



16-08-2010

**Bilag 1: Temaoplæg om kvalitet i sagsbehandlingen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Sagsnr.  
2010-116177

Dokumentnr.  
2010-526501

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) tilrettelægges indsatsen, så vi efterlever forvaltningens mission og vision:

**Mission:**

- ”BIF bidrager til at københavnere er i arbejde og indgår i byens mangfoldige fællesskab”

**Vision:**

- Vi skaber:
  - Adgang til arbejde og uddannelse
  - Professionel service til tiden
  - Mulighed for, at alle kan være med

Dette afspejler sig i arbejdet med at sikre kvalitet i sagsbehandlingen i BIF, hvilket indeholder mange aspekter. BIF skal leve op til lovgivningen og Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets beslutninger samt levere en god ensartet borgerservice af højt niveau indenfor lovgivningens rammer.

Desuden skal alle indsatser i BIF være med til at understøtte det

**Kontoret for  
Implementering og Drift**

Bernstorffsgade 17, 1. sal  
1592 København V

Telefon  
3317 3405

Telefax  
3317 3223

E-mail  
LJ94@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710185

www.kk.dk

overordnede mål om selvforsørgelse i form af ordinær beskæftigelse eller uddannelse. For at understøtte vejen til selvforsørgelse igangsætter BIF en bred vifte af indsatser, som tilgodeser og understøtter den lediges vej til arbejdsmarkedet. For alle ledige gælder, at de fra de møder i modtagelsen – kan forvente en målrettet og individuelt tilrettelagt service til tiden.

For at sikre kvalitet i sagsbehandlingen har BIF fokus på følgende områder:

1. Hvordan arbejdes der med kvalitetsudvikling i BIF
2. Udvikling af arbejdsprocesser og medarbejderkompetencer
3. At borgeren skal være med/motiveres til at være en aktiv medspiller
4. At skabe resultater dvs. udslusning til job og uddannelse
5. At følge op på om vi leverer servicen

## Fokusområder:

### **1. Hvordan arbejdes der med kvalitetsudvikling i BIF?**

BIF arbejder med at supplere fokus på overholdelse af procesregler med fokus på den service, vi leverer til vores brugere, som primært er borgere og virksomheder. Vi er både optaget af at gøre tingene rigtigt og af at gøre de rigtige ting. Professionel service kræver, at BIF er en brugercentreret organisation. Det betyder bl.a. at vi arbejder på at afdække forskellige målgruppers behov, adfærd og oplevelser og forstå baggrunden for disse. Denne viden bruges til aktivt at nytænke og udvikle vores service og til at sikre implementering af nye services, redskaber eller processer.

Når vi arbejder med kvalitetsudvikling i BIF har vi fokus på:

- At nytænke vores services med udgangspunkt i brugerne
- At udvikle kvalitetsstandarder for vores serviceydelser
- At organisere arbejdet effektivt

Vi nytænker vores services med udgangspunkt i brugerne for at udvikle løsninger og services der giver størst mulig værdi for borgerne – hermed opnår vi en større træfsikkerhed og undgår at bruge ressourcer på fejlslagne tiltag og programmer. Vi forfølger et mål om tilfredse brugere, om end vi i vores system også er nødsaget til at bruge vores viden om brugernes behov til at påvirke deres adfærd. Hvad der har værdi for den enkelte borger må i

visse situationer baseres på en fagprofessionel vurdering. Det handler om at finde en rimelig balance mellem eventuelle modsatrettede hensyn. Da dette dilemma er særlig udpræget i vores forvaltning, er det særlig væsentligt at nytænkning og udvikling sker i et samspil mellem de fagprofessionelle og borgerne.

Vi udvikler kvalitetsstandarder for at sikre et fælles kvalitetsniveau i vores services og en fælles kvalitetsforståelse på tværs af centre (f.eks. at der skal være jobfokus i alle jobsamtaler). Vi sikrer, at vores borgere ved, hvad de kan forvente af os, og samtidig er vi opmærksomme på at vores brugere er en meget heterogen gruppe og at man sjældent kan tale om "one size fits all". Standarden skal give mening og være handlingsanvisende, men på den anden side heller ikke være for detaljeret.

