

# **Fokusområde 3**

## **Servicekultur og**

### **medarbejdertrivsel**



## **Bilag 3**

# Fokusområde 3: Servicekultur og medarbejdertrivsel

## KORT OM FOKUSOMRÅDET

Fokusområdet vedrører servicekultur og medarbejdertrivsel og har følgende målsætning: *BIF skal sikre god servicekultur & medarbejdertrivsel gennem tillidsbaseret ledelse og empowerment.*

Der er fastlagt følgende mål og supportmål for fokusområdet:

### Mål:

1. Ledige borgere skal i mødet med Jobcenter København være overvejende tilfredse med deres forløb. Gennemsnitligt skal min. 65 pct. af besvarelserne være positive og maks. 15 pct må være negative.
2. Forvaltningen skal højst have 8,6 sygefraværsværk pr. fuldtidsansat i 2021

### Supportmål:

- Personaleomsætning
- Formalitetsklager
- Afgørelser i Ankestyrelsen

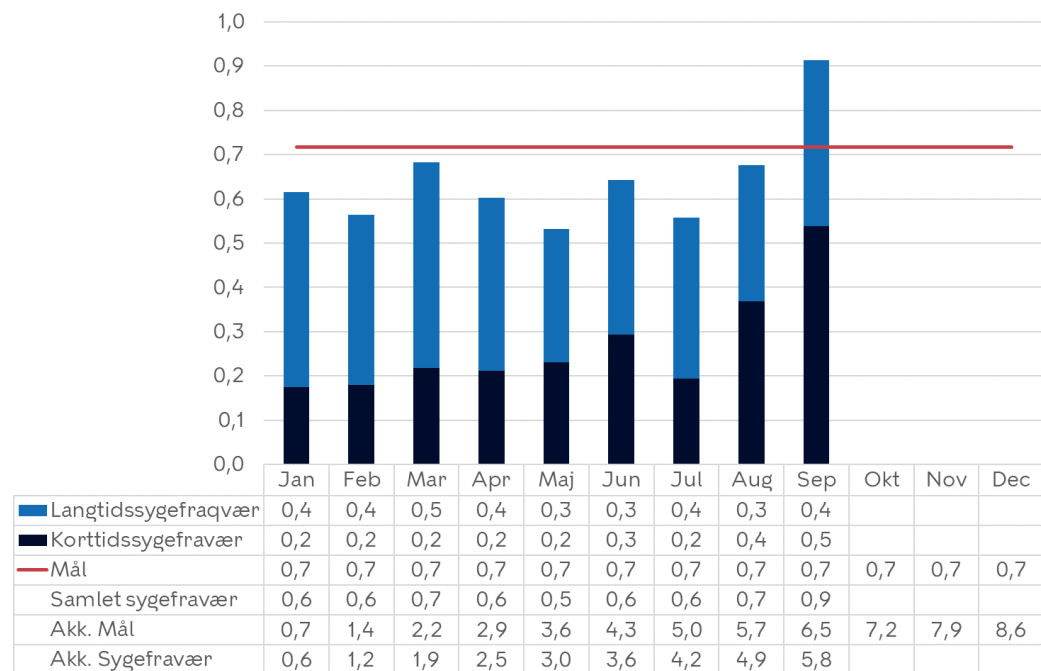
## STATUS 3. KVARTAL 2021

Resultater for **mål 1** indgår ikke i bilaget, da resultaterne for dette års tilfredshedsundersøgelse først er færdig i starten er næste år.

Medarbejdertrivslen er afspejlet i **mål 2** igennem sygefraværet. Målet forventes at nås.

# Sygefravær i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (Hovedmål 2)

Figur 2. Sygefravær målt i fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat



Kilde: Ledelsesinfo - Personale

*Mål: Forvaltningen skal højst have 8,6 sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i 2021*

Samlet for forvaltningen er sygefraværet i januar til september 5,8 fraværsdage pr. fuldtidsansat.

