




### Mini-læsevejledning til Resultatstatus:

Denne statusrapport viser målopfyldelsen for årets første 6 måneder i forhold de resultatkontrakter, som er indgået med hver af de 10 decentrale enheder i BIF. Hovedparten af resultatkontrakternes mål er med i statusrapporten, og et enkelt mål er udeladt pga. fravær af valide data.

De 10 enheder er angivet med følgende forkortelser: Arbejdsmarkedscentret (**AMC**), Jobcenter Musvågevej (**JKM**), Jobcenter Nyropsgade (**JKN**); Jobcenter Skelbækgade (**JKS**), Jobcenter Sygedagpenge (**JKB**), Ydelsesservice (**YDS**), Center for Job på Særlige Vilkår (**JSV**), Center for Afklaring og Beskæftigelse (**CAB**); Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration (**CBSI**), Center for Kompetence og beskæftigelse (**CKB**)

Resultatmålene er beskrevet ved hver enkelt figur. Ved flere af målene er selve målniveauerne differentieret mellem centrene. I de tilfælde er målniveauet angivet som "XX", og det enkelte centers målniveau kan i stedet findes i selve figuren.

Hvert nøgletal er ledsaget af en farveangivelse, der indikerer, hvor langt resultatet afviger fra resultatkontrakternes mål:

-  Resultatet afviger ikke negativt fra målet, dvs. 0 pct. afvigelse – eller det vurderes pba. den seneste udvikling/iværksatte initiativer, at målet vil blive indfriet ultimo året
-  Resultatet afviger ikke mere end max. 5 pct. fra målet hvad angår indsatsmål og ikke mere end 10 pct. hvad angår resultatmål, dvs. hhv. 0-5 pct. afvigelse og 0-10 pct. afvigelse– eller det vurderes pba. den seneste udvikling/iværksatte initiativer, at resultatet ikke afviger mere end max. 5 pct./ 10 pct. ultimo året
-  Resultat afviger mere end hhv. 5 pct. fra målet hvad angår indsatsmål og mere end 10 pct. fra målet hvad angår resultatmål – eller det vurderes pba. den seneste udvikling, at resultatet vil afvige mere end max. 5 pct./ 10 pct. ultimo året

### Kilder

Opgørelserne i Resultatstatus bygger på data fra kommunens egne sagsbehandlings- og økonomisystemer og er primært hentet i forvaltningens Ledelses Informations System (BIFLIS). Herudover er der i en række tilfælde tale om egne særkørsler. Præcis kilde er angivet under de enkelte figurer i statusrapporten.

## Indholdsfortegnelse

•	<b>Øge adgangen til job og uddannelse</b>		
•	Figur 1: 3 mdrs. effekt af aktivering		4
•	Figur 2: 1 ud af 3 mdrs. effekt		4
•	Figur 3: 3 ud af 7 mdrs. effekt for jobcentre	5	
•	Figur 4: 3 ud af 7 mdrs. effekt for beskæftigelsescentre		5
•	Figur 5: Antal nye virksomhedsplaceringer	6	
•	Figur 6: Andel virksomhedsplaceringer		6
•	Figur 7: Nettotilgang til langtidsledighed	7	
•	Figur 8: Rettidighed i revurderingssager		7
•	Figur 9: Fleksjob – 6 & 12 mdrs. effekt		8
•	Figur 10: Sygedagpengesager over 52 uger	9	
•	Figur 11: Sygedagpengesager over 52 uger hos CAB	9	
•	Figur 12: Sygedagpengesager afsluttet inden 26. uge	10	
•	Figur 13: Sygedagpengesager afsluttet inden 52. uge		10
•	Figur 14: Andel delvist raskmeldte	11	
•	<b>Lige muligheder for alle</b>		
•	Figur 15: 3 ud af 7 mdrs. effekt for ikke-vestlige ledige		12
•	Figur 16: Antal ledige i udvalgte boligområder		12
•	<b>Professionel service til tiden</b>		
•	Figur 17: Rettidighed i jobsamtaler		13
•	Figur 18: Rettidighed i aktivering		13
•	Figur 19: Sygedagpengesagers rettidighed ved sager mellem 9 og 52 uger	14	
•	Figur 20: Afgørelse af anmodninger om kontanthjælp	15	
•	Figur 21: Afslutning af løntilskudsudbetalinger til virksomheder	15	
•	Figur 22: Iværksættelse og afgørelse af sanktionsindstillinger	16	
•	Figur 23: Rettidig udbetaling i sygedagpengesager	16	

