



11-02-2011

Sagsnr.  
2011-20992

Dokumentnr.  
2011-109224

### **Kvalitetsundersøgelse af aktiveringstilbud.**

Forvaltningens kvalitetsundersøgelse består af:

- En gennemgang af de nuværende metoder til kvalitetssikring med henblik på at identificere områder, hvor der er behov for forbedringer. De 10 overvejelser fra medlemsforslaget er inddraget i dette (Jf. bilag 2).
- Oversigt over tilbuddenes kvalitet set i forhold til målgrupperne med udgangspunkt i de kvalitetsindikatorer der er tilgængelige i dag (Jf. Bilag 3).

#### **1) Hvordan kvalitetssikrer vi tilbud dag.**

Forvaltningen stiller krav til kvalitet i tilbuddene i dag og følger op på om alle leverandører, andre aktører og beskæftigelsescentre opnår resultater med borgerne. Den nuværende kvalitetssikring sker på følgende måde:

##### ***1) Kravspecifikation i forhold til tilbud***

Når forvaltningen indgår aftaler med eksterne leverandører om tilbud, så stilles der konkrete krav til leverandørerne. Krav der kan kontrolleres og føres tilsyn med efterfølgende. Kravspecificeringen sker forud for gennemførelsen af en udbudsforretning, således at leverandørerne indgiver deres tilbud inden for de af forvaltningen

**Kontoret for  
Implementering og Drift**

Bernstorffsgade 17, 1. sal  
1592 København V

Telefon  
3317 3405

E-mail  
LJ94@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710185

www.kk.dk

fastsatte rammer.

I forbindelse med tilblivelsen af kommunens egne rammeaftaler kravsificeres indholdet af tilbuddene af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i tæt dialog med relevante teammedarbejdere og teamchefer i Jobcenter København. Jobcentermedarbejderne inddrages i forbindelse med vurderingen af tilbuddene med henblik på at sikre at de tilbud, der stilles til rådighed for Jobcenter København i videst muligt omfang matcher målgruppernes behov.

Forvaltningen sigter i videst muligt omfang på at stille konkrete krav som kan kontrolleres og som der kan føres tilsyn med efterfølgende. Forvaltningen stiller som minimum krav om:

- Indhold i tilbud: Som bl.a. krav om formidling til ordinært job, praktik og løntilskud, vejledning og afklaring indenfor branchespecifikke områder. Desuden skal leverandørerne beskrive de fysiske faciliteter for målgruppen af handicappede borgere.
- Timetal fra 10-37 timer
- Varighed af tilbud fra 1-13 uger
- Specifikke mål: Jobcentrene bestiller en enkeltkøbsaftale hos leverandøren, som angiver de konkrete mål for borgeren. Leverandøren giver en leverance til Jobcentret.

Derudover stilles der krav til handicaptilgængelighed, sociale klausuler, overholdelse af arbejdsmiljølovgivning, overholdelse af Københavns Kommunes værdigrundlag og etniske ligestillingspolitik mm.

I forbindelse med det seneste sygefraværsudbud har forvaltningen stillet krav til, hvilke kompetencer leverandøren skal have til rådighed bl.a. socialfaglige, medarbejdernes uddannelsesniveau, erfaring mm.

I de tilfælde, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indgår delaftaler under statslige rammeaftaler har kommunen ikke mulighed for direkte at påvirke specifikationen af krav til tilbuddenes indhold. Det drejer sig f.eks. om Beskæftigelsesregionens rammeaftaler under det såkaldte jobsøgningsudbud (som kommunen bl.a. bruger til 4 ugers jobsøgningsstilbud for forsikrede ledige) og om diverse rammeaftaler med andre aktører, dvs. kombinerede kontakt- og aktiveringsforløb.

I disse tilfælde tilrettelægger forvaltningen en udvælgelsesproces – med behørig inddragelse af relevante teammedarbejdere og teamchefer i Jobcenter København - der har til formål at sikre, at de aktører, som der indgås delaftaler med kan levere forløb, der bedst muligt matcher målgruppens behov.

Der stilles en række krav til indholdet i kommunens interne tilbud på eksempelvis Beskæftigelsescentrene. I forhold til kommunens interne tilbud udarbejdes der tilbudsbeskrivelser, der beskriver indhold i tilbud, målgrupper, varighed, timetal. Opfølgningen på Københavns Kommunes interne tilbud sker både i det interne ledelsestilsyn og det eksterne tilsyn på linje med eksterne aktører.

- Forvaltningen vurderer, at der er behov for at forbedre arbejdet med at sætte kvalitetsstandarder på området, således at der udarbejdes mere konkrete krav, som det eksterne tilsyn kan føre tilsyn med. Dette vil kunne ske i forbindelse med nye udbud eller ved genforhandling af nuværende rammeaftaler.