Vi organiserer arbejdet effektivt ved at fjerne spild og overflødige arbejdsgange, blandt andet ved at gøre arbejdsgangene synlige og indrette arbejdspladsen rent fysisk, så den fremmer et effektivt flow i sagsbehandlingen. Hermed skaber vi plads til den udadvendte service og borgernære kontakt.

Fælles for udviklingsaktiviteterne er en høj grad af medarbejderinddragelse, som er nødvendig for at tilføre udviklingsaktiviteterne tilstrækkelig med praksisviden og implementeringskraft.

Med kvalitetsudviklingsarbejdet opnår vi:

1. Større indsigt i vores målgrupper
2. Bedre oplevet kvalitet målt som større brugertilfredshed
3. Bedre kvalitet i serviceydelser målt i resultater og effekter
4. Øget produktivitet
5. Større medarbejdertilfredshed

## **2. Udvikling af arbejdsprocesser og medarbejderkompetencer**

Kvalitet for borgerne tager afsæt i veltilrettelagte arbejdsprocesser, der gennemføres af kompetente medarbejdere med de rette arbejdsredskaber til rådighed.

Eksempler på, hvordan BIF sikrer en god og ensartet borgerservice:

### **Implementering af lovgivning, politiske beslutninger mm.**

Hvert år indgås der implementeringsaftaler med de decentrale enheder når de politisk vedtagne Beskæftigelsesaftaler skal udmøntes.

*Formålet* er, at sikre implementering af Beskæftigelsesaftalens initiativer og en klar ansvarsfordeling mellem de decentrale enheder og

Centralforvaltningen, så de forudsatte ændringer gennemføres til tiden.

Der indgås ligeledes implementeringsaftaler i forbindelse med implementering af ny lovgivning, udvalgsbeslutninger og f.eks. organisatoriske ændringer, når de har en vis kompleksitet.

### **Udarbejdelse af arbejdsgange med IT understøttelse**

Implementeringen af ny lovgivning, udvalgsbeslutninger mm. understøttes hele tiden af nye arbejdsgange/revision af eksisterende arbejdsgange, som medvirker til at *understøtte* kvalitetsudvikling i sagsbehandlingen.

Siden BIF's start i 2006 har arbejdsgange været i en IT-understøttet arbejdsgangsportal (tilgængelig for alle medarbejdere på kknet).

*Formålet* med portalen er bl.a. at:

- Styrke borger- og virksomhedsaspektet gennem ensartede og hensigtsmæssige procedurer
- Sikre enkel, lovmæssig og faglig styring af arbejdsprocesser
- Sikre effektiv anvendelse af værktøjer, herunder IT
- Skabe platform for hurtig og nem udførelse af administrative opgaver for medarbejderne
- Styrke integration og oplæring af nye medarbejdere
- Sikre bedst mulig rationel og effektiv drift i organisationen

Arbejdsgangene er opbygget som processer i opgaveløsningen. Deri indgår faglige og lovgivningsmæssige handlinger, IT-understøttelse i f.eks. KMDOpera, KMDsag journaler m.v. og samarbejde mellem de enkelte enheder i BIF. Ud over procesbeskrivelserne er der til stort set alle arbejdsgangene tilknyttet værktøjer, som yderligere giver anvisninger og vejledninger på opgaveløsningen. Værktøjerne er tilgængelige direkte fra den enkelte arbejdsgang via et museklik.

### **Kompetenceudvikling af medarbejdere**

BIF har et stort udbud af interne kurser til alle medarbejderne.

*Formålet* er, at sikre kompetenceudvikling af BIF's medarbejdere uanset hvilken jobfunktion de har og hvor i forvaltningen de er ansat, så medarbejderne kan levere en god og ensartet borgerservice.

BIF's kurser *understøtter* kvalitetsudviklingen i sagsbehandlingen. Eksempelvis deltager alle nye medarbejdere på et fire-dages introduktionsforløb BIF-Basis i den første måned, de er ansat. Formålet er at give alle nye medarbejdere et grundlæggende kendskab til bl.a. BIF's forskellige opgaver, dens enheder, dens mission og værdier.