• Fortsættes på næste side

## Indholdsfortegnelse

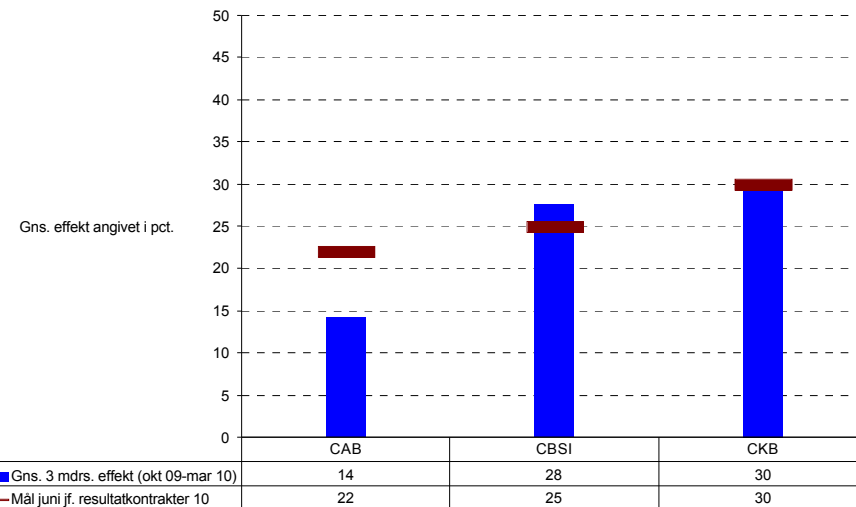
•	<b>Professionel service til tiden</b>		
•	Figur 24: Besvarelsesprocent ved telefonopkald i YDS		17
•	Figur 25: Formalitetsklager	17	
•	Figur 26: Besvarelsesprocent på telefonopkald til Callcentret	18	
•	Figur 27: Afklaringsprocent på telefonopkald til Callcentret	18	
•	Figur 28: Samlet sygefravær	19	
•	Figur 29: Korttidssygefravær	19	
•	Figur 30: Personalepolitisk termometer		20
•	Figur 31: Elforbrug		20

## Øge adgangen til job og uddannelse

### Figur 1: 3 måneders effekt af aktivering

- Figuren viser andelen af arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere, der er i job eller uddannelse i 3 måneder efter afsluttet aktivering. Figuren indeholder aktiveringer afsluttet fra oktober 2009 til marts 2010. De seneste tilgængelige tal er fra denne periode, idet der altid går ca. 5 måneder fra aktiveringerne er afsluttet til opgørelserne er valide.
- To af beskæftigelsescentrene har nået det forventede niveau for målopfyldelse medio året, og et center har ikke.

**Resultatmål:** Andelen af arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere, der efter endt aktivering på centret er i job eller uddannelse i de efterfølgende 3 mdr., udgør min. XX pct. i 2010.

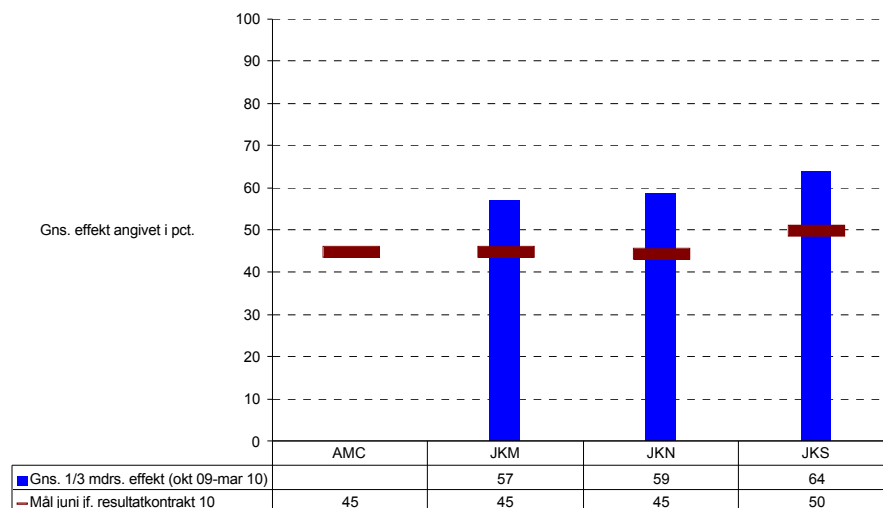


Kilde: BIFLIS

### Figur 2: 1 ud 3 måneders effekt

- Figuren viser andelen af arbejdsmarkedsparete ledige, der er i job, uddannelse eller løntilskud i min. 1 måned ud af en 3 måneders periode efter henvendelse til et af jobcentrene. Figuren indeholder aktiveringer påbegyndt i perioden oktober 2009 til marts 2010. De seneste tilgængelige tal er fra denne periode, idet der altid går 5 måneder fra henvendelse i centret før opgørelserne er valide.
- Alle centrene har medio året nået det forventede niveau for målopfyldelse.
- Idet AMC først er overgået til jobcenterstatus pr. 1. januar 2010, er der endnu ingen tilgængelige data. Opfølgning på 1 ud af 3 mdr's effekten for AMC forventes derfor at indgå i helårsopfølgningen.

**Resultatmål:** XX pct. af arbejdsmarkedsparete ledige er i job, uddannelse eller løntilskud i min 1 ud af 3 måneders periode efter henvendelse i jobcentret.



