



Årsopfølgning på resultatkontrakter

2007



INDLEDNING

I begyndelsen af 2007 indgik Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen resultatkontrakter med de 10 decentrale enheder i forvaltningen: Jobcenter Musvågevej, Jobcenter Nyropsgade og Jobcenter Skelbækgade, Jobcenter Sygedagpenge, Center for Job på Særlige Vilkår, Center for Job og Formidling, Ydelsesservice København og beskæftigelsescentrene CKB, CAB og CBSI.

Efterfølgende har Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttet, at udvalget halvårligt skal have forelagt en status på de væsentligste resultat- og indsatskrav. Nærværende notat er en årsstatus for 2007.

De fire styringsparametre

Alle decentrale enheder bliver med resultatkontrakterne styret ud fra fire overordnede parametre:

Beskæftigelsesindsatsen: Den indsats, der skal leveres til centrenes borgere og virksomheder. Centrenes varetagelse af indsatsen skal ske med udgangspunkt i de aktuelle behov på arbejdsmarkedet, lovgivningens krav og rammer og politisk prioriterede indsatsområder.

Kvalitet i servicen: Den måde hvorpå beskæftigelsesindsatsen udføres. Centrenes arbejde skal have en høj kvalitet og udføres ud fra grundlæggende hensyn til åbenhed, ansvarlighed, saglighed og ordentlighed i processerne.

Personale og organisation: Det skal sikres, at fagligheden i indsatsen løbende udvikles. Centrene skal være fleksible og udviklingsorienterede og i stand til at fastholde og tiltrække kvalificerede medarbejdere.

Økonomi: Der skal ske en optimal ressourceanvendelse i udførelsen af indsatsen. Derfor skal centrene levere en sikker økonomistyring, som sikrer effektivitet og stabilitet i indsatsen henover året.

Resultatkontrakterne er bygget op omkring de fire styringsparametre. Der er fastsat resultatmål, indsatsmål og udviklingsmål indenfor alle parametre. Sammen skaber de fire styringsparametre og de tre måltyper en balanceret styring af beskæftigelsesindsatsen.

Formålet med årsopfølgningen

Der har været afholdt møder med samtlige 10 decentrale enheder løbende hen over året med udgangspunkt i kontrakterne. Fokus har naturligt været på hvor indsatsen skulle forbedres for at opfylde kontrakternes mål ved årets udgang.

Efter årets udgang forelægger nu denne sammenfatning af de væsentligste resultat- og indsatsmål for de 10 udførende enheder, som indikerer hvordan årets beskæftigelsesindsats har været. Der er lagt vægt på at afrapportere i fht. de væsentligste fælles mål sat for alle enheder, og i fht. de væsentligste centerspecifikke mål. Forvaltningen har vurderet på målopfyldelsen og påpeget

områder, hvor der skal rettes et ekstra fremadrettet fokus i den beskæftigelsespolitiske indsats. Disse fokusområder rækker ind i 2008 og erfaringerne fra 2007 danner således grundlag for en optimeret indsats over for borgere og virksomheder på det beskæftigelsespolitiske område.

PROCESSEN

I de følgende afsnit gennemgås målopfyldelsen ved årsstatus for de mest centrale resultat- og indsatsmål i kontrakterne for 2007.

2007 har været det første år med resultatkontrakter for Jobcenter Københavns seks enheder samt Ydelsesservice København. Beskæftigelsescentrene har tidligere været underlagt kontraktstyring, men med udgangspunkt i et andet kontraktkoncept. Således har det været nyt for alle 10 decentrale enheder at blive styret ud fra det nuværende kontraktstyringskoncept, og herunder de fire styringsparametre og målene i kontrakterne.

1. BESKÆFTIGELSESPOLITISKE INDSATSEN

Beskæftigelsesindsatsen i Københavns kommune skal sikre kontanthjælpsmodtagere den kortest mulige vej til arbejdsmarkedet og bidrage til at skabe et kvalificeret arbejdsudbud. Overordnet set skal der derfor ske en tidlig indsats overfor korttidsledige for at hindre langtidsledighed, og langtidsledige skal hjælpes tilbage på arbejdsmarkedet. Effekterne heraf bliver vurderet ud fra to overordnede resultatmål, der relaterer sig til hhv. indsatsen for de korttidsledige og indsatsen for de langtidsledige.