Målet er fastsat af BR.

# Personaleomsætning (Supportmål)

Tabel 1. Personaleomsætning i Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen

	Årsniveau	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.	1. kvrt. - 3. kvrt.
2018	24,9%	5,7%	5,5%	5,3%	8,4%	16,5%
2019	23,8%	6,0%	5,3%	5,2%	7,3%	16,5%
2020	19,2%	5,2%	5,0%	4,2%	4,8%	14,4%
2021		4,4%	5,3%	4,2%		13,9%

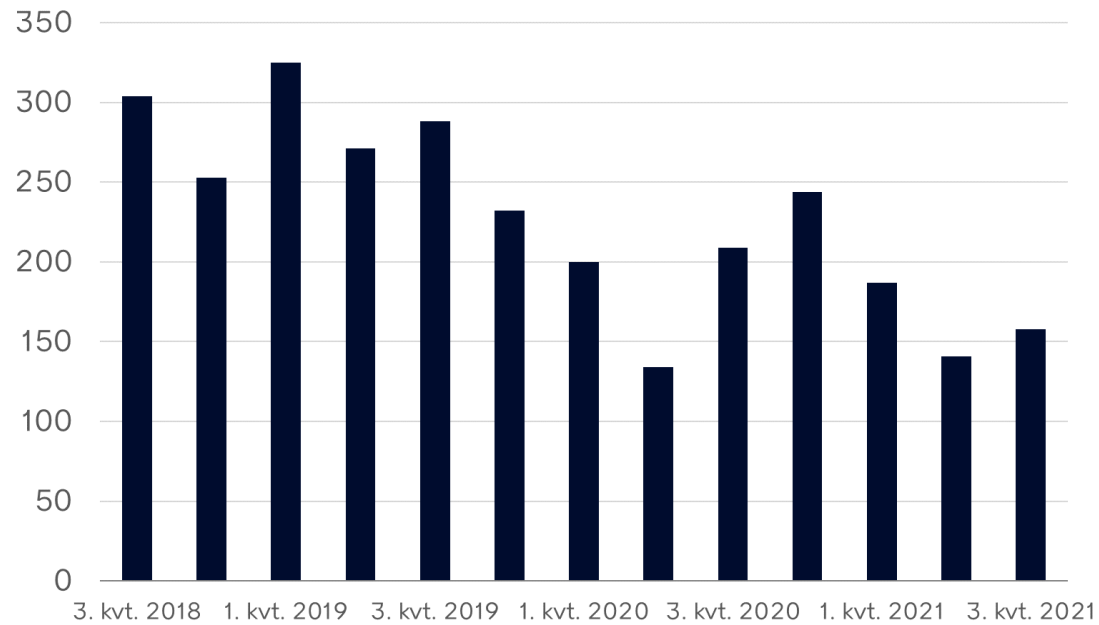
Personaleomsætningen i forvaltningen er over de seneste tre år faldet. I 2020 og 2021 er niveauet særligt lavt. Hvorvidt dette niveau er lavt grundet en tilbageholdenhed for at skifte job under nedlukningen eller en forsættelse af en tendens vides ikke.

Personaleomsætningen i 3. kvartal 2021 er 4,2 pct., hvilket også var tilfældet i samme periode året før. Det samlede niveau for årets første tre kvartaler er 13,9 pct., hvilket er 0,5 procentpoint lavere end samme periode i 2020.

Personaleomsætningen er både ekstern afgang (jobskifte ud af Københavns Kommune) og intern afgang (jobskifte i eller mellem forvaltningerne herunder organisationsændringer). Midlertidigt ansatte som fx barselsvikarer, løntilskudsmedarbejdere mv. indgår ligeledes. Forvaltningen arbejder på at få udvidet mulighederne for at trække rapporter, hvor personaleomsætningen i databasen i Københavns Kommune er yderligere opdelt. Det vil skabe bedre muligheder for at få viden om fordelingen af den viste personaleomsætning, fx ift. personaleomsætningen internt i forvaltningen, og hvor stor en del af omsætningen der skyldes omorganiseringer i forvaltningen.

