer att ha avgörande inverkan på den faktiska framtida kostnadsminskningen för utbetalt ekonomiskt bistånd är i vilken utsträckning målet nås om att 60 procent av deltagarna ska bli självförsörjande efter projektet. En uppföljning av målet kommer att göras när det har gått tre månader efter att deltagarna lämnade projektet.

### *Övriga poster*

I budget till projektet finns en post på 500 000 kr för att täcka arbetsmarknadskontorets kostnader för en arbetskonsulent kopplad till Servicetraineen. Samordningsförbundet, som var finansiär av bland annat kostnadsposten för projektpersonal, har fakturerats hela beloppet.

Kostnader för kompletterande utbildning (100 000 kr i budget) har inte använts i projektet. Kostnadsposten för uppföljning och utvärdering (85 000 kr i budget) har använts i sin helhet.

### **Utfall efter projektet**

I nedanstående tabell redovisas vad deltagarna gjorde direkt vid avslutat projekt samt vad de tillfrågade gjorde vid tiden för intervjun.

Sysselsättning	Läge vid avslut	Läge vid intervju
Anställd	12	11**
Studier	2	1
Arbetslös	16	12
Totalt tillfrågade	30	24

\*\* 7 tillsvidareanställda, 2 vikariat, 2 timanställda.

Av deltagarna som fick en anställning direkt efter projektets slut var det tio som blev anställda på sin Servicetraineepplats, och två som blev anställda på en annan arbetsplats.

När intervjuerna för utvärderingen genomfördes hade det gått mellan en och sex månader sedan deltagarna slutade i projektet. En av dem som inte gick att nå för telefonintervju vid utvärderingen har enligt uppgift från en av arbetskonsulenterna fått en tillsvidareanställning. Det innebär att antalet anställda bör ha varit tolv både direkt vid avslutat projekt och vid tiden för intervjuerna.

### Effektutvärdering med jämförelsegrupper

För att kunna bedöma effekten av projektet måste man idealt sett kunna särskilja effekten av projektet från andra faktorer som också påverkar deltagarna i projektet. I det här fallet är planen och förhoppningen att deltagarna ska bli mindre beroende av ekonomiskt bistånd som en effekt av att ha deltagit i projektet Servicetraineep. Samtidigt är det rimligt att tro att vissa personer beroende av ekonomiskt bistånd med tiden lyckas lämna bidragsberoendet även utan att få delta i ett projekt. Det kan bero på flera saker, bland annat att motivationen och ansträngningarna att hitta egen försörjning ökar med tiden, att man förvärvar vissa färdigheter som underlättar att hitta arbete eller påbörja studier (exempelvis blir bättre i svenska), att man med tiden skapar kontakter som kan leda till arbete eller en plan för hur man via studier ska hitta ett arbete mm. För att kunna särskilja effekten av projektet från effekten av andra påverkande faktorer har vi konstruerat två jämförelsegrupper.

**Egenskaper hos de olika grupperna**

	Projektgrupp (30 personer)	Liten jämförelsegrupp (30 personer)	Stor jämförelsegrupp (394 personer)
Andel kvinnor (september 2012)	53%	47%	46%
Medelantal barn per hushåll (september 2012)	2,19	2,56	2,44
Medelålder för vuxna (september 2012)	37,10	37,50	41,33

Den ena jämförelsegruppen består av 30 personer som hösten 2012 anmälde sitt intresse för att delta i Servicetraineer, men som inte fick plats i projektet. Motivationsmässigt bör den lilla jämförelsegruppen således vara likvärdig med gruppen som fick vara med i Servicetraineer, dvs projektgruppen. Av tabellen framgår att könsfördelning och medelålder är snarlik i de båda grupperna, men att det är något fler barn per hushåll i jämförelsegruppen. En granskning av personuppgifter i verksamhetssystemet visar att de två grupperna har vissa likheter med avseende på utbildningsnivå. I båda grupperna varierar utbildningsnivån från kortare grundskoleutbildning till avancerade universitetsstudier.