1.1 Effekterne af den tidlige indsats

I kontrakterne med jobcentrene Nyropsgade, Musvågevej og Skelbækgade er målet, at:

- *Tilgangen til gruppen af kontanthjælpsmodtagere med mere end 12 mdrs. ledighed skal nedbringes med mindst 10 % i 2007 i fht. 2006.*

Tabel 1. Reduktion af tilgangen til gruppen af kontanthjælpsmodtagere med mere end 12 mdrs. ledighed

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Tilgangen til gruppen af kontanthjælpsmodtagere med mere end 12 mdrs. ledighed skal nedbringes med mindst 10 %	Jobcentre	- 10 %	- 30 %	20 pct.point

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ledelsesinformationssystem

Det er i stort omfang lykkedes Jobcentrene at nedbringe tilgangen til gruppen af langvarigt ledige. Den positive konjunkturudvikling har været en medvirkende

årsag, men i høj grad også den fokuserede indsats og tættere kontakt med kontanthjælpsmodtagerne bl.a. via de afholdte rettidighedskampagner hen over året.

Der er visse variationer i de enkelte jobcenterenheders resultater, men det skyldes primært, at der er sket en omflytning af en større mængde langvarige kontanthjælpssager fra Nyropsgade til Skelbækgade i 2. kvartal, som får en negativ indvirkning på Skelbækgades resultater, idet gruppen af langtidsledige øges pga. sagsomflytningen.

1.2 Effekterne af indsatsen overfor langtidsledige

Indsatsen på jobcentrene skal også have en stor effekt i forhold til at reducere antallet af langtidsledige. Dette måles i kontrakterne på:

- *Den gennemsnitlige varighed for kontanthjælpsmodtagere med mere end 12 mdrs. ledighed skal nedbringes med mindst 10 % hen over året*

Tabel 2. Den gennemsnitlige varighed for kontanthjælpsmodtagere med mere end 12 mdrs. ledighed.

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Den gennemsnitlige varighed for kontanthjælpsmodtagere med mere end 12 mdrs. ledighed skal nedbringes med mindst 10 %.	Jobcentre	- 10 %	- 14 %	4 pct.point

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ledelsesinformationssystem

Som det ses af tabel 2 har Jobcentrene nedbragt den gennemsnitlige varighed for kontanthjælpsmodtagere med 14 % i 2007 og opfylder derfor målkraevet.

1.3 Kontaktforløb (jobsamtaler)

Omdrejningspunktet for indsatsen i Jobcenter København er kontaktforløbsamtaler med de ledige borgere. Her udarbejdes jobplaner, formidles job, afgives tilbud og afprøves rådighed mv. I kontrakterne er der fastsat mål om, at:

- *Kontaktforløbsgraden skal være på mindst 95%.*

Tabel 3. Kontaktforløbsgraden

Indsatsmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Kontaktforløbsgraden skal være på mindst 95 %.	Jobcentre	95 %	92 %	3 pct.point

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ledelsesinformationssystem

Den gennemsnitlige kontaktforløbsgrad i 2007, som ses af tabel 3, viser, at Jobcentrene samlet set ikke har nået målniveauet for hele året. Nyropsgade har dog nået målniveauet for hele året. Endvidere dækker årsgennemsnittet over, at de to andre jobcentre fra og med august måned henholdsvis fra og med september måned har haft en kontaktforløbsgrad på over 95 %. En udvikling der

blev understøttet af rettidighedskampagnen medio 2007. Den positive udvikling forventes at fortsætte ind i 2008.

1.4 300 timers reglen

Den 1. april 2007 blev 300 timers reglen indført. Det har betydet, at Jobcenter København siden årets start har sat særligt fokus på de kontanthjælpsmodtagere, der potentielt ville kunne miste retten til kontanthjælp. I kontrakterne for 2007 er fastsat mål om, at:

- *Mindst 90 % af den gruppe, som omfattes af 300 timers reglen, skal have modtaget et tilbud om job og/eller opkvalificering.*

Tabel 4. tilbud i forbindelse med 300-timersreglen

Indsats mål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Mindst 90 % af den gruppe, som rammes af 300 timers reglen, skal i løbet af 2007 have modtaget et tilbud om job og/eller opkvalificering/ sprogundervisning.	Jobcentre	90 %	100 %	10 %

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne opgørelser

Alle kontanthjælpsmodtagere, der potentielt ville kunne miste retten til kontanthjælp, har været indkaldt til samtaler i Jobcenter København. Her er kontanthjælpsmodtagerne forsøgt hjulpet i arbejde, og det er blevet afklaret, om der var grund til at udskyde bortfaldet af kontanthjælp. Målet anses dermed for opfyldt.

