

Afrapportering af mål for kvalitet og service 1. kvartal 2013

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har løbende fokus på at sikre et højt niveau for kvaliteten i sagsbehandlingen. Forvaltningen følger således løbende op på kvaliteten dels via "mål for kvalitet og service til borgerne" og dels via "kvalitetstjek af tilbud til københavnske borgere", som begge præsenteres for BIU.

I forhold til "mål for kvalitet og service til borgerne" har Borgerrepræsentationen og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget opsat henholdsvis tværgående og forvaltningsspecifikke mål for kvaliteten i kommunens service til borgerne.

Målene i Københavns Kommune på tværs af forvaltningerne er:

1. At forvaltningerne i 100 % af sagerne overholder tidsfristen for aktindsigt på 10 dage
2. At forvaltningerne i 100 % af sagerne overholder tidsfristen for tilbagemeldingsgarantien på 10 dage

Målene internt i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er:

3. At forvaltningen løbende reducerer antallet af klager
4. At forvaltningen løbende reducerer antallet af fejl i sagsbehandlingen
5. At forvaltningen løbende reducerer sagsbehandlingstiden

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i strategien "Fuldt engagement i byen" fastsat en målsætning om, at det samlede antal fejl og kritisable forhold i sagsbehandlingen - som det opgøres af Borgerrådgiveren og af kommunens revisor Deloitte - skal halveres frem mod udgangen af 2015.

Nedenfor gennemgås status for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens efterlevelse af de 5 mål ovenfor. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har i forbindelse med den tilbagevendende afrapportering på ovenstående mål samtidig ønsket at blive orienteret om

6. Udviklingen på sanktionsområdet
7. Udviklingen i antallet af borgere uden ydelse efter ophør af sygedagpenge

Afrapportering af mål for kvalitet og service 1. kvartal 2013

Ad.1. Aktindsigt

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 1. kvartal 2013 modtaget 799 anmodninger om aktindsigt. De 710 er behandlet inden for fristen på 10 dage, svarende til 89 %. Resultatet viser en mindre nedgang i overholdelse af fristen på 10 dage. Forvaltningen vil fortsat have fokus på aktindsigt med henblik på fuld og stabil målopfyldelse.

Ad.2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien

Tilbagemeldingsgarantien indebærer, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal besvare en borgers henvendelse senest 10 dage efter, at denne er modtaget i forvaltningen.

Opgørelse af tilbagemeldingsgarantien opgøres ved egentlige stikprøvevise sagsundersøgelser. Sådanne opgørelser blev foretaget af både Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Borgerrådgiveren i 2010, jf. BIU 2010-615790

Der er ikke foretaget selvstændige opgørelser i 2011 og 2012, men Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil foretage en ny stikprøvebaseret undersøgelse i 2. kvartal 2013 som efterfølgende vil indgå i afrapporteringen til udvalget.

Ad.3. Antal klager

Der er flere parametre, som har indflydelse på antallet af klagesager, herunder for eksempel antallet af afgørelser, vejledning om klagemuligheder, dialog med borgerne, kvaliteten af sagsbehandlingen, herunder begrundelser i afgørelser, sagsbehandlingstid samt Borgerrådgiverens synlighed mv.

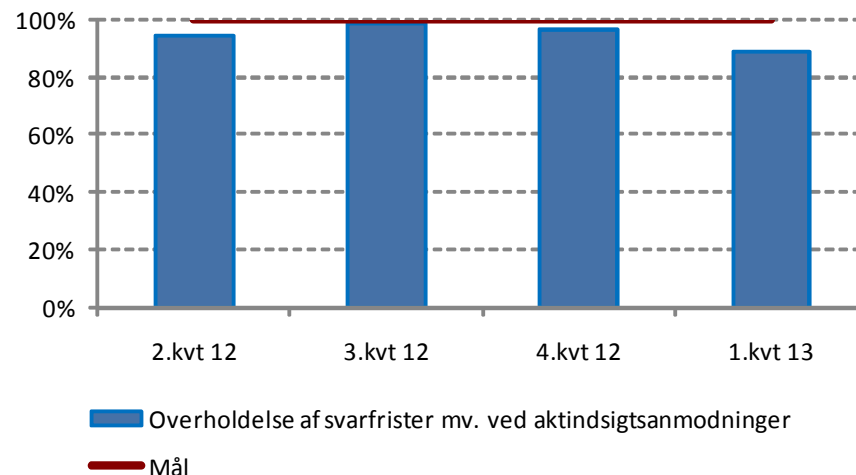
Med henblik på at imødekomme Borgerrepræsentationens ønske om mål for nedbringelse af antallet af klager, har forvaltningen fastsat mål om at nedbringe antallet af formalitetsklager med 5 % og antallet af realitetsklager med 3 % i 2013.