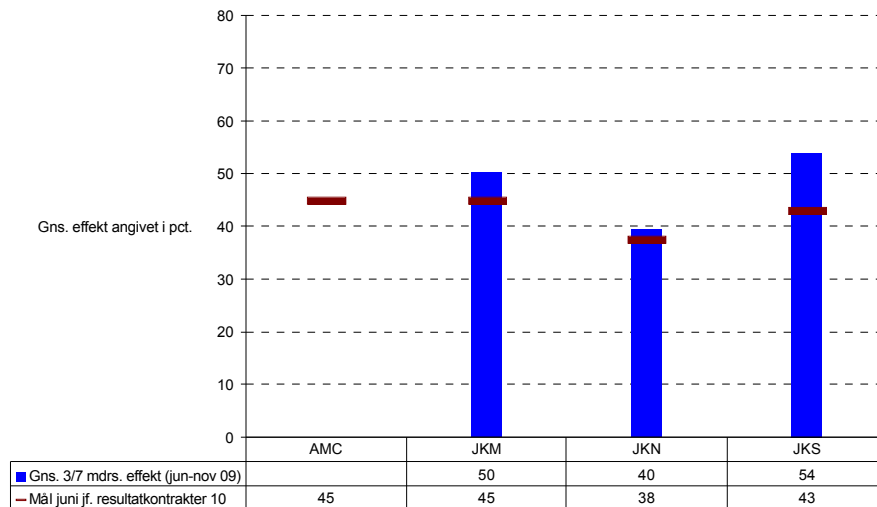
Kilde: BIFLIS

## Øge adgangen til job og uddannelse

### Figur 3: 3 ud af 7 måneders effekt for jobcentre

- Figuren viser andelen af arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere, der er i job, uddannelse eller løntilskud i mindst 3 måneder inden for de første 7 måneder efter henvendelse i jobcentret. Figuren indeholder data fra perioden juni 2009 til november 2009. De seneste tilgængelige tal er fra denne periode, idet der altid går ca. 9 måneder før opgørelserne er valide.
- Alle tre centre har nået det forventede niveau for målopfyldelse medio året.
- Idet AMC først er overgået til jobcenterstatus pr. 1. januar 2010, er der endnu ingen tilgængelig data. Opfølgning på 3 ud af 7 mdr's effekten for AMC forventes derfor at indgå i helårsopfølgningen.

**Resultatmål:** xx pct. af de ledige er i job, uddannelse eller løntilskud i min 3 ud af 7 måneders periode efter henvendelse i jobcentret,

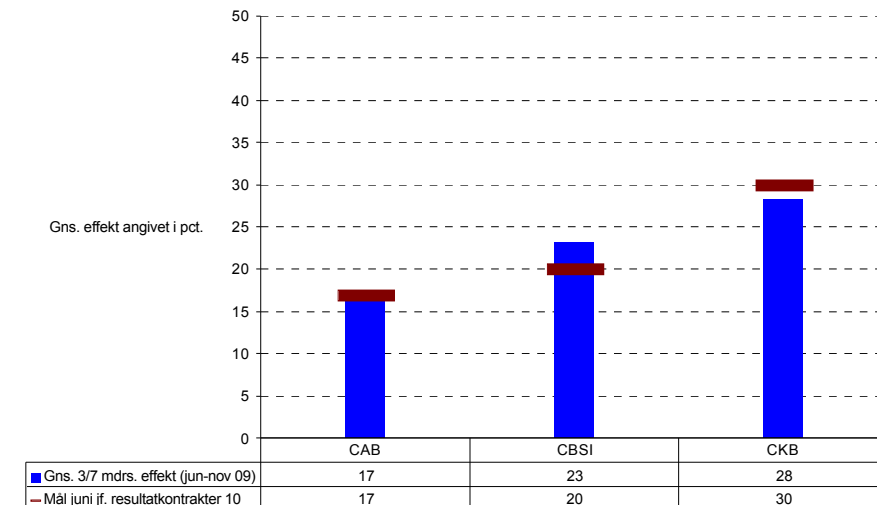


Kilde: BIFLIS

### Figur 4: 3 ud af 7 måneders effekt for beskæftigelsescentre

- Figuren viser andelen af arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere, der er i job, uddannelse eller løntilskud i min. 3 måneder inden for de første 7 måneder efter henvendelse i jobcentret. Figuren indeholder data fra perioden juni 2009 til november 2009. De seneste tilgængelige tal er fra denne periode, idet der altid går 9 måneder før opgørelserne er valide.
- Et af centrene har ikke nået det forventede niveau for målopfyldelse medio året og to har.