1.5 Ny Chance

I resultatkontrakterne indgår mål for Ny-Chance-indsatsen:

- *Der skal være udarbejdet jobplaner i mindst 75 % af Ny-Chance sagerne.*

Jobplaner udarbejdes i forlængelse af jobsamtaler med de ledige, og der skal, som udgangspunkt, foreligge en jobplan, inden borgere sendes i tilbud. Derfor kan målet i kontrakten dels måles på, om der er gennemført kontaktfølgning med målgruppen og dels om personerne i målgruppen er i tilbud.

Ved udgangen af 2007 var der gennemført jobsamtaler med alle i Ny-Chancemålgruppen. Ved første halvårsopfølgning var kontaktfølgingsgraden for Jobcenter København på 88 %.

Samtidig er aktiveringsgraden for "Ny Chance"-målgruppen steget markant hen over 2007 jævnfør tabel 6. Forvaltningen har i denne sammenhæng igangsat en Ny Chancekampagne medio 2007, som satte yderligere fokus på målgruppen.

Tabel 5. Aktiveringsgraden for "Ny Chance for alle" målgruppen, januar 2007-december 2007

Jan	13%
Feb	15%
Mar	16%
Apr	18%
Maj	20%
Jun	23%
Jul	27%
Aug	29%
Sep	32%
Okt	34%
Nov	36%
Dec	32%

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ledelsesinformationssystem

Samlet set har centrene haft en kontakt med Ny-Chance-borgerne (til og med 2007) men har haft vanskeligere ved at få dem i aktivering. Det skyldes bl.a. at en del borgere i den udmeldte Ny Chance målgruppe, midlertidigt er fritaget for tilbud pga. sygdom eller barsel, ligesom en større del af målgruppen, har en førtidspensionssag under afklaring. Ny Chanceindsatsen kører frem til medio 2008, hvorfor der fortsat er stort fokus på denne indsats.

1.6 Sygedagpengeindsatsen

Jobcenter Sygedagpenge skal sikre, at flest mulige sygedagpengemodtagere hurtigst muligt fastholdes i job. I resultatkontrakten med Jobcenter Sygedagpenge måles effekten af sygedagpengeindsatsen primært på følgende:

- *Andelen af sygedagpengemodtagere, der afsluttes til ordinært arbejde, skal være på 75%.*

Tabel 6. Andelen af sygedagpengemodtagere, der afsluttes til ordinært arbejde

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Andelen af sygedagpengemodtagere, der afsluttes til ordinært arbejde skal være 75 %.	Jobcenter for Sygedagpenge	75 %	67 %	8 pct.point

Kilde: Jobindsats.dk

Der er sket en generelt fald i andelen af sygedagpengemodtagere, der afsluttes til ordinært arbejde både i København og på landsplan og Jobcenter for Sygedagpenge lever således ikke op til målkravet i 2007. København ligger dog i 2. kvartal 2007 en smule bedre end landsgennemsnittet. Den svage nedgang skyldes bl.a. konjunkturudviklingen hvor flere med en perifer tilknytning til

arbejdsmarkedet er kommet i job. Disse må formodes at have sværere ved at bevare tilknytningen til arbejdsmarkedet ved sygdom. Endvidere viser en stikprøveundersøgelse, at knap 20 % af sagerne, der modtages i centret er ledige dagpengemodtagere ved sygemeldingens start. Få af disse vender direkte tilbage til arbejdsmarkedet efter endt sygemelding. Det skal bemærkes, at tal ikke forefindes efter 2. kvartal 2007, idet Arbejdsmarkedsstyrelsen har trukket statistikken tilbage på ubestemt tid.

En positiv udvikling på ledighedsområdet kan således få en negativ afledt effekt på sygedagpengområdet. Tages dette i betragtning, er målet i kontrakten for 2007 ambitiøst.