Udgangspunktet for målopfyldelsen er det registrerede antal klager i 2012: 4115 klager i alt, heraf 3041 realitetsklager og 1074 formalitetsklager. Det vil sige i gennemsnit ca. 760 realitetsklager og ca. 269 formalitetsklager i kvartalet.

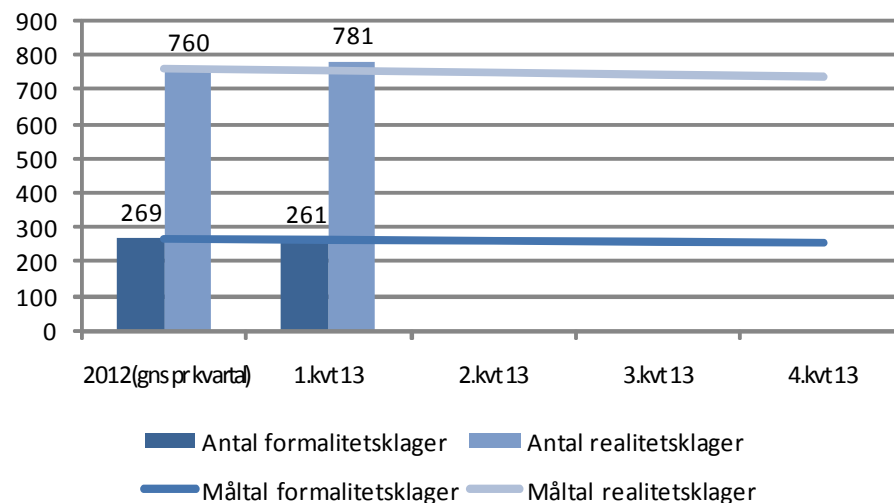
Målet er derfor at nedbringe antallet af klager i 2013 til: 737 realitetsklager pr. kvartal og 255 formalitetsklager pr. kvartal

Det er forvaltningens forventning at øget fokus på vejledning, sagsbehandlingstid samt begrundelse i forbindelse med afgørelser kan være med til at nedbringe antallet af klager.

Aktindsigt



Udviklingen i klager



Afrapportering af mål for kvalitet og service 1. kvartal 2013

Ad.4. Fejl i sagsbehandling

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen opgør under denne overskrift dels, om forvaltningen har genvurderet sine realitetsklager inden for den lovbestemte frist på 4 uger, dels hvor stor en andel af de afgørelser, som efterprøves af Beskæftigelsesankenævnet, nævnet er enig i og derved fastholder.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 1. kvartal 2013 genvurderet 86,6 % af de modtagne klager inden for 4 uger eller underrettet borgerne om, at fristen ikke blev overholdt.

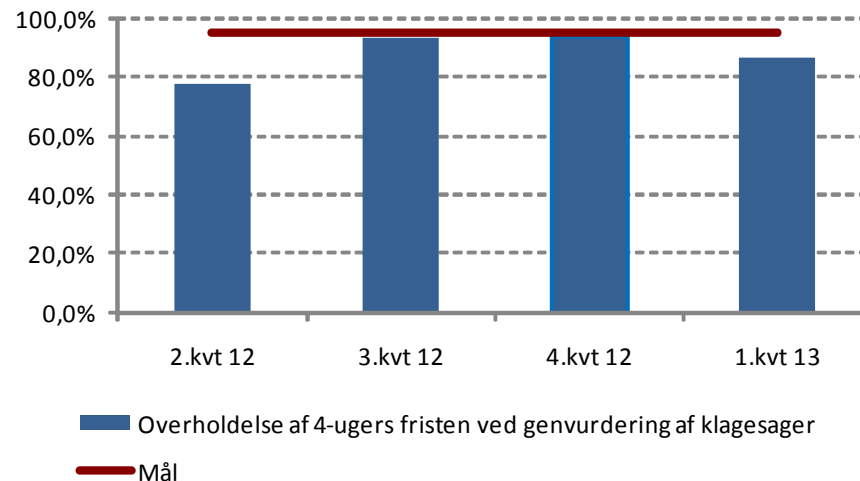
Resultatet viser et mindre fald i forhold til 3. og 4. kvartal 2012. Resultatet er imidlertid bedre end 2. kvartal 2012. Resultatet opfylder ikke helt målet om genvurdering inden 4 uger i 95 % af klagerne, hvorfor der fortsat er stor fokus på at sikre en positiv udvikling og stabil målopfyldelse.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en målsætning om, at Beskæftigelsesankenævnet er enige i (fastholder) forvaltningens afgørelser i 80-85 % af sagerne. Målsætningen varierer over de enkelte sagsområder. Målsætningen afspejler gennemsnittet af fastholdte afgørelser i Beskæftigelsesankenævnet på landsplan.