**Resultatmål:** XX pct. af arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere er i job eller uddannelse i min. 3 ud af en 7 måneders periode efter påbegyndt aktivering



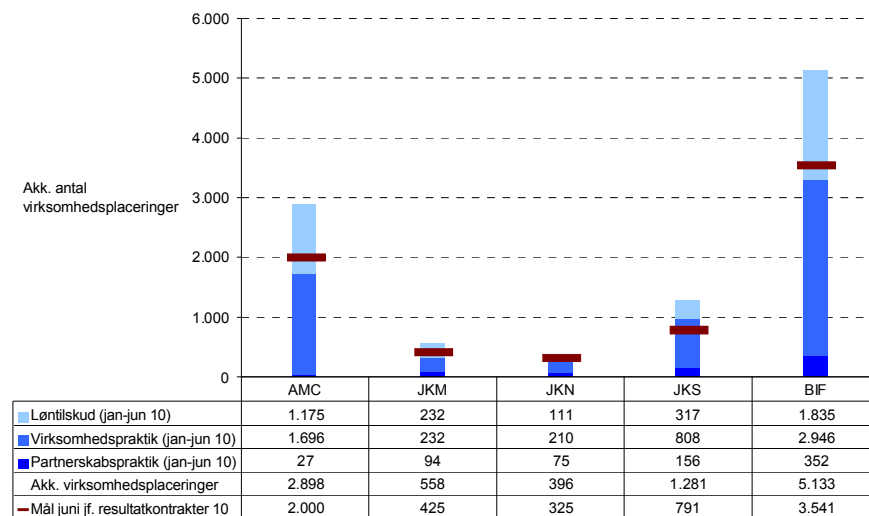
Kilde: BIFLIS

## Øge adgangen til job og uddannelse

**Figur 5: Antal nye virksomhedsplaceringer**

- Figuren viser det akkumulerede antal virksomhedsplaceringer, der er påbegyndt i 2010. Virksomhedsplaceringerne er opdelt i hhv. løntilskud, virksomhedspraktik og partnerskabspraktik.
- Alle centrene har nået mere end det forventede niveau for målopfyldelse medio året.

**Resultatmål:** Bl.a. ved brug af partnerskabsaftaler skal centret placere xx ledige i virksomhedspraktikker eller løntilskudspladser i 2010

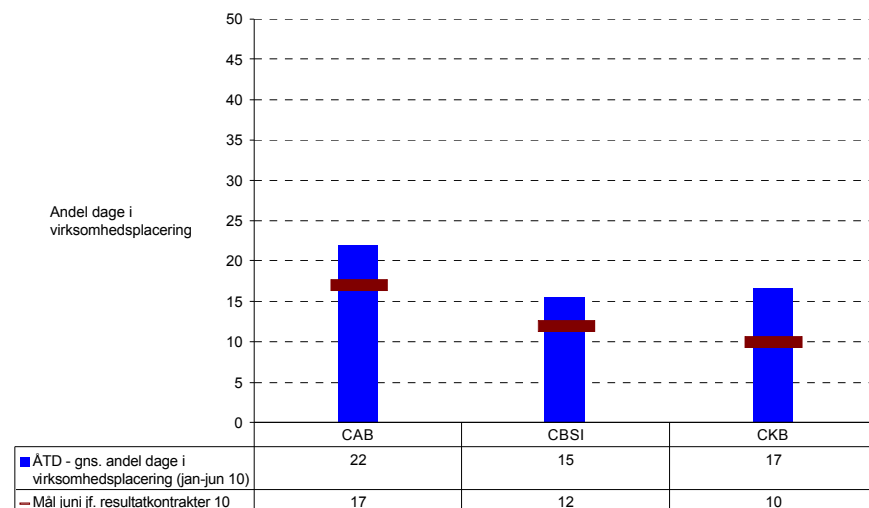


Kilde: BIFLIS

**Figur 6: Andel virksomhedsplaceringer**

- Figuren viser andelen af dage på centret, hvor borgeren er i virksomhedsplacering – dvs. antallet af dage i virksomhedspraktik og løntilskud i forhold til det samlede antal dage i aktivering.
- De tre beskæftigelsescentre har nået mere end det forventede niveau for målopfyldelse medio året.

**Resultatmål:** Antallet af dage i virksomhedsplacering skal udgøre xx pct. af det samlede antal aktiveringsdage på centret.