Nedbringelse af de langvarige sager

I kontrakten for Jobcenter Sygedagpenge indgår målene:

- *Antallet af sygedagpengesager på over 52 uger skal medbringes med 40% i forhold til 2006*
- *Andelen af sygedagpengesager med en varighed over 52 uger skal nedbringes fra 28% til 22%.*

Begge mål handler om nedbringelse af de langvarige sygedagpengesager. Men hvor det første mål kun måler på, om det vil lykkes at reducere i den mængde af langvarige sager der er ved årets start, medtager det andet mål også kortvarige sager, der overgår til at være langvarige i løbet af året.

Tabel 7. Nedbringelse af de langvarige sager, 2007

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Antallet af sygedagpengesager på over 52 uger skal nedbringes med 40 %	Jobcenter for Sygedagpenge	- 40 %	+ 27 %	67 pct.point
Andelen af sygedagpengemodtagere med en varighed over 25 uger skal nedbringes fra 28 % til 22 % i 2007	Jobcenter for Sygedagpenge	22 %	33,6 %	11,6 pct.point

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ledelsesinformationssystem

For begge mål gælder, at det i 2007 ikke er lykkedes Jobcenter Sygedagpenge at nedbringe antallet af langvarige sager og hindre at flere sager overgik til at være langvarige. Årsagen hertil er primært, at der i 2007 er fokuseret stærkt på opfølgingsindsatsen i sager med en varighed fra 8-52 uger. Det skyldes dels at dette ventes at forebygge længerevarende sygdom, og dels et behov for at sikre grundlaget for statsrefusion. Endvidere har de skærpede dokumentationskrav til bevilling af fleksjob medio 2006 haft indflydelse på udviklingen.

Der er indgået en særlig budgetaftale for Jobcenter Sygedagpenge i 2008, mhp. at øge ressourcerne med 9 mio. kr. årligt i 2008 og 2009 til en yderligere indsats for at nedbringe antallet af langvarige sager.

Den lovpligtige opfølgning

I Jobcenter Sygedagpenges kontrakt er et andet centralt mål:

- *I alle sager under 52 uger skal den lovpligtige opfølgning være foretaget rettidigt.*

Tabel 8. Rettidighed ift opfølgning i sygedagpengesager under 52 uger

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
I alle sager under 52 uger skal den lovpligtige opfølgning være foretaget rettidigt	Jobcenter for Sygedagpenge	100 %	90 %	10 %

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne beregninger

Med dette indsatsmål fokuseres på rettidigheden som forudsætning for dels, at borgeren hurtigst muligt vender tilbage til beskæftigelse dels at Københavns kommune kan hjemtage statsrefusion. Det ses af tabel 8, at den lovpligtige opfølgning i 90 % af alle sager under 52 uger i Jobcenter Sygedagpenge har været foretaget rettidigt. De 90 %s rettidighed er korrigeret med 12 %, hvor Københavns kommune er uden skyld i den manglende rettidige opfølgning. Det drejer sig primært om manglende dokumentationsgrundlag fra virksomhedernes side.

Der har været en mindre stigning i rettidighedsgraden gennem sidste halvdel af 2007, men målniveauet er ikke nået. Det skyldes bla. at centret ikke rettidigt har fået overdraget sagerne, således at første opfølgning kan laves rettidigt inden for 8 uger.

På baggrund af denne rettidighedsproblemstilling er der ultimo 2007 implementeret en ændret overdragelsesprocedure således, at alle sager fra Ydelsesservice oversendes ved udgangen af den 5. uge til Jobcenter Sygedagpenge uanset om der er taget endelig stilling til hvorvidt de pågældende borgere er berettigede til sygedagpenge. Der er derfor i resultatkontrakten for 2008 lagt en større ambition ind på 95 %. Også i 2008 er sygedagpengeområdet et af de højest prioriterede områder i beskæftigelsesindsatsen.

1.7 Fleksjob

På fleksjobområdet er det centrale mål i kontrakten med Center for Job på Særlige Vilkår:

- *Andelen af fleksjobvisiterede borgere, der kommer i fleksjob, skal stige med 7% i løbet af 2007 (svarende til et udbytte af fleksjobformidlingen på 95%).*

Tabel 9. Fleksjob

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Andelen af borgere, der er visiteret til fleksjob i JVS, og som kommer i fleksjob, skal stige med 7 % i løbet af 2007.	Center for Job på Særlige Vilkår	7 %	5,2 %	1,8 %

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne beregninger

Center for Job på Særlige Vilkår har fået visiteret færre sager end forventet og har således ikke helt levet op til målniveauet i 2007.

