

## 5. Handleplan for en styrket kvalitetssikring af aktiveringstilbud (2011-21119)

På møde den 1. november 2010 bad Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) om at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udarbejder en plan for, hvordan der også fremover kan sikres en høj kvalitet i aktiveringstilbud.

### INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget godkender handleplan for en styrket kvalitetssikring fremadrettet (Jf. bilag 1). Herunder at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget forelægges "Oversigt over tilbuddenes kvalitet set i forhold til målgrupperne" halvårligt. Næste gang i efteråret 2011.
2. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget godkender, at forvaltningen i forbindelse med et kommende udbud undersøger muligheder for at indføre sanktionsbestemmelser i leverandøraftaler om beskæftigelsestilbud til ledige borgere ved manglende overholdelse af kvalitetskrav.

### Problemstilling

Indholdet i det godkendte medlemsforslag lyder:

*at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget pålægger Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen*

- *at foretage en hurtig undersøgelse af kvaliteten i de aktiveringstilbud som benyttes af Københavns Kommune, og på baggrund heraf*
- *at udarbejde en plan for, hvordan der også fremover kan sikres en høj kvalitet i aktiveringstilbud i såvel private jobfirmaer og deres underleverandører, som i øvrige offentlige tilbud i Københavns Kommune.*
- *Kvalitetsundersøgelsen og den fremadrettede plan skal fremlægges til politisk behandling inden 1. marts 2011, og forvaltningen skal tage de overvejelser der er anført i motiveringen med i arbejdet.*

### Løsning

Med udgangspunkt i gennemgangen af den nuværende kvalitetssikring har forvaltningen udarbejdet en handleplan for en styrket kvalitetssikring fremadrettet.

### Handleplan for en styrket kvalitetssikring fremadrettet.

Handleplanen skal styrke den løbende kvalitetssikring og arbejdet med at sikre kvalitetsudvikling i tilbuddene fremadrettet. Handleplanen indeholder 12 elementer:

Nr.	Handlinger
Tema 1: Systematisk kvalitetstjek af tilbudsviften	

1.	<p><b>Oversigt over tilbuddenes kvalitet:</b> Den vedlagte oversigt over tilbuddenes kvalitet i forhold til målgrupperne udarbejdes halvårligt med opdaterede tal. Oversigten indeholder kvantitative data vedr. effekter, brugertilfredshedsmålinger, antal klager samt resultater af det eksterne tilsyn. Oversigten skal bruges i den almindelige resultatstyring samt til at styrke forvaltningens dialog med eksterne leverandører og Beskæftigelsescentre, jf. punkt 7. BIU forlægges en opdateret oversigt halvårligt næste gang i efteråret 2011.</p>
2.	<p><b>Brugertilfredshedsmålinger:</b> Der gennemføres brugertilfredshedsmålinger af tilbud til alle målgrupper. Resultaterne indgår i ovennævnte oversigt. Der udvikles et mere ensartet og styrket koncept for brugertilfredshedsmålinger af alle tilbud mhp. at inddrage brugervurderinger i vurderingen af kvaliteten i beskæftigelsesindsatsen.</p>
3.	<p><b>”Smiley” ordning i forbindelse med tilsynet:</b> Der udarbejdes en ”Smiley” ordning i relation til tilsyn med tilbuddene. ”Smiley” ordningen skal indgå i det løbende kvalitetstjek. Forvaltningen samler allerede i dag op på tilsynets resultater i en samlet bedømmelse af tilbuddet. Denne opsamling skal gøres tilgængelig og ses i sammenhæng med de øvrige kvalitetsindikatorer.</p>
4.	<p><b>Eksternt tilsyn:</b> Der udvikles en mere ensartet eksternt tilsynspraksis overfor alle tilbud for at kunne skabe en ensartet praksis og et kvalitetstjek af alle tilbud. Dette indebærer bl.a., at det eksisterende eksterne tilsyn også skal omfatte tilbud til dagpengemodtagere.</p>
5.	<p><b>Procedurer for håndtering og registrering af klager:</b> Der udarbejdes fremadrettede procedurer i forhold til at skabe overblik og en ensartet praksis for håndtering og registrering af klager. Arbejdet skal bidrage til kvalitetstjekket således, at antal klager kan synliggøres for alle tilbud på et ensartet grundlag.</p>
<b>Tema 2: Evaluering og justering af eksterne tilbud</b>	
6.	<p><b>Leverandører:</b> Oversigten udsendes til de eksterne leverandører.</p>
7.	<p><b>Dialogmodel:</b> Der udarbejdes et koncept for en dialogmodel overfor eksterne leverandører, hvor der er en drøftelse med leverandører om de resultater de leverer.</p>
8.	<p><b>Sanktionsmuligheder:</b> Kommunen undersøger muligheden for at sanktionere gennem skærpet tilsyn, bod og evt. et ophør af samarbejdet om det konkrete tilbud. Sanktion og ophør af samarbejde kræver, at disse vilkår indarbejdes i kommende rammeaftaler og der skal således i kommende udbudsmaterialer arbejdes med at stille krav hvor der kan sanktioneres ved kontinuerligt dårlig kvalitet.</p>
<b>Tema 3: Evaluering og justering af interne tilbud</b>	
9.	<p><b>Beskæftigelsescentre:</b> Oversigten inddrages i dialogen om resultater og det interne ledelsestilsyn på de månedlige beskæftigelsescenterchefmøder.</p>
10.	<p><b>Kvalitetsnetværk:</b> Det løbende kvalitetstjek inddrages i dialogen i forvaltningens kvalitetsnetværk, hvor både jobcentermedarbejdere og beskæftigelsescentermedarbejdere kan bidrage til overvejelser om mulighederne for at opnå kvalitetsforbedringer i tilbuddene.</p>

11.	<p><b>Brugervurderinger og progressionsmålinger:</b>  Der er iværksat et projekt vedr. brugervurderinger og progressionsmålinger for matchgruppe 1 på Beskæftigelsescentrene. Formålet er, at få mere viden om sammenhængen mellem indsattstyper, varighed og effekter mhp. at få flere i arbejde og uddannelse. Progressionsmålingerne skal kvalificere arbejdet med borgerne i de interne tilbud og bidrage til at der bliver fokus på at sikre progression mod arbejdsmarkedet og uddannelse.</p>
<b>Tema 4: Kvalificering af visitationen til tilbud</b>	
12.	Den Elektroniske Visitationsguide udvides med nogle af elementerne fra kvalitetstjekket såsom brugertilfredshed. På den måde kommer oplysningerne ud til medarbejderne og de har mulighed for at inddrage oplysningerne i visitationssituationen både ift. medarbejderens egen vurdering af ”bedste tilbud” men også således, at muligheden for at give borgeren et indblik i tilbuddets kvalitet styrkes.

### Økonomi

Ingen

### Videre proces

På baggrund af Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets drøftelser arbejder forvaltningen videre med udmøntningen af handleplanen. Der fremlægges en status for arbejdet i forbindelse med forelæggelse af kvalitetstjekket i efteråret 2011.

### BILAG

Bilag 1: Handleplan for en styrket kvalitetssikring fremadrettet.

Morten Binder

/Kaj Ove Christiansen

### bilag

[1: Handleplan for en styrket kvalitetssikring fremadrettet](#)