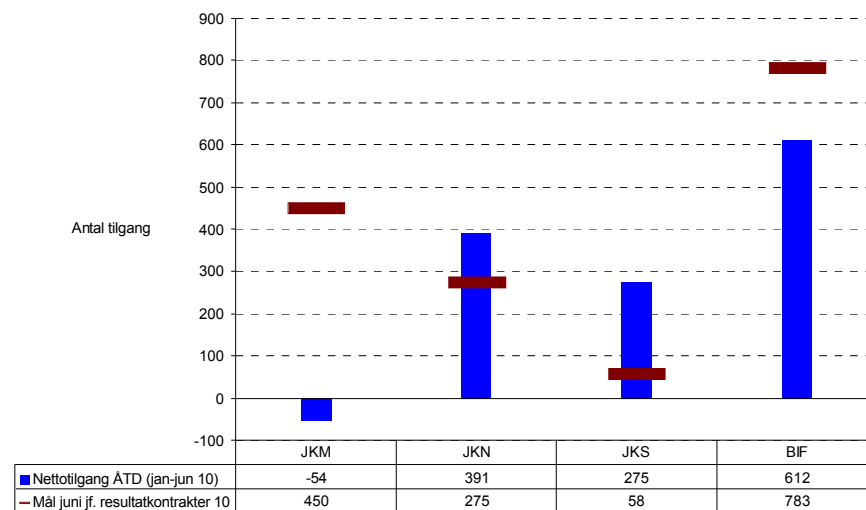
Kilde: BIFLIS

## Øge adgangen til job og uddannelse

### Figur 7: Nettotilgang til gruppen af kontanthjælpsmodtagere med mere varighed over 1 år

- Figuren viser den gennemsnitlige tilgang til gruppen af kontanthjælpsmodtagere med minimum 12 måneders ledighed.
- To af centrene ligger medio året under det forventede niveau for målopfyldelse, mens et center ligger meget over det forventede niveau for målopfyldelse. Samlet set ligger BIF over det forventede niveau for målopfyldelse i første halvår 2010.

**Resultatmål:** Nettotilgangen til gruppen med mere end 12 måneders kontanthjælp mv. skal reduceres med xx pct. i 2010

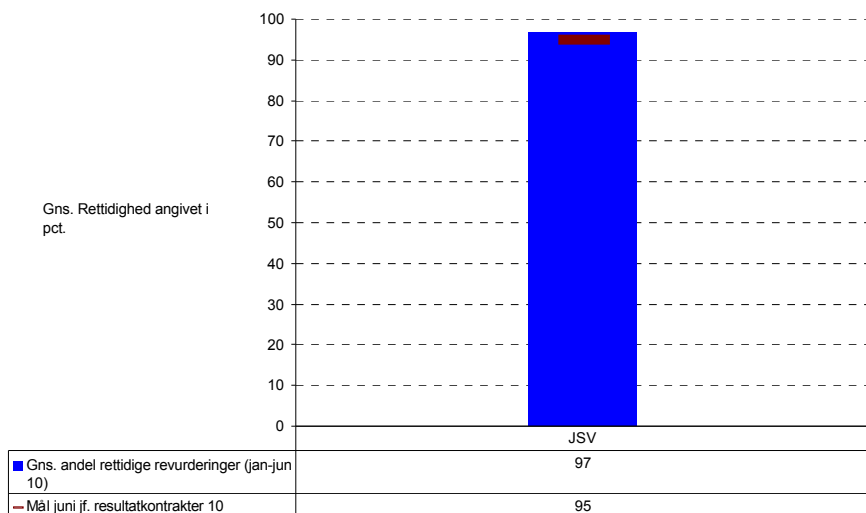


Kilde: BIFLIS

### Figur 8: Rettidighed i revurderingssager

- Figuren viser rettidigheden i revurdering af ledighedsydelsessager.
- Ledighedsydelsessager skal i henhold til loven påbegynde revurdering efter en varighed på 12 mdr. indenfor en periode på 18 mdr. Forvaltningen har herefter 6 mdr. til at afslutte revurderingen. Sagerne overskrider deres rettidighed, hvis revurderingen ikke er afsluttet, når de 6 måneder er gået. Såfremt revurderingen ikke er gennemført rettidigt, kan der ikke hjemtages statsrefusion på forsørgelsesudgiften i de efterfølgende 3 år.
- JSV har med udgangen af juni måned haft en rettidighed i revurderingssager på mere end 95 pct., hvormed JSV medio året har indfriet det forventede niveau for målopfyldelse.