# Formalitetssklager (Supportmål)

Figur 3. Antal formalitetssklager



Kilde: Egen opgørelse

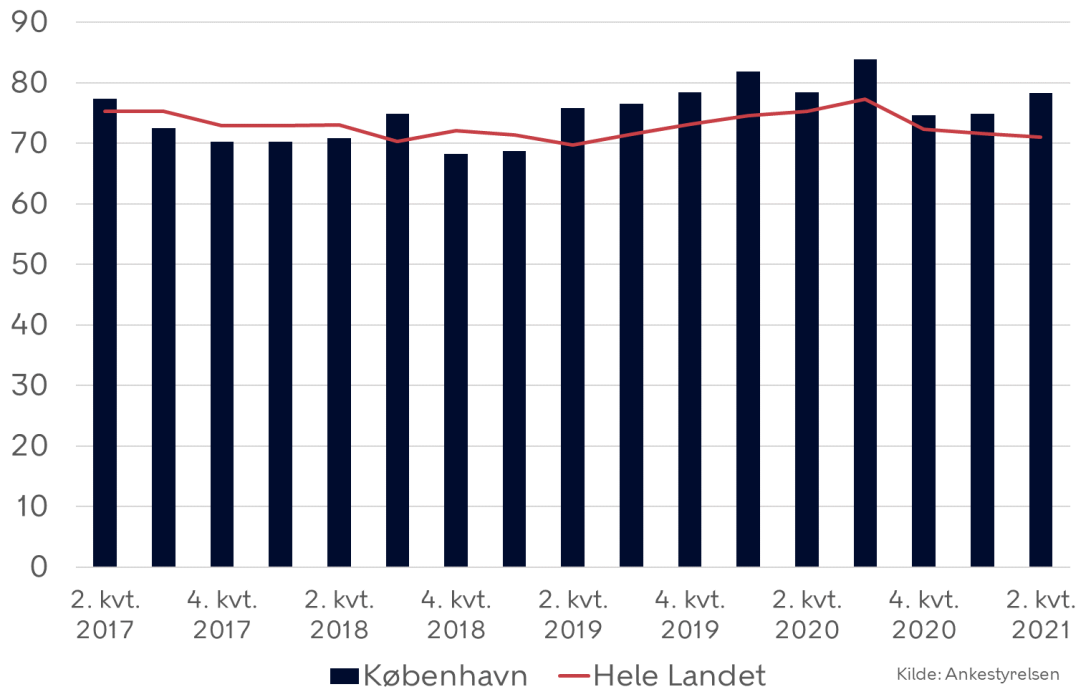
Antallet af formalitetssklager i 3. kvartal 2021 er 158.

Formalitetssklager er typisk klager over sagsbehandlingen.

Antallet af klager svarer ikke til antal borgere, der har indgivet en klage, da borgere kan klage flere gange.

# Afgørelser i Ankestyrelsen (Supportmål)

Figur 4. Andel påklagede sager, hvor forvaltningen fik medhold i Ankestyrelsen



I 2. kvartal 2021 fik forvaltningen medhold i 78 pct. af de påklagede sager, der gik til Ankestyrelsen. Til sammenligning er landsniveauet 71 pct.

Afgørelser kan påklages til Ankestyrelsen, men ikke klager over sagsbehandlingen (formalitetsklager). Ankestyrelsen opgør resultatet af deres afgørelser på social- og beskæftigelsesområder på lov- og paragrafniveau. Enkelte paragraffer eksempelvis i aktivloven og retssikkerhedsloven finder anvendelse i både BIF og SOF, hvorfor en lille andel af sagerne kan være SOF-sager. Senest tilgængelige data er for 2. kvartal 2021.