Derudover afholder BIF kurser i eks. sygeopfølgingsregler, beskæftigelseslovgivningen, kontanthjælp, fleksjob og rådigheds- og

sanktionsregler.

Kvalitet i sagsbehandlingen er også et spørgsmål om effektiv borgerkontakt. Derfor omfatter BIF's interne uddannelses tilbud også kurser vedrørende f.eks. uddannelsessystemet, arbejdsmarkedskendskab, tilbud til de ledige, arbejdsevne metoden og den professionelle samtale.

Alle som ansættes i BIF med ansvar for konkret borgersagsbehandling skal deltage i et 3-dages kursus, der vedrører de regler, der gælder for borgerbetjening og førelse af borgersager. Formålet med kurset er at give medarbejderne en forståelse af, hvad vi i BIF mener, er god kvalitet i borgerbetjeningen, så borgerne får en ensartet god oplevelse, når de er i kontakt med BIF.

### **3. Borgeren skal være med/motiveres til at være en aktiv medspiller**

Kvalitet for borgerne understøttes ved, at borgeren inddrages som en aktiv samarbejdspartner, bl.a. via dialog mellem borger og medarbejder og en forventningsafstemning.

Eksempler på, hvordan BIF sikrer dialog og borgerinddragelse:

#### **Serviceguides**

Dannelsen af BIF og jobcentrene i 2006 betød bl.a. at blev opgaveporteføljen mellem beskæftigelsesindsats, grundlæggende økonomiske ydelser og dele af servicelovgivningen blev ændret radikalt. Rigtig mange borgere skulle derfor vænne sig til en ny virkelighed.

I den sammenhæng besluttede BIF at udarbejde 2 såkaldte Serviceguides (én for jobcentrene og én for sygedagpengeindsatsen).

*Formålet* var, at skabe en forventningsafstemning overfor borgerne om, hvad den nye forvaltnings primære indsats er.

Serviceguiden medvirker til at *understøtte* kvalitetsudvikling i sagsbehandlingen ved at skabe rammen om dialogen med borgeren ved dennes møde med Jobcentret, således at det bliver klart, hvad BIF kan tilbyde og hvad BIF forventer, men også klart, hvad BIF ikke kan tilbyde. Serviceguiden bliver på denne måde et værktøj for begge parter til at holde fokus på, hvad det egentlig er man kan forvente som borger og medarbejder (Jf. bilag 2 og 3, Serviceguides for Jobcenter og Sygedagpengeindsatsen).

Serviceguiden skal signalere, at serviceydelserne i BIF tilbydes i et samspil – hvad kan BIF hjælpe med og hvad kan borgeren selv gøre. På den måde er den også tænkt som et signal om, hvordan borgeren kan blive en aktiv samarbejdspartner ud fra en klar melding om, hvad BIF kan tilbyde.

Status er, at Serviceguiden bruges som en naturlig del af det første møde med borgeren i Jobcentret. Udover selve guidens tekst - som er BIF's melding til borgeren om forventningsafstemning - så bruges guiden også som det naturlige fysiske format, som borgeren får udleveret diverse materialer i.

Der er til de 2 serviceguides knyttet en lang række ”indstik”, som bruges som oplysning til borgerne om specifikke emner. Disse fælles materialer sikrer, at oplysningerne til borgerne hele tiden er opdaterede og ensartet i alle enheder i BIF.

### **Kvalitetsmodel**

BIF arbejder med en kvalitetsmodel for, hvordan vi kvalitetsudvikler vores serviceaktiviteter, hvor ledelse, medarbejdere og borgere inddrages<sup>1</sup>.

*Formålet* med inddragelse i kvalitetsudviklingsprocesser er, at der bliver lyttet til de forskellige gruppers behov, ønsker og ikke mindst forventninger til, hvad der f.eks. kendetegner den gode jobsamtale – eller en samtale med kvalitet i (Jf. bilag 4, Kvalitetstrekant). Dermed medvirker de forskellige grupper til at *understøtte* kvalitetsudvikling i sagsbehandlingen.