**Resultatmål:** Rettidigheden i revurderingssager skal udgøre mindst 95 pct. i 2010.



Kilde: Stikprøver fra KVK

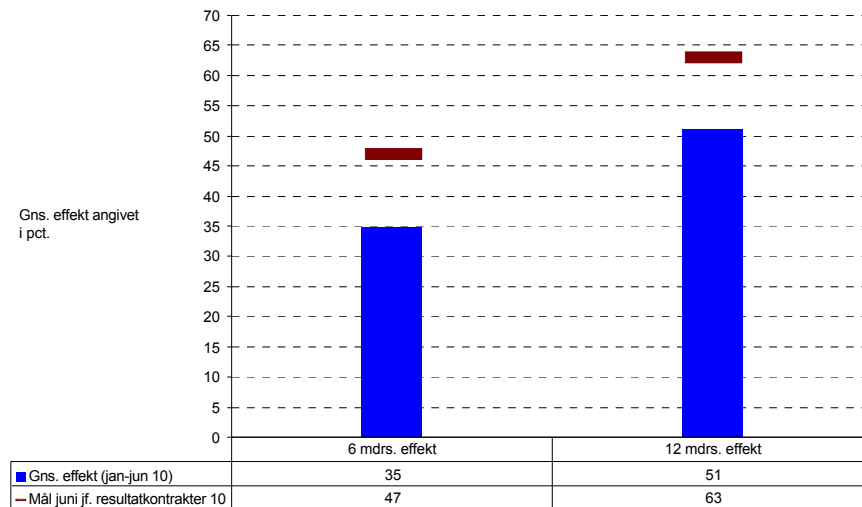
## Øge adgangen til job og uddannelse

### Figur 9: Fleksjob - 6 og 12 måneders effekt

- *Figuren viser den gennemsnitlige effekt hhv. 6 og 12 måneder efter påbegyndelse af et fleksjobsformidlingsforløb. Dvs. andelen af de påbegyndte som er kommet i fleksjob.*
- JSV har i løbet af første halvår af 2010 ikke fået hhv. 47 og 63 pct. af de fleksjobberettigede borgere i fleksjob indenfor hhv. 6 og 12 måneder. Pga. ugunstige konjunkturer samt en tendens til, at virksomheder hellere ansætter ledige i praktik eller løntilskud frem for i fleksjob forventes målet ikke at være indfriet ultimo 2010.

**Resultatmål:** 47 pct. af de, der afventer fleksjob kommer i fleksjob indenfor de første 6 måneder efter modtagelse i JSV (inkl. ledige mellem to jobs, der stadig er fleksjobsberettigede) i 2010.

**Resultatmål:** 63 pct. af de, der afventer fleksjob, kommer i fleksjob indenfor de første 12 måneder efter modtagelsen i JSV (inkl. ledige mellem to jobs, der stadig er fleksjobsberettigede) i 2010.



Kilde: BIFLIS

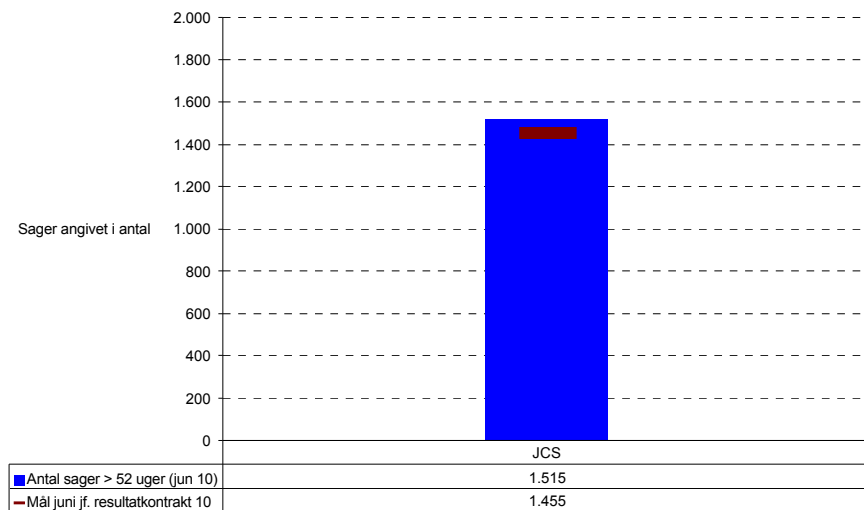


## Øge adgangen til job og uddannelse

### Figur 10: Sygedagpengesager med en varighed over 52 uger

- *Figuren viser antallet af sygedagpengemodtagere, som har været på ydelsen i minimum 52 uger.*
- Antallet af langvarige sygedagpengesager har økonomisk betydning, idet kommunen ikke får refusion ved sager over 52 ugers varighed.
- JKB har nedbragt antallet af langvarige sygedagpengesager fra 1.628 ved årets start til 1.515 pr. 1. juli. Det er 60 sager mere end forudsat. Der er iværksat forskellige initiativer for at styrke indsatsen, og det forventes på den baggrund, at målet om en reduktion til 1250 sager vil være nået ved udgangen af året .