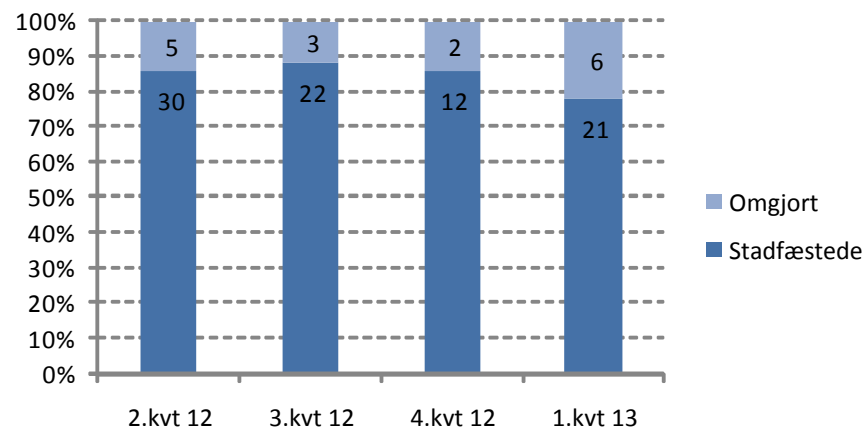
På revalideringsområdet har kommunen fået medhold i 77,8 % i 1. kvartal 2013. Resultatet viser således, at der er sket en mindre nedgang i forhold til de forrige kvartaler.

Forvaltningen følger fortsat udviklingen, ligesom de enkelte afgørelser fra Beskæftigelsesankenævnet fortsat bliver gennemgået, herunder i et tværgående netværk på revalideringsområdet, med henblik på eventuelle tilpasninger af praksis, arbejdsgange mv.

Overholdelse af 4-ugers fristen ved genvurdering af klagesager



Beskæftigelsesankenævnets afgørelser - Revalidering



Afrapportering af mål for kvalitet og service 1. kvartal 2013

Ad.4. Fejl i sagsbehandling (fortsat)

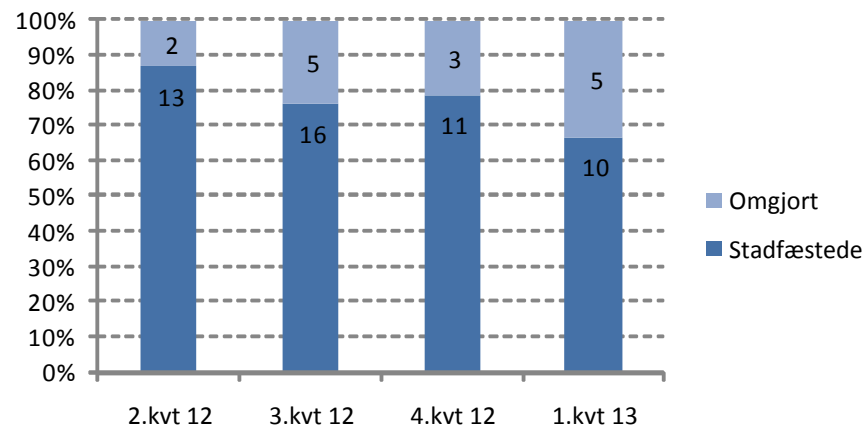
På fleksjobområdet har kommunen fået medhold i 1. kvartal 2013 i 66,7% af afgørelserne og der er således tale om et fald fra 78,6 % i 4. kvartal i 2012. Resultatet for de sidste 3 kvartaler er ikke tilfredsstillende mens resultatet for 2. kvartal 2012 lever op til målet.