BIF har opstillet 3 kvalitetsmål:

- Borgerdeltagelse

Borgerne deltager aktivt i jobsamtalerne bl.a. ved at forberede sig til samtalen via forberedelsesguiden (Jf. afsnit nedenunder)

- Jobfokus

Der er fokus på job og afdækning af den lediges muligheder for at komme i arbejde hurtigt

- Resultater

Det er klart, hvad der skal ske efter samtalen og borgeren er afklaret med hensyn til det videre forløb.

Som redskaber i modellen indgår en *kvalitetstrekant* og kvalitetscirkel. Kvalitetstrekanten er en metode til at beskrive de forskellige interesser, der er i spil, når kvaliteten for en given serviceaktivitet skal afgrænses og defineres.

Kvalitetstrekanten beskriver de *eksplicite kvalitetsstandarder*, som er givet på forhånd. Det er f.eks. lovgivningen alt det vi skal og kan gøre. Det er også ledelsens beslutninger udmøntet i de arbejdsgange, der er vedtaget i den forbindelse og de resultatkontrakter der er indgået mellem BIF's ledelse og det enkelte center. Kvalitetstrekanten beskriver også de *implicitte*

---

<sup>1</sup> BIF's kvalitetsmodel bygger på principperne bag den bottom-up orienterede BIKVA-model (brugerinddragelse i kvalitetsudvikling).

*kvalitetsstandarder*, som er alle de uformelle normer, oplevelser og forventninger til kvalitet, som ikke nødvendigvis er skrevet ned nogen steder, men som er der alligevel. Det er f.eks. medarbejdernes viden, erfaring og borgerkendskab m.v. Det er også borgernes forventninger til service, kvalitet og holdning til egen situation.

I kvalitetsmodellen indgår også en *kvalitetscirkel*. Ved hjælp af kvalitetscirklen, bliver der opsat mål, beskrevet aktiviteter og opstillet målepunkter for kvalitetsopfølgningen.

Idéen med at arbejde med standarder som led i en kvalitetscirkel er at understrege, at der er tale om en løbende proces, der forandrer sig i takt med at de aktuelle vilkår for arbejdet med f. eks. jobsamtaler ændrer sig.

### **Forberedelsesguides**

Som led i fastsættelsen af kvalitetsstandarder for job- og opfølgningssamtalen, har BIF udarbejdet forberedelsesguides til kontanthjælps-, dagpenge- og sygedagpengemodtagerne (Jf. bilag 5-7, Forberedelsesguides for Jobparat, Indsatsparat og Unge).

*Formålet* med forberedelsesguiden er at sikre borgerens egen forberedelse og herigennem optimere borgerens muligheder for selvafklaring og aktiv deltagelse i samtaleforløbet.

Guiden indeholder kort information om samtalen samt spørgsmål til borgeren. Guiden er målrettet de forskellige borgergruppers behov og uddeles typisk til borgeren ved ankomst på job- eller Beskæftigelsescentret i forbindelse med indkaldelse til job- eller opfølgningssamtalen.

Forberedelsesguiden medvirker til at *understøtte* kvalitetsudvikling i sagsbehandlingen. Evaluering af brug af forberedelsesguiden viser, at jo mere forberedte borgerne er jo mere kvalificerede og effektive bliver job- og opfølgningssamtalerne. Forberedelsesguiden er midlet til at sikre indfrielse af kvalitetsmålet om øget borgerdeltagelse i samtalerne.

### **Bedre Borgerbreve**

I foråret 2008 iværksatte BIF et projekt ”Bedre Borgerbreve”. *Formålet* er at udvikle et brevkoncept for BIF borgerbreve, der vægter forståelighed lige så højt som det juridiske og forvaltningsmæssige. Det udarbejdede koncept lægger vægt på, at brevene er modtager-orienterede og derfor i en form, som borgerne umiddelbart kan forstå og hermed agere på, som vi ønsker det.