**Resultatmål:** Antallet af sygedagpengesager over 52 uger skal ultimo 2010 nedbringes til 1.250 sager

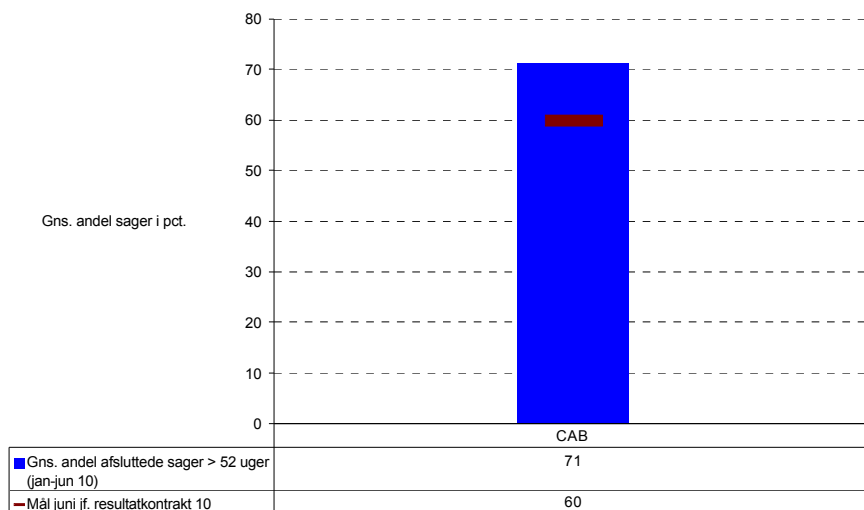


Kilde: Sygedagpengestatistik

### Figur 11: Andel sygedagpengesager afsluttet inden 52. uge hos CAB

- *Figuren viser andelen af sager, der er afsluttet inden for 52 uger.*
- CAB har med udgangen af juni måned afsluttet 71 pct. af deres sygedagpengesager inden 52 uger, hvormed det forventede niveau for målopfyldelse på 60 pct. er mere end indfriet medio året.

**Resultatmål:** Minimum 60 pct. af de sygedagpengesager, som CAB har ansvaret for, skal være afsluttet inden sagerne når en varighed på 52 uger.

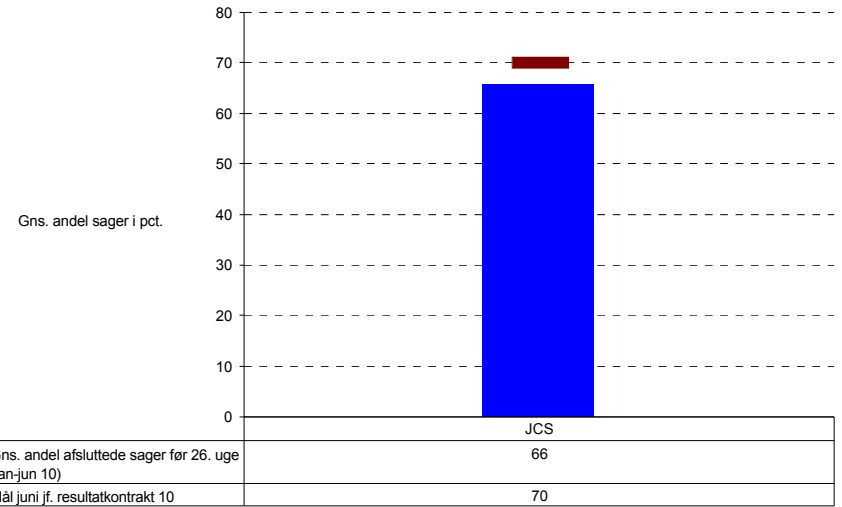


Kilde: Sygedagpengestatistik

## 1. Mål for indsatsen: sygemeldte skal i gang igen

- **Figur 12: Andel sager i deres 7. uge afsluttet inden 26. uge**
- *Figuren viser andelen af sygedagpengemodtagere, som var aktive i den 7. uge af deres ydelsesforløb, og som havde afsluttet deres ydelsesforløb inden den 26. uge.*
- JKB har i løbet af første halvår 2010 afsluttet 66 pct. af sygedagpengesagerne rettidigt. I august måned var JKB for første gang oppe på måltallet om en afslutningsgrad på 70 pct. Det forventes, at JKB kan opretholde en afslutningsgrad på 70 pct. resten af året, men det forventes ikke, at centret vil kunne kompensere for den lavere målopfyldelse i starten af året.

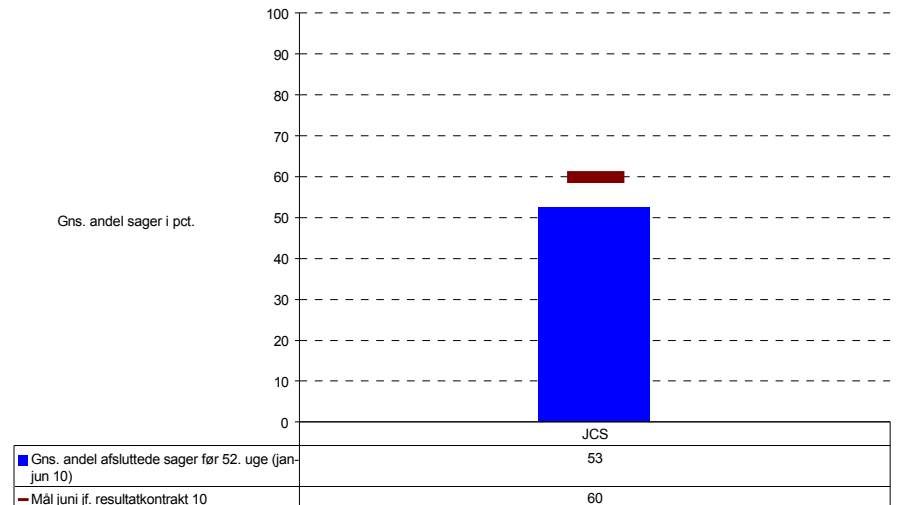
**Resultatmål:** Minimum 70 pct. af de sygedagpengemodtagere, der befinder sig i jobcenter Sygedagpenge ved indgangen til deres 7. uge skal være afsluttet inden 26. uge.