Pr. 1.1.2013 bliver afgørelser om fleksjob, som følge af reformen på førtidspension og fleksjobområdet, truffet i et rehabiliteringsteam. Herved sikres en tværfaglig vurdering af sagerne. Som led i implementeringen af reformen følges både proces og indhold af afgørelser truffet i rehabiliteringsteamet tæt.

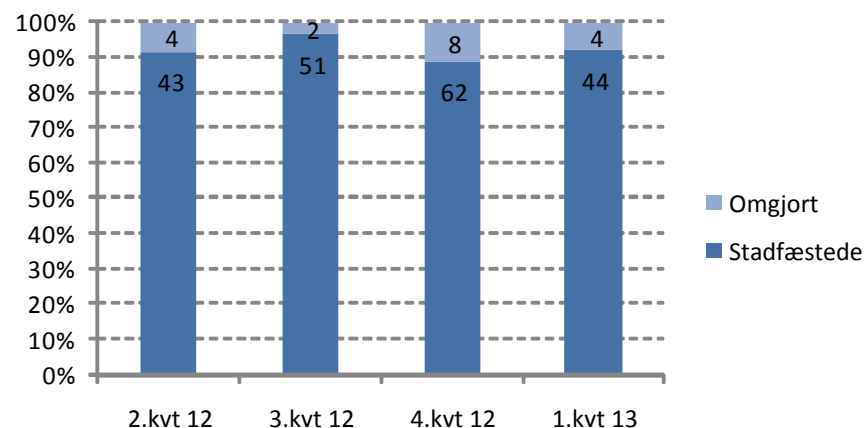
Forvaltningen følger derfor fortsat udviklingen, ligesom de enkelte afgørelser fra Beskæftigelsesankenævnet fortsat bliver gennemgået med henblik på eventuelle tilpasninger af praksis, arbejdsgange mv.

På førtidspensionsområdet har kommunen fået medhold i 91,6 % i 1. kvartal 2013 mod 90,7 %, 96 % og 87 % i de foregående kvartaler. I de seneste 4. kvartaler lever resultatet op til målet, og er således meget tilfredsstillende.

Beskæftigelsesankenævnets afgørelser - Fleksjob



Beskæftigelsesankenævnets afgørelser - Førtidspension

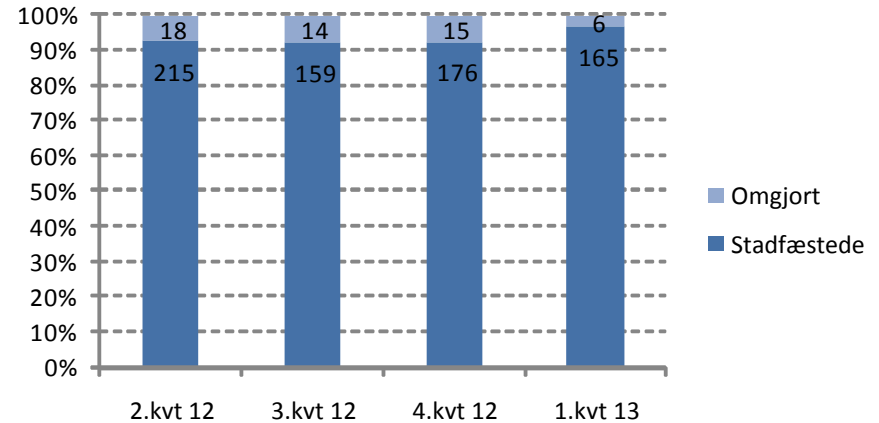


Afrapportering af mål for kvalitet og service 1. kvartal 2013

Ad.4. Fejl i sagsbehandling (fortsat)