Den andra jämförelsegruppen består av 394 personer som i september 2012 uppfyllde följande kriterier i verksamhetssystemet för ekonomiskt bistånd:

- 27-65 år
- utrikesfödd
- barnfamilj
- kodad med försörjningshindret arbetslös

Som framgår av tabellen var könsfördelningen ganska jämn även i denna grupp, medan antal barn och medelålder var något högre jämfört med projektgruppen. Uppgifter om utbildningsnivåer har inte tagits fram för den stora jämförelsegruppen eftersom det skulle kräva ett omfattande manuellt granskningsarbete.

*Hur stor är projekteffekten?*

Från september 2012 till januari 2014 har antalet hushåll beroende av ekonomiskt bistånd i projektgruppen minskat med 74 procent. Motsvarande minskning under samma period var 20 procent i den lilla jämförelsegruppen och 30 procent i den stora jämförelsegruppen. Det tyder på att antalet hushåll med ekonomiskt bistånd i projektgruppen har minskat med cirka 44 till 54 procent som en effekt av projektet.

Motsvarande analys av totalbeloppet utbetalt ekonomiskt bistånd visar en minskning med 67 procent för projektgruppen från september 2012 till januari 2014. Den lilla jämförelsegruppen hade en minskning med 44 procent medan den stora jämförelsegruppens minskning var 39 procent. Det tyder på att utbetalt bistånd i projektgruppen har minskat med cirka 23 till 28 procent som en effekt av projektet.

Det är viktigt att observera att dessa resultat framkommer i januari 2014 när många av Servicetraineeanställningarna precis har avslutats omkring årsskiftet 2013/2014. Det är först några månader in på 2014 som det visar sig i vilken omfattning tidigare Servicetrainees kommer att söka och beviljas ekonomiskt bistånd. Under tiden kan även andelarna beroende av ekonomiskt bistånd i de båda jämförelsegrupperna ha ändrats (troligen minskat), vilket påverkar storleken på projekteffekten. En uppföljning av detta kommer att göras när det har gått tre månader efter att samtliga deltagare avslutade Servicetraineen.

### 3. Slutsatser

Utvärderingen visar att projektet upplevdes värdefullt och givande av både deltagare och arbetsgivare. Samtliga intervjuade deltagare uttryckte positiva omdömen av att ha varit en del av projektet Servicetraineen. Att ha haft ett jobb nämndes som det mest givande. Andra saker som upplevdes som viktiga var att få referenser, få en första chans på den svenska arbetsmarknaden och att ha fått möjligheten att utveckla sin svenska. När deltagarna tillfrågades om de ansåg att Servicetraineeprojektet hade ökat deras möjligheter att få ett arbete, svarade 19 (av 24) deltagare att de tyckte det. Det bör också lyftas fram att 23 av de 24 intervjuade deltagarna upplevde att relationen till handledaren har fungerat bra eller mycket bra.

Samtliga handledare och chefer som har intervjuats i utvärderingen har en positiv inställning till projektet. Flera uttryckte att deltagarna och verksamheterna har varit resurser åt varandra, och att det varit en "win-win-situation".

Den samlade bedömningen efter halvtidsuppföljningen och efter den här utvärderingen är att projektet Servicetraineen till stor del har genomförts enligt ursprunglig plan. Vissa avvikelser mot ursprunglig plan har naturligtvis förekommit, exempelvis när det gäller tidtabell, målgrupp för projektet och olika detaljer i genomförandet. Sådana avvikelser har redovisats i den här rapportens tidigare avsnitt, men även i rapporten över projektets halvtidsuppföljning. Nedan kommenteras några resultat som har kommit fram i utvärderingen och som känns angelägna att lyfta fram.

Majoriteten av de deltagare som intervjuats anser att de har förbättrat sina kunskaper i det svenska språket, något som både arbetsgivarna (handledare/chefer) och deltagarna anser har ökat deras anställningsbarhet. Det här har lyfts fram som ett av projektets viktigaste resultat vid intervjuerna. Det är intressant eftersom tanken från början var att alla

Arbetsmarknadskontoret

2014-03-04

Vårt diarienummer

AVN 2014/0077

verksamhetsstöd

deltagare skulle ha tillräckliga kunskaper i svenska för att klara sig bra på arbetsplatsen. I praktiken har det, åtminstone för vissa deltagare, visat sig vara ett feltänk. Som en lösning på detta har arbetsmarknadsenhetens personal föreslagit möjligheten att ordna kurs i konversationssvenska. Denna idé bör tas tillvara och finnas i åtanke vid en eventuell fortsättning av insatsen.