Det har en række fordele for borgeren, for sagsbehandleren og for vores organisation, som medvirker til at understøtte kvalitetsudvikling i sagsbehandlingen:

*For borgeren*

- Viden om, hvordan han eller hun skal forholde sig – om der skal reageres, eller brevet blot er et informationsbrev
- Mindre tryghed eller frustration over ikke at kunne forstå, hvad der står

*For sagsbehandleren*

- Mindre belastning på sagsbehandleren
- Færre borgere, der går forkert
- Færre opkald fra frustrerede borgere
- Færre forklaringer på breve, der ikke forstås

*For BIF som organisation*

- Større effektivitet i sagsbehandlingen af de relevante borgere
- Mere positiv tilgang til Jobcenter Københavns sagsbehandling/bedre omdømme

Projektet blev iværksat som et pilotprojekt med udgangspunkt i brevene på sygedagpengeområdet, da der her var de mest komplekse og svært forståelige breve. Alle ca. 40 sygedagpengebrev er nu omskrevet og sendes fremover til borgere.

For at sikre, at sagsbehandlerne er bevidste om det nye koncept har Kommunikationsenheden i BIF afholdt præsentationer og undervisning i god brevskrivning.

Der arbejdes nu med alle de øvrige Jobcenter København breve, således at de bliver gennemskrevet i overensstemmelse med konceptet. Gennemskrivningen forventes at være gennemført i efteråret 2010 (Jf. bilag 8, Koncept/skrivevejledning)

#### **4. Vi skal skabe resultater dvs. udslusning til job og uddannelse**

Kvalitet for borgerne tager afsæt i aktive tilbud som har en effekt og som giver tilfredse borgere.

Eksempler på, hvordan BIF har fokus på at skabe resultater:

Hvert år indgår direktionen *resultatkontrakter* med de 10 decentrale enheder.

##### **Resultatkontrakter**

Formålet med resultatkontrakterne er, at understøtte de decentrale centres bidrag til at gennemføre Københavns Kommunes beskæftigelsesindsats, og centrene har hver især særlige opgaver i forhold til den beskæftigelsespolitiske servicering af borgere og virksomheder. Resultatkontrakterne indeholder de prioriterede mål for det enkelte centers samlede indsats, som centret skal indfri.



Resultatkontrakterne afspejler forvaltningens mål og fokusområder inden for de fire overordnede områder: Beskæftigelsesindsatsen, Kvalitet i servicen, Personale og organisation, og Økonomi.

Området ”Kvalitet i servicen” medvirker til at understøtte kvalitetsudvikling i sagsbehandling, herunder hvordan det enkelte center skal bidrage konkret til at skabe professionel service og kvalitet til tiden i et borgerperspektiv.

### **Kvalitet i de aktive tilbud**

I BIF er tilbudene til kontanthjælps- og sygedagpengemodtagere samlet i forskellige tilbudspakker<sup>2</sup>. *Formålet* med tilbudspakkerne er bl.a. at forenkle den samlede tilbudsvifte og gøre det mere overskueligt for jobcentermedarbejdere med færre tilbud og bredere indgange til beskæftigelsesindsatsen, hvor den helt konkrete indsats tilrettelægges i dialog mellem borger og aktiveringssted.

BIF løser sine kerneopgaver i tæt samarbejde med leverandører og andre aktører, 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. Aktører og leverandører er f.eks. private virksomheder, uddannelsesinstitutioner, vikarbureauer og akasser.

BIF er en resultatstyret organisation, hvilket afspejler sig i samarbejdet med leverandører og aktører. Fokus er på, at leverandører og aktører opnår resultater med borgerne, når borgerne er i tilbud.

For at understøtte dette er fokus på kvalitetskontrol, kvalitetsudvikling og løbende konstruktiv dialog, som skal sikre, at borgerne får det tilbud som er aftalt og sikre at kvaliteten i de aktive tilbud er i orden. Desuden foretages der bl.a. målinger af brugertilfredsheden blandt borgere der deltager i tilbud.

### **Tilsyn med leverandører og aktører**

BIF fører tilsyn med leverandører, andre aktører og eksterne leverandører, som kommunen anvender i beskæftigelsesindsatsen for sygedagpengemodtagere, kontanthjælpsmodtagere og forsikrede ledige.