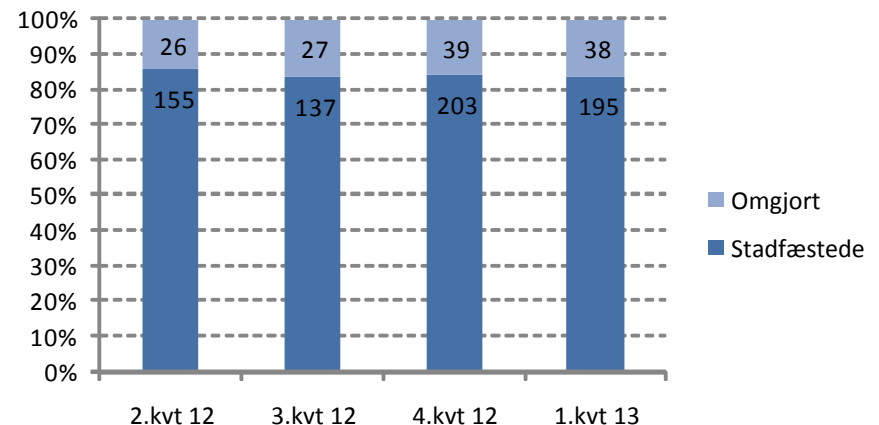
I 1. kvartal 2013 har kommunen fået medhold i 96,5 % af afgørelserne vedrørende sygedagpenge. I de øvrige kvartaler har kommunen fået medhold i henholdsvis 92,3 %, 91,9 % og 92,1 %, hvilket samlet set er meget tilfredsstillende.

Beskæftigelsesankenævnets afgørelser - Sygedagpenge



På kontanthjælpsområdet har kommunen fået medhold i 83,7 % af afgørelserne. Andelen af medhold ses at være forholdsvis stabil de sidste 4. kvartaler. Forvaltningen følger fortsat udviklingen, ligesom de enkelte afgørelser fra Beskæftigelsesankenævnet fortsat bliver gennemgået med henblik på eventuelle tilpasninger af praksis, arbejdsgange mv.

Beskæftigelsesankenævnets afgørelser - Kontanthjælp



Afrapportering af mål for kvalitet og service 1. kvartal 2013

Ad.5. Sagsbehandlingstiden

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har fastsat sagsbehandlingsfrister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal træffes afgørelse i borgersager. Overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne opgøres ved en måling ca. en gang årligt.

Seneste måling er fra marts 2013 og resultatet, som særskilt er forelagt BIU den 27. maj 2013, viser:

Antal afgørelser: 7.995

Generel overholdelsesprocent: 98,8 %.

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid: 5,9 dage

Målingen viser et meget tilfredsstillende resultat.

Ad.6. Oversigt over udviklingen på sanktionsområdet

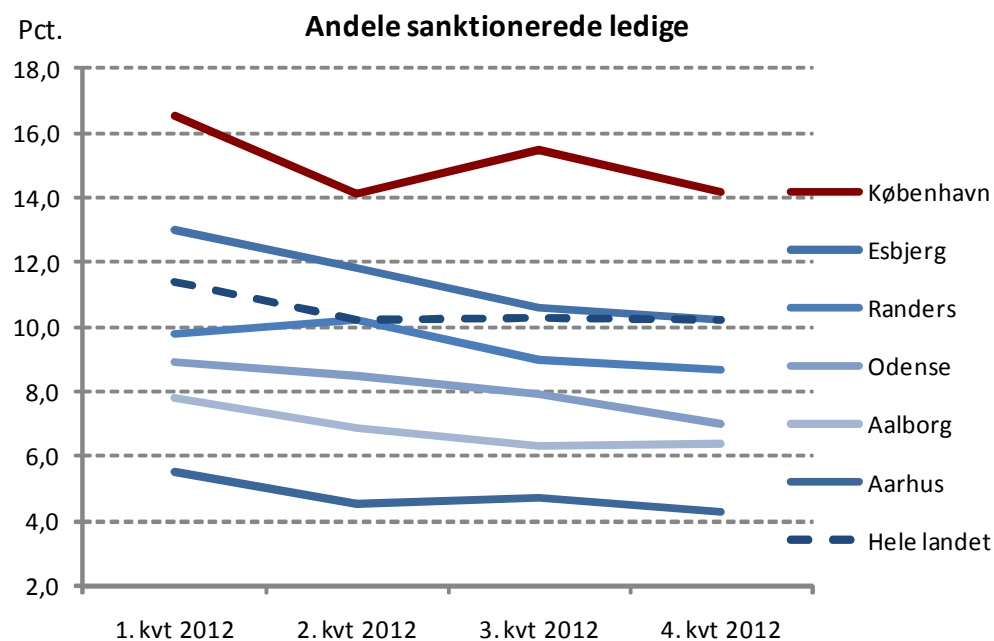
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har ønsket løbende at følge udviklingen på sanktionsområdet. Af figuren fremgår udviklingen i perioden 1. kvartal 2012 til 4. kvartal 2012. (Der er endnu ikke tilgængelige data fra 1. kvartal 2013)

Figuren viser det samlede antal kontanthjælpsmodtagere, der i den valgte periode har modtaget en rådighedssanktion i forhold til det samlede antal berørte kontanthjælpsmodtagere i samme periode.