Et andet centralt fokusområde er antallet af uger personer afventer fleksjob når de har fået det bevilliget. Dette måles i nedenstående resultatmål:

- *Den gennemsnitlige periode, hvori personer afventer fleksjob, skal nedbringes med 10 %.*

Tabel 10 personer der afventer fleksjob

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Den gennemsnitlige periode, hvori personer afventer fleksjob, skal nedbringes med 10 %.	Center for Job på Særlige Vilkår	10 %	38 %	28 pct.point

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne beregninger

Center for Job og Formidling har formået at sænke venteperioden betragteligt og har nu en gennemsnitlig periode på 88 dage (2007). Medvirkende til faldet har været en iværksat Taskforce-kampagne samt ny lovgivning vedr. revurdering af sager.

1.8 Beskæftigelsestilbudene

Jobsøgningsforløb

Alle jobcenterenheder skal fokusere på en jobrettet indsats. En særlig enhed under Jobcenter København, Center for Job og Formidling (CJF), har dette som sit speciale, idet enheden har til formål at tilbyde målrettede jobsøgningsforløb for ledige borgere.

I kontrakten for CJF er det væsentligste resultatmål følgende:

- *80 % af de borgere, der gennemgår et forløb i CJF, afsluttes til selvforsørgelse.*

Tabel 11. Afslutning til selvforsørgelse

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
80 % af de, der visiteres til CJF, afsluttes til selvforsørgelse.	Center for Job og Formidling	80 %	61 %	19 pct.point

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne beregninger

Center for Job og Formidling har ikke opfyldt målet for selvforsørgelse. Ifølge centret skyldes det primært, at målgruppen har vist sig at være længere væk fra arbejdsmarkedet end det var forudsat ved målfastsættelsen. Centret møder således i stigende grad ledige i matchgruppe 3 tenderende til matchgruppe 4.

Udslusning fra beskæftigelsestilbud

I Beskæftigelsescentrenes resultatkontrakter er der fastsat resultatmål for, hvor mange af dem, der afslutter et tilbud, som kommer ud i mere varig selvforsørgelse efter 3 og 6 måneder.

Tabel 12. Beskæftigelseeffekter efter henholdsvis 3 og 6 måneder

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Andelen af kontanthjælpsmodtagere, der efter endt aktivering på centret, er ude af kommunal forsørgelse i de følgende 3 måneder udgør fra 35 - 60 % i 2007	CKB	60 %	42 %	18 %p
	CBSI	35 %	38 %	+ 3 %p
	CAB	50 %	24 %	26 %p
Andelen af kontanthjælpsmodtagere, der efter endt aktivering på centret, fortsat er ude af kommunal forsørgelse efter 6 måneder udgør 50 % i 2007	Beskæftigelsescentre	50 %	44 %	6 pct.point

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ledelsesinformationssystem.

Note: Effekter efter henholdsvis 3 og 6 måneder måles forskelligt

Det ses af ovenstående tabel, at CBSI som det eneste center opfylder målkravet 100 %. De har dog også det laveste måltal for 2007. Der er dog en god effekt af aktiveringen på længere sigt. Således er 44 % af de der har afsluttet et tilbud fortsat ude af kommunal forsørgelse efter ½ år.

Der er en større variation i målopfyldelsen for effektkravene blandt de tre beskæftigelsescentre - i særdeleshed for 3månederseffekten. Dette skyldes bl.a., at centrene betjener forskellige målgrupper henholdsvis tættere og længere fra arbejdsmarkedet.

Effekterne af beskæftigelsesindsatsen i beskæftigelsescentrene har generelt været faldende hen over året. Det skyldes bl.a. at beskæftigelsescentrene vurderer, at målgrupperne er længere væk fra arbejdsmarkedet.

Beskæftigelsescentrene påpeger endvidere, at der har været et generelt fald i visitationen af borgerne.