*Formålet* er at sikre, at BIF får de leverancer, som der er indgået aftale om, samt for at sikre borgerne et indhold og en kvalitet af deres tilbud, som svarer til det aftalte.

---

<sup>2</sup> Tilbudspakkerne, som blev indført i forbindelse med vedtagelse af Beskæftigelsesaftale 2008 er Jobpakke, uddannelsespakke, motivationsfremmende pakke, sygedagpengepakke, mentorpakke og aktiv støttepakke.

### **Visitationsguide med effektmålinger**

For at understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen i forbindelse med medarbejdernes visitation (henvisning) af borger til en tilbudspakke/tilbud i BIF er der udviklet en Elektronisk Visitationsguide (EVG), som medarbejderen bruger i forbindelse med samtalen med borgeren i jobcentret. Dagpengemodtagere og de tilbud som de er omfattet af, skal på sigt også indgå i guiden.

*Formålet* med EVG er, at kunne 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 *understøtte* kvaliteten i sagsbehandlingen i forbindelse med visitationen (henvisning) af borger til en tilbudspakke/tilbud – idet sagsbehandlere kan danne sig et overblik over effekterne for det enkelte tilbud. Dermed kan EVG være en vejledning til, om det pågældende tilbud er det rette for borgeren.

Desuden kan EVG muliggøre simple sammenligninger af tilbudspakker og leverandører i forhold til priser og effekter samt brugeroplevet kvalitet, ligesom EVG indeholder enkle søgeredskaber for udsøgning af relevante tilbud.

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.

(Jf. bilag 9, Skærmbillede af Visitationsguide)

### **Brugervurderinger og progressionsmålinger**

BIF har fokus på borgernes oplevelser og vurderinger, som kan være med til at definere områder for effektivisering og kvalificering af tilbudene i BIF.

BIF har igangsat et projekt, der vil udvikle et koncept for løbende brugervurderinger i forhold til, om borgeren selv vurderer, at tilbuddet i BIF bringer ham/hende tættere på arbejdsmarkedet.

*Formålet* er, at udvikle metoder som skal sikre:

- Kontinuitet og løbende fremdrift i borgerens forløb
- Inddragelse af borgeren i løbende dialog om forløbet
- Forbedrede effekter
- Bidrag til det løbende arbejde med kvalitet i jobplaner
- Styrke ensartet dokumentation og rapportering
- Ressourceoptimering på Beskæftigelsescentrene
- Metodeudviklingstiltag på Beskæftigelsescentrene

Herudover vil projektet udarbejde progressionsmålinger, der bl.a. skal vise effekten af indsatsen overfor de svageste borgere. Borgere som måske ikke kommer direkte i arbejde eller uddannelse, men som måske oplever, at de kommer et skridt nærmere arbejdsmarkedet efter at have deltaget i et tilbud fra BIF.

## **5. Vi skal følge op på om vi leverer servicen**

Kvalitet for borgerne tager afsæt i en tæt opfølgning på om de resultater og om den borgerservice BIF leverer er god nok.

Eksempler på, hvordan BIF sikrer opfølgning på resultater og borgerservice:

### **Revision**

Kommunens revisionselskab afgiver 3 revisionsprotokollatter, der alle forelægges BIU med forvaltningens bemærkninger. Revisionen har i disse protokollatter typisk revisionsbemærkninger vedr. kvaliteten af sagsbehandlingen på udvalgte områder. På baggrund af revisionsbemærkningerne udarbejder forvaltningen typisk en handleplan med henblik på at genoprette kvaliteten på de udvalgte områder.

Forvaltningen foretager en halvårsopfølgning på revisionsprotokollaterne, hvor der redegøres for status for de planlagte initiativer, herunder hvornår initiativerne er fuld implementeret. Halvårsopfølgningen forelægges BIU.