Nogle ledige sanktioneres ikke i løbet af deres ledighedsperiode, mens andre modtager én eller flere rådighedssanktioner. Denne måling belyser, hvor mange (unikke) personer, der har modtaget en rådighedssanktion inden for den valgte periode. Opgørelsen viser den procentdel af det samlede antal ledighedsberørte kontanthjælpsmodtagere, der har modtaget en rådighedssanktion inden for perioden.

Andelen var stigende i København fra 2011 og frem til 1. kvartal 2012, mens der skete et lille fald i andelen af sanktionerede ledige i resten af landet. I 2012 er andelen af sanktionerede ledige fortsat faldet i hele landet, men udviklingen viser, at andelen af sanktionerede ledige er faldet mere i København end i resten af landet.

En af forklaringerne på faldet i København er, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har implementeret en handleplan med henblik på at forebygge sanktionering.



Afrapportering af mål for kvalitet og service 1. kvartal 2013

Ad.7. Oversigt over antallet af borgere uden ydelse efter ophør af sygedagpenge

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har ønsket en kvartalsvis oversigt, som belyser hvilken ydelse, herunder ingen ydelse (selvforsørgelse), som en borger modtager efter ophør af sygedagpenge. Oversigten er fordelt på borgerens varighed på sygedagpenge.

Figureerne viser ydelse måneden efter ophør af sygedagpenge (jan.-apr. 2013), fordelt på varighed af sygedagpengeforløbet.

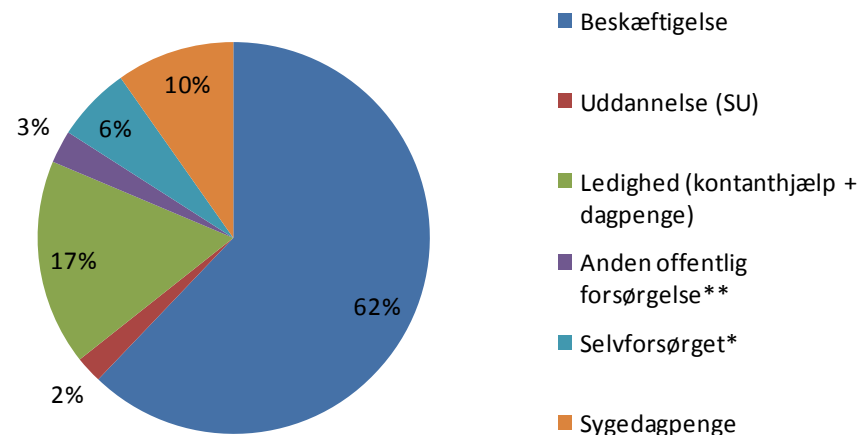
For borgere med en varighed mellem 0-52 uger overgår 654 (62%) til beskæftigelse, 103 (10%) til sygedagpenge, 179 (17%) til ledighed, 28 (3%) til anden offentlig forsørgelse, 23 (2%) til uddannelse mens 65 (6%) er selvforsørgende, herunder ingen ydelse. Det er ikke muligt at udspecificere kategorien "selvforsørget" yderligere.

For borgere med en varighed >52 uger overgår 46 (28%) til beskæftigelse, 42 (26%) til sygedagpenge, 36 (22%) til ledighed, 27 (16%) til anden offentlig forsørgelse, 1 (1%) til uddannelse mens 12 (7%) er selvforsørgende.

*Selvforsørget inkluderer også borgere som har startet egen virksomhed samt borgere som ikke modtager ydelse.

**Anden offentlig forsørgelse dækker eksempelvis over ledighedsydelse, revalideringsydelse, barselsdagpenge og førtidspension.

Ydelse efter ophør af sygedagpenge (Varighed 0 til 52 uger)



Ydelse efter ophør af sygedagpenge Varighed >52 uger)