Virksomhedsplaceringer

I kontrakterne med beskæftigelsescentrene er der endvidere fastsat mål for antallet af bl.a. virksomhedspraktikker i 2007. Målene varierer fra center til center. Status for året 2007 ses nedenfor:

Tabel 13. Virksomhedspraktik

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Antal personer placeret i virksomhedspraktik udgør mindst x i 2007	Beskæftigelsescentre	1850	1389	461

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ledelsesinformationssystem

Selvom beskæftigelsescentrene efter 1. halvår fortsat forventede at nå det fastsatte niveau for virksomhedsplaceringer, og de var lidt mere effektive i forhold til etablering af virksomhedsplaceringer ultimo 2007, har det ikke været muligt at nå op på niveauet for hele året. Den samlede målopfyldelse er på 75 %.

Udover virksomhedsplaceringerne har beskæftigelsescentrene i 1. halvår ydet en indsats i forhold til 300 timers målgruppen samt de målgrupper, der er omfattet af Beskæftigelsesaftalen 2007. Centrene har eks. stillet særlige pladser til rådighed, etableret særlige forløb, tilbudt ekstra hjælp til jobsøgning m.v.

1.9 Ydelsesservice

I resultatkontrakten for Ydelsesservice er der sat en række mål for udviklingen af servicen overfor borgerne. For at indfri målene har Ydelsesservice iværksat en række nye aktiviteter i 2007. Det sker som led i en større LEAN-proces, der er igangsat i enheden.

De helt centrale mål for Ydelsesservice er ekspeditionen af ansøgninger om kontanthjælp og sygedagpengesager:

- *Mindst 90% af alle nyansøgninger om kontanthjælp skal være afgjort inden 10 hverdage fra ansøgningsdato.*
- *Ved udgangen af 1. halvår 2007 skal mindst 90% af alle ansøgninger om sygedagpenge være sagsbehandlet inden 14 hverdage fra modtagelse af anmodningsskema fra arbejdsgiver, borger og a-kasse*

Tabel 14. Andel af kontanthjælps- og sygedagpengesager, der er behandlet indenfor tidsfristerne 2007

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Mindst 90 % af alle nyansøgninger om kontanthjælp skal være afgjort inden 10 hverdage fra ansøgningsdato	Ydelsesservice	90 %	90 %	0
Ved udgangen af 1. halvår 2007 skal mindst 90 % af alle ansøgninger om sygedagpenge være sagsbehandlet inden 14 hverdage fra modtagelse af anmodningsskema fra arbejdsgiver, borger og a-kasse	Ydelsesservice	90 %	76 %	14 pct.point

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne registreringer og stikprøver

Det ses af ovenstående tabel, at Ydelsesservice har afgjort alle nyansøgninger om kontanthjælp inden for 10 hverdage, og målet er dermed opfyldt. For sygedagpengesagerne viser en stikprøve foretaget af Ydelsesservice, at målet ikke er opfyldt, idet 24 % af sagerne ikke var sagsbehandlet indenfor 14 hverdage. Stikprøven viste endvidere, at den gennemsnitlige liggetid var på 10,4 dage fordelt på 76 % under 14 dage og 24 % over.

2. KVALITET I SERVICEN

Alle decentrale enheder under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal sikre en høj kvalitet i udførelsen af beskæftigelsesindsatsen. Både enhederne i Jobcenter København, beskæftigelsescentrene og Ydelsesservice København skal være kendetegnet ved åbenhed, imødekommenhed og korrekt sagsbehandling. I kontrakterne for 2007 blev der derfor opstillet en række mål for kvaliteten i servicen.

2.1 Klagesager

I resultatkontrakterne har alle enheder fastsat mål om, at:

- *Antallet af formalitetsklagesager skal nedbringes med mindst 25-50 % i 2007 i forhold til 2006.*

Tabel 15 viser det samlede antal registrerede klager til borgmester, direktør eller Borgerrådgiver i perioden 4. kvartal 2006 til 4. kvartal 2007.