Ved seneste halvårsopfølgning på BIU mødet den 1. marts 2010 gennemgik forvaltningen status for initiativer i forhold til alle 8 revisionsbemærkninger vedr. regnskab 2008 rejst af revisionen. Revisionsbemærkningerne vedrørte bl.a. behov for forbedring af kvaliteten af sagsbehandlingen på områderne fleksjob, sygedagpengeopfølgning og opfølgning på syge kontanthjælpsmodtagere.

Som det fremgik af gennemgangen er alle planlagte initiativer fuld implementeret, og der forventes således et fortsat kvalitetsløft på områderne.

### **Borgerrådgiver og klagesager**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen anvender resultaterne af

konkret klagesagsbehandling både i forhold til at vurdere kvalitetsniveauet af den fagligt indholdsmæssige sagsbehandling (realitetsklager) og i forhold til den formelle sagsbehandling (formalitetsklager).

Borgerrådgiveren behandler klager over den formelle sagsbehandling og foretager egen drift undersøgelser på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område.

Beskæftigelsesnævnet behandler klager over den fagligt indholdsmæssige sagsbehandling, dvs. klager over de afgørelser, som forvaltningen træffer.

Resultatet af de konkrete sager og undersøgelser samt konklusionerne i Borgerrådgiverens årlige beretning indgår som en kvalitetsindikator i forvaltningens arbejde med at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, herunder i vurderingen af, hvorvidt forvaltningen generelt har en udfordring på et område, om der er behov for udarbejdelse/tilpasning af arbejdsgange, om der er behov for undervisning, intensiveret opfølgning mv.

### **Ledelsestilsyn i borgersager**

Formålet med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ledelsestilsyn i borgersager er at måle kvaliteten af sagsbehandlingen, herunder om grundlaget for hjemtagelse af statsrefusion på området er korrekt.

Udvælgelsen af fokusområder sker på baggrund af forskellige kvalitetsindikatorer såsom klagesager, revisionsprotokollater, refusionsbærende områder mv. samt kvalitativ monitorering i forbindelse med implementering af ny lovgivning.

Ledelsestilsynet medvirker til at understøtte en kvalitetsudvikling i sagsbehandlingen, og afspejler en proces, hvor der både fokuseres på overholdelse af grundlæggende krav i lovgivningen og i forvaltningens interne retningslinier, samt på kvaliteten af det faglige indhold i sagsbehandlingen.

Ledelsestilsynet består af 4 elementer: Gennemførelse af stikprøver, analyse, initiativer til forbedring og opfølgning.

Den lokale ledelse skal således på baggrund af resultaterne af ledelsestilsynet anviser konkrete handlingsinitiativer til styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen.

Resultaterne af ledelsestilsynet afrapporteres og behandles månedsvis i direktionen, på centerchef møder og i de enkelte centre med henblik på løbende læring og styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen.

### **Resultatopfølgning**

BIF har fokus på resultatopfølgning med henblik på at sikre at lovgivningen og resultat- og indsatsmål overholdes.

BIF har et Ledelsesinformationssystem (LIS), der dels skal sikre en effektiv styring og ressourceudnyttelse i forvaltningen gennem tilvejebringelse af valide nøgletal som grundlag for enhedens planlægning, dels gøre det muligt at følge tæt op på BIF's mange forskelligeartede resultater i det daglige, på overordnet niveau og på center og teamniveau. Både ledelse og medarbejdere har brug for den rigtige information for at kunne målrette og optimere indsatsen.

Resultatdata fra LIS anvendes bl.a. i:

- Resultatstatus for de enkelte enheder, som er en kontinuerlig opfølgning på resultatkontrakterne der er indgået mellem centralforvaltningen og enhederne.
- Månedlig resultatstatus til BIU med udvalgte centrale resultatindikatorer
- Halv- og helårsopfølgning på resultatkontrakter i form af statusrapporter til BIU
- Løbende kommunikation om resultater bl.a. via forvaltningens intranet og via eksternt rettede nyhedsbreve mv.

### **Brugerundersøgelser**

BIF har gennemført kvartalsvise målinger af borgernes oplevelse af kvaliteten i job- og opfølgningssamtalerne og af borgernes tilfredshed med deres aktiveringsforløb på Beskæftigelsescentrene. Målingerne vedr. den borgeroplevede kvalitet laves for at tage temperaturen på indfrielse af kvalitetsmålene for job- og opfølgningssamtalerne (Jf. kvalitetsmodel s.5).