## ***2. Eksternt tilsyn med kvaliteten i tilbud***

Forvaltningen fører tilsyn med leverandører, andre aktører og Beskæftigelsescentre. Det sker via et eksternt tilsyn (Jf. bilag 5 for beskrivelse af det eksterne tilsyns opgaver). Tilbud, der købes under statslige rammeaftaler og ordinære uddannelsespladser, er kun omfattet af et begrænset tilsyn, der sættes i værk, hvis der er klager.

Det eksterne tilsyn har til formål at sikre borgerne den service, som leverandørerne har forpligtet sig til at levere i rammeaftalerne. Tilsynsopgaven omhandler kontrol af, om leverandørerne overholder rammeaftalerne, bilagsbeskrivelserne og den gældende lovgivning. Dette kontrolleres ved uanmeldte kontrol- og opfølgningsbesøg hos leverandørerne.

Tilsynet skal bl.a. indeholde kontrol af leverandørens overholdelse af rammeaftalen, arbejdsmiljølovgivningen, Københavns Kommunes værdigrundlag og etniske ligestillingspolitik. Desuden skal tilsynet foretage kontrol af leverandørens fremmødeprotokol for deltagerne i forløb, føre ”fysisk kontrol” af om borgere er til stede, og at der gennemføres de forløb som borgeren er visiteret til samt kontrollere de fysiske faciliteter mm.

- Forvaltningen vurderer, at et mere ensartet tilsyn vil øge sikkerheden for, at kommunen ikke over længere perioder anvender tilbud der ikke lever op til de aftalte krav.

## ***3. Opfølgning på resultater***

Forvaltningen har via den interne resultatopfølgning fokus på, at alle leverandører, andre aktører og Beskæftigelsescentre opnår resultater med borgerne, når borgerne er i tilbud. Forvaltningen har udarbejdet en Elektronisk Visitationsguide (EVG), som synliggør effekter fordelt på tilbud og leverandører og som bruges som en del af resultatopfølgningen.

For at sikre at formålet med et udbud overholdes og der er en progression og effekt når borgeren er i tilbud hos en leverandør har forvaltningen udviklet en resultatafhængig bonusmodel i forhold til nogle af tilbudspakkerne. Modellen understøtter leverandørernes incitamenter til at få borgeren i selvforsørgelse og sker dette udløses en resultatbonus til leverandøren.

I forhold til sygefraværsudbuddet får leverandøren eksempelvis en resultatbonus når borgeren opnår fuld og delvis raskmelding til at komme i arbejde eller genoptage dette.

#### **4. Brugertilfredshedsmålinger**

Forvaltningen gennemfører brugertilfredshedsmålinger af tilbud til dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere. Formålet er, at kunne vurdere om graden af borgernes tilfredshed med tilbuddet bør give anledning til drøftelse og evt. justering af tilbud.

I dag gennemfører forvaltningen brugerundersøgelser på job- og beskæftigelsescentrene om borgernes oplevelse af kvaliteten i jobsamtalerne og beskæftigelsesforløbene. Brugerundersøgelsen kan bidrage til at give indikationer på borgernes oplevelse af kvaliteten og tilfredshed med indsatsen på et generelt niveau. Resultaterne kan bruges som oplæg til at drøfte kvaliteten dels på centrene på afdelings/tilbudsniveau dels på tværs af centrene i forhold til udveksling af faglige erfaringer, indsatser der virker i forhold til at inddrage borgerne, sikre det fornødne job/beskæftigelsesfokus og skabe resultater.

Forvaltningen gennemfører slutbrugerevalueringer af borgenes deltagelse i beskæftigelsestilbud hos anden leverandør henholdsvis anden aktør i forhold til dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2. Brugertilfredshedsundersøgelserne gennemføres ved hjælp af et elektronisk spørgeskema. Data bearbejdes af forvaltningens Økonomikontor og bruges som led i løbende kvalitetssikring af de eksterne leverandører og aktørers faktiske indsats overfor borgerne.

I dag eksisterer der en række forskellige metoder i forhold til brugertilfredshedsmålinger der gennemføres afhængig af hvilken målgruppe der er tale om. Der er ikke en ensartet frekvens for gennemførelse af målingerne.

- Forvaltningen vurderer, at der er behov for at udvikle et mere ensartet og styrket koncept fremover og gennemføre regelmæssige brugertilfredshedsmålinger på alle områder.

#### **5. Klagemuligheder**

Forvaltningen vejleder borgerne om klagemuligheder både mundtligt og skriftligt og behandler de klager der kommer ind. Borgere der er i tilbud hos anden aktør deltager i et informationsmøde, hvor der bl.a. informeres om klageadgange. Når borgerne starter i et tilbud får de udleveret en klagevejledning i forbindelse med jobplanen.

