

## Åtgärdsplan AcadeMedias vuxensegment

PwC:s rapport innehåller ett antal rekommendationer. Utifrån dessa föreslås nedan ett antal åtgärder som vi redan nu kan både kommunicera och påbörja implementeringen av. Ytterligare åtgärder har vidtagits. Dessa framgår i slutet av åtgärdsplanen. Fler åtgärder kan komma till senare. Rekommendationsformuleringarna nedan är förkortade jämfört med de som finns i rapporten. De förkortade rekommendationerna har godkänts av PwC.

### REKOMMENDATIONER OCH ÅTGÄRDER BASERADE PÅ PwC:S RAPPORT

#### PWC rekommendation Anbud

- Hermods bör fastställa en rutin för att analysera marknaden, till exempel när det gäller antal behöriga lärare inom en viss region, innan anbud lämnas. Denna analys bör ligga till grund för hur Hermods svarar på anbudet.
- Hermods bör i anbudsfasen ha en plan, bland annat när det gäller kommunikation med kund, för hur Hermods ska agera om avtalskraven inte kan efterlevas efter avtalssignering.

#### Åtgärder från Hermods

- Rutinen för att analysera marknaden till exempel när det gäller antal behöriga lärare ska förbättras. Analysen ska dokumenteras innan ett anbud lämnas. Innan anbudet lämnas ska det signeras av både anbudsansvarig och leveransansvarig (=chefen för den enhet som ska leverera).
- Hermods kommer i sin process för anbud att inkludera att det tas fram en plan för dokumenterad kommunikation med kund under hela avtalstiden. I denna dokumentation ska kvalitetsresultat, avvikelser i avtalsefterlevnad och andra relevanta uppgifter finnas. Ansvar för att denna plan tas fram ska ligga på kvalitetsansvarig för Hermods.

## **PWC rekommendation Avtalsefterlevnad**

- Hermods bör förstärka kommunikationen till de medarbetare som ska verkställa avtalen avseende vilka överenskommelser som har gjorts med kunden.
- Hermods bör inrätta en standardiserad intern funktion som kontrollerar avtalsefterlevnad. Dessa kontroller bör vara fördjupade och utgå från skriftlig fakta samt dokumenteras.
- Avtalsefterlevnad bör inkluderas som en stående punkt i månadsrapporteringar inom Hermods.
- Hermods bör tillsammans med kunden fastställa hur eventuella avvikelser gentemot avtal ska kommuniceras, hanteras och kompenseras.
- Hermods bör förbättra sina processer för rekrytering där en standardiserad granskning av behörighet och utbildningsbakgrund för de sökande genomförs.
- Om avtalen innehåller krav på att Hermods ska skicka in bemanningslistor bör Hermods ha en tydlig kommunikation med kunden om innehåll i listorna och tolkning av krav som ställs på lärare och annan personal.

## **Åtgärder från Hermods**

- En förbättrad rutin för avtalsstart införs. I den utvecklade rutinen ingår ett dokumenterat överlämningsmöte mellan de personer som skött anbudsförfarandet och de personer som på plats ska utföra. Syftet är att ansvariga på plats ska ha en tydligare bild av hur avtalet ser ut, och vilka rutiner som ska följas, samt vilka som ska kontaktas, om det uppstår problem.
- Hermods ska införa ett centralt kontrollramverk för avtalsefterlevnad för att säkerställa att det lokala ansvaret tas och processen följs. I detta ramverk ingår en kontrollfunktion (=en individ) med särskilt ansvar att följa upp, dokumentera och arkivera avtalsefterlevnad. Rekryteringen av denna är genomförd. Ramverket ska också innehålla en avvikelserapportering till kund, alltså en process där kunden ska informeras i ett tidigt skede. Ramverket kommer omfatta alla verksamheter inom AcadeMedias vuxensegment.
  - En viktig del av kontrollramverket är månadsrapporteringen inom hela vuxensegmentet. Månadsrapporteringen utökas med en punkt, där en fördjupad avtalsgranskning genomförs med stöd av anbudsfunktionen. Om problem uppdagas vid månadsrapporteringen ska kunden informeras.
- Hermods kommer förbättra sina processer för rekrytering där en standardiserad granskning av behörighet och utbildningsbakgrund för de sökande genomförs.
- Hermods inför en särskild rutin i de fall avtalen innehåller krav på att Hermods ska skicka in bemanningslistor. En tydligt dokumenterad kommunikation med kunden om innehållet i listorna samt en tolkning av de krav som ställs på lärare och annan personal ska finnas.

### **Pwc rekommendation Transparens mot polisutredning**

Hermods bör ha en total transparens i samband med den pågående polisutredningen och säkerställa att all relevant information görs tillgänglig.

### **Åtgärd från Hermods**

Hermods ska göra all relevant information tillgänglig i den polisutredning som pågår och bistå polisen i dess utredning.

### **Ytterligare åtgärder**

AcadeMedia stängde, när detta blev känt, av tre personer från deras arbeten. Processer för att avsluta deras anställningar/uppdrag för AcadeMedia pågår. Vi tillsätter som en konsekvens av detta en ny utbildningsdirektör för Hermods och en ny verksamhetschef för Hermods sfi.

Hermods har också påbörjat en process för ISO certifiering. ISO beskriver sitt arbete så här: "är ett sätt att visa både internt och externt att företaget är dedikerat till att systematiskt förbättra sin kvalitet".