Tabel 15. Antallet af formalitetsklagesager, 4. kvartal 2006 – 4. kvartal 2007

	4. kv.06	1. kv.07	2. kv.07	3. kv.07	4. kv.07	Mål 2007	Faktisk reduktion 4.kvt06-4.kvt.07
I alt	125	115	113	170	155		+ 24 %

Kilde: BIFs Borgerklagestatistik

Udviklingen skal vurderes med forbehold, da statistikken over borgerklager er omlagt pr. 1. januar 2007. Antallet af klager i 2006 kan derfor ikke sammenlignes direkte med antal klager i 2007. Det er derfor ikke muligt at opgøre graden af målopfyldelse målt som ændringen fra 2006 til 2007.

Det samlede antal klager registreret i statistikken er med dette forbehold steget med 24 pct. fra 4. kvartal 2006 til 4. kvartal 2007. Hovedparten af klagerne vedrører sagsbehandlingstid og skift af sagsbehandler mv. Stigningen i 3. og 4. kvartal 2007 vedrører primært sygedagpengesager samt førtidspensions- og revalideringssager. Det skal ses i sammenhæng med, at der i perioden også er behandlet flere af disse sagstyper.

I kontrakterne for 2008 måles på antallet af klager, hvor borgere har fået medhold eller delvist medhold i deres klage, og på det gennemsnitlige antal klager hen over året, således at der tages højde for de betydelige udsving mellem kvartalerne.

2.2 Telefonbetjeningen

I alle tre jobcentres resultatkontrakter er der fastsat mål om at:

- *Mindst 90% af alle telefonhenvendelser, som indgår til centret, skal besvares af medarbejder på centret.*

Der er taget udgangspunkt i resultaterne fra call-centrets viderestillinger til jobcenterenhederne.

Tabel 16. Telefonstatistik

Indsats mål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Mindst 90 % af alle telefonhenvendelser, som indgår til centret, skal besvares af en medarbejder på centret.	Jobcentre	90 %	91 %	+1 pct.point

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne registreringer. Note: Simpelt gennemsnit

Som det ses af ovenstående tabel, har Jobcentrene samlet set levet op til målniveauet for 2007 idet 91 % af telefonhenvendelserne besvares af en medarbejder på centret. Der er for alle centrene sket en væsentlig forbedring af telefonbehandlingerne efter første halvår 2007, hvor Callecentret blev etableret og nye procedurer implementeret.

3. PERSONALE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal være en attraktiv arbejdsplads, hvor trivsel og engagement blandt medarbejderne er med til at understøtte en effektiv opgavevaretagelse. Derfor har der i alle resultatkontrakter været fastsat mål på det personale- og organisatoriske område.

I resultatkontrakterne for alle 10 decentrale enheder er det et centralt mål, at sygefraværet nedbringes i 2007 i forhold til 2006. Alt efter hvor højt sygefraværet var i 2006, har enhederne sat mål om en reduktion på mellem 10-33 pct. i 2007. Der har både været sat mål for en reduktion af det gennemsnitlige sygefravær, og for korttidssygefraværet hvor langtidssygemeldinger ikke indgår.

Tabel 17. Samlet sygefravær i BIF fordelt på centre

Indsats mål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Centrets sygefravær i 2007 reduceres med mindst x % i forhold til 2006	Musvågevej	-10%	-2,2%	7,8%
	Nyropsgade	-10%	-35,7%	25,7%
	Skelbækgade	-10%	1,9%	11,9%
	CBSI	-10%	-21,5%	11,5%
	JSV	-12%	-47,1%	35,1%
	CAB	-10%	0,9%	10,9%
	YDS	-15%	-27,4%	12,4%
	CKB	-20%	-24,1%	4,1%
	Sygedagpenge	-10%	-52,2%	42,2%
	CJF	-25%	-18,7%	6,3%

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne registreringer

Tabel 18 Korttidssygefravær i BIF fordelt på centre

Indsats mål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Centrets korttidssygefravær (mindre end 15 dage) reduceres i 2007 med mindst x % ift 2006.	Musvågevej	-10%	-62,9%	52,9%
	Nyropsgade	-10%	-38,9%	28,9%
	Skelbækgade	-10%	-12,1%	2,1%
	CBSI	-10%	-11,4%	1,4%
	JSV	-10%	-51,5%	41,5%
	CAB	-10%	4,1%	14,1%
	YDS	-15%	-21,9%	6,9%
	CKB	-20%	-13,5%	6,5%
	Sygedagpenge	-10%	-0,2%	9,8%
	CJF	-33%	7,6%	40,6%

Kilde: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne registreringer

Som det ses af ovenstående tabeller har BIF generelt haft et stort fald i sygefraværet fra 2006 til 2007. I særdeleshed Jobcenter for Sygedagpenge har – i forhold til udgangsniveauet – haft en markant nedgang i sygefraværet.