Ett av projektets syften var att underlätta rekryteringen av personer som talar de stora invandrarspråken i Norrköpings kommun. Det visade sig att 13 av de 24 tillfrågade deltagarna uppgav att de inte haft nytta av sin flerspråkighet under traineetiden. En fråga inför framtida liknande projekt blir då hur flerspråkigheten ska tas tillvara inom projektet och på arbetsplatserna.

Arbetsmarknadskontoret fick drygt 4,5 miljoner kr för projektet från kommunens sociala investeringsfond för att täcka nettokostnaden för deltagarnas löner. Den ekonomiska uppföljningen visar att nettolönekostnaden blev 11 procent, eller cirka en halv miljon kronor, högre än budget. Avvikelsen beror bland annat på högre löneökningar än förväntat.

Några av projektdeltagarna med många hemmavarande barn kunde inte klara sig med löneinkomsten och fick under projekttiden försörjningsstöd i form av utfyllnad. Totalt betalades det ut 550 000 kr i utfyllnadsersättning. Effekten av Jobbstimulansen, som infördes i juli 2013, utgjorde cirka 76 000 kr av de 550 000 kr som betalades ut i utfyllnadsersättning.

När det planerades för projektet gjordes ett antagande om att 60 procent av deltagarna skulle bli självförsörjande efter projektet. Det är för tidigt att i nuläget säga om projektmålet har uppfyllts. Direkt vid avslutad tid i projektet hade 14 deltagare börjat arbeta eller studera och resterande 16 var arbetslösa. Dessa förhållanden ändras över tid och kan ändras ganska mycket den första tiden efter projektet. För att följa utvecklingen har det från början bestämts att deltagarna ska följas upp tre månader efter att de lämnat projektet.

För att kunna bedöma i vilken utsträckning projektet bidrar till att framtida utbetalningar av ekonomiskt bistånd minskar har en enkel effektutvärdering gjorts med hjälp av två jämförelsegrupper. Förändringar i antalet bidragshushåll och i totalbeloppet utbetalt bistånd mellan september 2012 och januari 2014 har analyserats för projektgruppen respektive de två jämförelsegrupperna. Detaljerna kring detta återfinns i tidigare avsnitt i rapporten, men det kan ändå nämnas att minskningar i de valda utfallsvariablerna återfinns både i projektgruppen och i jämförelsegrupperna. Analysen måste upprepas när ytterligare tid har passerat efter att projektgruppen lämnade projektet och det är för tidigt att i skrivande stund säga hur stor projekteffekten är. Resultaten hittills tyder ändå på att långtifrån all minskning av utbetalt ekonomiskt bistånd hos projektgruppen kan tillskrivas effekter av projektet. Att på detta sätt försöka uppskatta storleken på projekteffekten är viktigt för att kunna göra en

Arbetsmarknadskontoret

2014-03-04

Vårt diarienummer

AVN 2014/0077

verksamhetsstöd

bedömning av hur mycket av ett önskvärt utfall (i det här fallet minskning av utbetalt ekonomiskt bistånd) man får ut av insatta resurser.



## Referenser

### Dokument

*Servicetraineer – Halvtidsuppföljning.* (AVN-48/2013 009, AVN-2013.418).  
2013-04-11.

*Beskrivning av projektet Servicetraineer.* (AVN-116/2011, AVN-2012.272).  
2012-02-23.

*Servicetraineer.* (AVN-116/2011, AVN-212.83). Projektansökan till  
Samordningsförbundet Östra Östergötland. 2012-01-25.

*Ansökan till Norrköpings kommuns sociala investeringsfond.* (AVN-  
116/2011, AVN-2012.442) Projektansökan till sociala  
investeringsfonden. 2012-04-13.

### Intervjuer

Telefonintervjuer med 24 deltagare. Intervjuerna genomfördes perioden  
2014-01-15 till 2014-02-14.

Telefonintervjuer med 12 handledare/chefer. Intervjuerna genomfördes  
perioden 2014-01-15 till 2014-02-14.

En längre intervju med en av arbetskonsulenterna på  
arbetsmarknadskontoret kompletterat med kortare samtal och mailkontakt  
med andra berörda arbetskonsulenter.