*Formålet* er løbende at kunne vurdere om graden af borgernes tilfredshed med aktiveringstilbuddet bør give anledning til drøftelse og evt. justering af tilbud. Dette medvirker til at *understøtte* kvalitetsudvikling i sagsbehandlingen.

De løbende målinger i 2009 og 2010 viser, at borgerne er overvejende tilfredse eller meget tilfredse med BIF's beskæftigelsestilbud. Tilfredshedsmålingen indgår i BIF's elektroniske visitationsguide (EVG) for indværende. På sigt vil den afløses af et mere dybdegående og kvalificerede måling af borgernes vurdering af effekten af deres beskæftigelsestilbud.

I første kvartal 2010 har jobcentrene spurgt borgerne om borgernes oplevelse af kvaliteten i jobsamtalen og beskæftigelsestilbuddene. De tre beskæftigelsescentre har valgt at spørge borgerne om deres oplevelse af kvaliteten i borgerens beskæftigelsesforløb. Spørgsmålene vurderes, at være nemmere og mere relevante at besvare for borgerne, hvis de bliver stillet i en forløbskontekst i stedet for en samtalekontekst. I beskæftigelsescentrenes målinger får vi altså noget at vide om borgernes oplevelse af graden af

borgerdeltagelse, jobfokus og resultat- og målorientering i deres beskæftigelsesforløb.

BIF foretager løbende undersøgelser af, om vi leverer en god borgerservice og/eller om der er behov for kvalitetsudvikling på nogle områder.

BIF har eksempelvis i efteråret 2008 der gennemført en analyse af borgere, der henvender sig i de tre modtagelser i Jobcenter København<sup>3</sup>. Formålet med analysen var at afdække og beskrive de borgere, der besøger modtagelsen samt borgernes ønsker til og behov for service. I alt har ca. 2000 borgere deltaget i undersøgelsen ved at besvare et spørgeskema. Både medarbejdere og ledere har været inddraget i undersøgelsen.

Resultaterne viser bl.a. at langt hovedparten af brugerne af jobcentrets modtagelse tilkendegiver at de er godt tilfredse med betjeningen i modtagelsen. Brugerne angiver, at der er en rimelig ventetid i forhold til at benytte selvbetjeningsfaciliteterne og få adgang til betjening fra personalet, og langt de fleste får indfriet deres forventninger til betjeningen i forbindelse med besøget i modtagelsen.

Undersøgelsen pegede også på, at mange efterlyser en mere individuel service med konkret hjælp til at udarbejde CV, jobsøgning samt generel vejledning om job og uddannelser. Disse ”ønsker” er nu er implementeret i de hovedopgaver som løses i modtagelsen.

BIF har i samarbejde med Jobcenter Skelbækgade undersøgt, hvorfor nogle borgere ikke møder op i Jobcentret<sup>4</sup>.

Formålet er bl.a. at undersøge borgernes forhold til jobcentret og deres konkrete oplevelse af rammerne, informationerne og deres oplevelser af de samtaler og den service de får, når de ikke har job eller uddannelse.

Resultaterne viser, bl.a. at fravær ofte skyldes glemsomhed, fravalg, sjusk, protest, misforståelser, fejlinformation, utryghed, mangel på forståelse af krav og regler, men også at mange ikke ser meningen med deres aktiveringstilbud, at de har dårlige oplevelser med i bagagen mm.

Undersøgelsen har også peget på at nogle borgere kan have svært ved at orientere sig i modtagelsen. For at imødekomme dette har Jobcenter Skelbækgade etableret en ”værtssrolle” i form af en person som modtager borgerne i modtagelsen og er behjælpelig med evt. spørgsmål.

---

<sup>3</sup> ”Analyse af borgere, der henvender sig i modtagelsen i Jobcenter København”, Mploy, december 2008

<sup>4</sup> Projekt ”Øget fremmøde 2009-2010 – hvorfor kommer de ikke?”