Alle enheder har i første halvår 2007 haft fokus på at implementere den nye sygefraværspolitik med sygemelding til nærmeste chef, krav om sygefraværts- og omsorgssamtaler mv.

4. ØKONOMI

Alle enheder under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ansvar for at levere en sikker økonomistyring, som understøtter målene for indsatsen, overholder lovgivningen og som sikrer stabilitet henover året. I kontrakterne er der derfor fastsat en række mål for økonomien i 2007.

Budgetterne til de 10 decentrale enheder er givet under forskellige forudsætninger. I jobcentrene gives hhv. drifts- og købsbudgetter. I Ydelsesservice og beskæftigelsescentre gives driftsbudgetter, baseret på en grundbevilling og en taxameterbevilling, der giver mulighed for at justere budgetterne alt efter aktivitetsomfanget. Målene i kontrakterne på økonomiområdet er tilpasset disse forskelligheder i budgetterne.

4.1 Jobcentre

I resultatkontrakterne med jobcentrene er de væsentligste økonomisk mål, at:

- *Jobcentret anvender min 85 % og max 100 % af den samlede bevilling, ekskl. købsbudgettet.*
- *Jobcenter anvender min 95 % og max 100 % af købsbudgettet.*

Tabel 19. Anvendelse af den samlede bevilling ekskl. købsbudgettet

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Jobcenteret anvender min 85 % og max 100 % af den samlede bevilling, ekskl. købsbudgettet	Jobcentre	85 – 100 %	96 %	4 pct.point

Kilde: Årsregnskab 2007

Tabel 20. Anvendelse af det samlede købsbudget.

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Jobcenteret anvender min 95 % og max 100 % af købsbudgettet	Jobcentre	95 – 100 %	100 %	0 pct.point

Kilde: Årsregnskab 2007

Jobcentrene har samlet set haft et lille mindreforbrug på den samlede bevilling (eksl. købsbudgettet) på 4 pct.point og har anvendt hele købsbudgettet, hvorved Jobcentrene har overholdt målniveauet for begge resultatkrav i 2007.

Jobcenter Nyropsgade har haft et merforbrug på købsbudgettet i 2007 på 112 %. Merforbruget i Nyropsgade skyldes bla. Ny Chanceindsatsen, kampagnen for at øge aktiveringsgraden, 300 timersindsatsen samt reduceret budget.

Købsbudgettet dækker både køb af tilbud af eksterne leverandører og køb af uddannelsesaktiviteter (primært køb af ordinær uddannelse til revalidender).

Der har i 2007 været et overforbrug på køb af tilbud hos eksterne leverandører svarende til 120 % af det afsatte budget til denne post, mens køb af uddannelsesaktiviteter i 2007 har udvist et mindreforbrug på knap 50 % af budgettet til dette. Det lave forbrug af køb af uddannelsesaktiviteter skyldes primært, at uddannelsesinstitutionerne ikke rettidigt har fået afkrævet Københavns Kommune betaling for indsatsen i 2007, hvorfor regninger for dette forventes at komme i 2008.

4.2 Beskæftigelsescentrene og Ydelsesservice

I resultatkontrakterne for beskæftigelsescentre og Ydelsesservice er det et mål for økonomien at:

- *Beskæftigelsescentret/Ydelsesservice skal sikre, at enhedens samlede bevilling overholdes i 2007.*

Tabel 21. Bevilling og forbrug for Ydelsesservice og Beskæftigelsescentrene

Resultatmål	Center	Mål	Resultat	Forskel
Ydelsesservice og Beskæftigelsescentrene skal sikre, at enhedens samlede bevilling overholdes i 2007	Ydelsesservice	100 %	101 %	1 pct.point
	Beskæftigelsescentre	100 %	101 %	1 pct.point

Kilde: Årsregnskab 2007

Det ses af ovenstående tabel, at både Ydelsesservice og Beskæftigelsescentrene tilsammen har udført deres aktiviteter tilnærmelsesvis indenfor den driftmæssige ramme i 2007.