#### **6. Samarbejde om kvaliteten i tilbuddene**

Forvaltningen afholder løbende dialogmøder med leverandører og Beskæftigelsescentre mhp. at forbedre samarbejdet og dermed kvaliteten i tilbuddene. Forvaltningen løser sine kerneopgaver i tæt samarbejde med leverandører, andre aktører og Beskæftigelsescentrene, som varetager hele eller dele af beskæftigelsesindsatsen for Jobcenter København. Aktør- og leverandørsamarbejdet er organiseret ud fra principper om en ensartet indsats, der skal bringe borgeren tættere på arbejdsmarkedet og hurtigst muligt i beskæftigelse.

#### **7. Jobcentrenes kendskab til indhold i tilbud**

Indholdet i kravspecifikationer omsættes til konkrete beskrivelser af alle de tilbud, som jobcentermedarbejderne kan bruge, når de skal visitere en borger til et tilbud. Jobcentermedarbejderne har adgang til beskrivelser og oplysninger om alle tilbuddene via systemer som OPERA og Arbejdsmarkedsportalen. Desuden har jobcentrene en teamstruktur, som gør det overskueligt at udveksle viden om de forskellige tilbud internt på jobcentrene.

#### **8. Visitation til tilbud og effektmålinger**

For at sikre, at borgere visiteres til de tilbud, der er relevante for deres situation og behov er der udviklet en Elektronisk Visitationsguide (EVG), som medarbejderen bruger i forbindelse med samtalen med borgeren i jobcentret. Formålet med EVG er, at kunne vise priser og måle effekter af tilbud og brugeroplevelser for den enkelte tilbudspakke/tilbud. EVG kan dokumentere effekter og resultater af de enkelte tilbudspakker hos de 12 leverandører og 3 Beskæftigelsescentre til brug for visitationen (Center for Afklaring og Beskæftigelse, Center for Kompetence og Beskæftigelse og Center for Beskæftigelse Sprog og Integration).

EVG skal således understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen i forbindelse med medarbejdernes visitation af borger til en tilbudspakke/tilbud i BIF. Målet er, at EVG på sigt skal indeholde oplysninger om dagpengemodtagere.

Der kan søges på følgende parametre:

- **3 mdr. effekt:** Andelen af borgere der er selvforsørgende i 3 måneder efter tilbuddets afslutning.
- **7. mdr. effekt:** Andelen af borgere der er selvforsørgende i mindst 3 ud af

7 måneder efter start i tilbud.

- **Virksomhedsrettet indsats:** Andel virksomhedsrettede forløb med eks. praktik og løntilskud
- **Brugeroplevet tilfredshed:** Borgerens tilfredshed med det tilbud borgeren har deltaget i.
- **Brugeroplevet tæthed på job:** Borgerens vurdering af tilbuddets mulighed for at bringe ham/ hende tættere på job.

På baggrund af de beskrevne metoder til kvalitetssikring i dag har forvaltningen samlet de kvalitetsindikatorer der er tilgængelige i dag mhp. at beskrive kvaliteten i tilbuddene i forhold til forskellige målgrupper.

## **2) Oversigt over tilbuddenes kvalitet i forhold til målgrupperne.**

For at tage temperaturen på kvaliteten i de nuværende tilbud, har forvaltningen udarbejdet en oversigt på baggrund af de nuværende kvalitetsindikatorer for tilbud til dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2 og revalidender. Oversigten indeholder oplysninger på tilbudsniveau i forhold til effekter, brugertilfredshedsmålinger og antal klager over tilbud (Jf. bilag 3). For uddybning af begreber i oversigten jf. bilag 4.

Følgende kvalitetsindikatorer er tilgængelige i dag:

- 1 måneders og 3 måneders effekter (hvor mange borgere der er selvforsørgende hhv. 1 måned og 3 måned efter de har afsluttet et tilbud)
- Brugertilfredshedsmålinger (målinger af borgerens tilfredshed med tilbud)
- Omfanget af antal klager over tilbud

Fremadrettet vil oversigten også indeholde resultater af det eksterne tilsyn i form af en ”Smiley” ordning i oversigten.

### **Generelle oplysninger om målgrupperne:**

Derudover indeholder oversigten en række generelle oplysninger om målgruppen mhp. vurdering af opgavens tyngde:

- Antal borgere i tilbud pt. (december 2010)
- Antal borgere der har afsluttet et tilbud (januar-juni 2010)
- Fordelingen på alder (over og under 30 år)
- Ledighedslængde (hvor længe borgeren har været på offentlig forsørgelse inden borgeren startede i tilbud)

### **Hvilke tilbud indgår i oversigten:**

For kontanthjælpsmodtagere indgår korte vejlednings- og afklaringsforløb og særligt tilrettelagte projekter (LAB, kap. 10).

For dagpengemodtagere indgår kombinerede kontakt- og aktiveringsforløb hos anden aktør og 4 ugers jobsøgningsforløb hos eksterne leverandører (forløb 3).

Kvalitetsundersøgelsen har vist, at der i øjeblikket er meget få oplysninger om indsatsen for dagpengemodtagere. BIU vil blive forelagt en ny og mere dækkende oversigt i efteråret 2011.