Kilde: Sygedagpengestatistik

- **Figur 13: Andel sager i deres 26. uge afsluttet inden 52. uge**
- *Figuren viser andelen af sygedagpengemodtagere, som var aktive i den 26. uge af deres ydelsesforløb, og som havde afsluttet deres ydelsesforløb inden den 52. uge*
- JKB har med udgangen af juni måned afsluttet 53 pct. af sagerne inden den 52. uge, og ligger dermed et stykke fra det forventede niveau på 60 pct. I juli måned opnåede JKB en afslutningsgrad på 60 pct. og i august måned var afslutningsgraden på 59 pct. Det forventes, at JKB kan opretholde en afslutningsgrad på 60 pct. resten af året, men det forventes ikke, at centret vil kunne kompensere for den lavere målopfyldelse i starten af året.

**Resultatmål:** Minimum 60 pct. af sygedagpengemodtagere, der befinder sig i Jobcenter Sygedagpenge ved indgangen til deres 26. uge skal være afsluttet inden 52. uge.



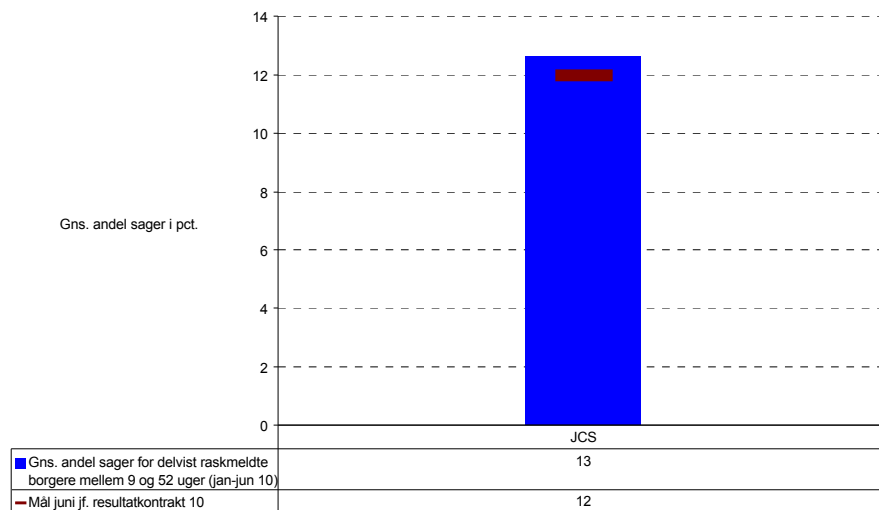
Kilde: Sygedagpengestatistik

## Øge adgangen til job og uddannelse

### Figur 14: Andel delvist raskmeldte

- *Figuren viser andelen af delvist raskmeldte borgere i sager med en varighed på mellem 9 og 52 uger. Delvis raskmelding har den refusionsmæssige konsekvens, at kommunen får dækket 65 procent mod ellers 35 procent af udgifterne til de berørte borgere.*
- Da andelen af delvist raskmeldte borgere med udgangen af juni udgør 13 pct. har JKB medio året nået det forventede niveau for målopfyldelse om en andel på 12 pct. delvist raskmeldte borgere.

**Resultatmål:** Andelen af delvist raskmeldte borgere skal udgøre mindst 15 pct. i sager mellem 9 og 52 uger i 2010.



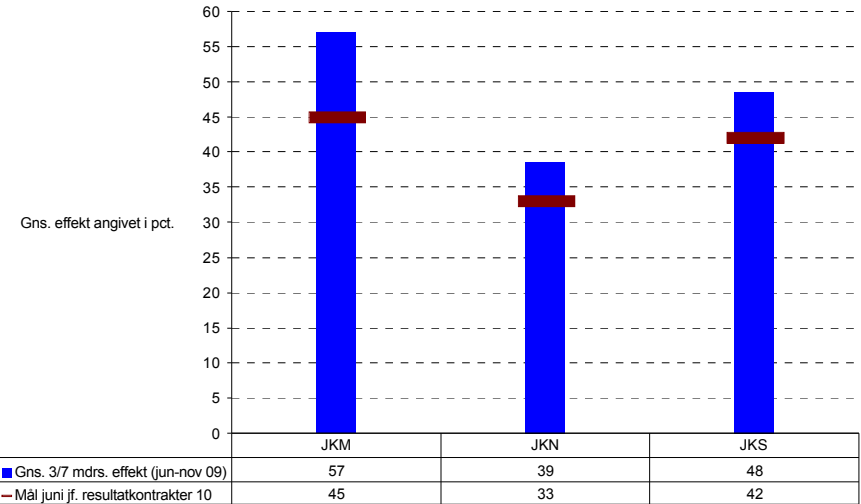
Kilde: Sygedagpengestatistik

## Lige muligheder for alle

### Figur 15: 3 ud af 7 måneders effekt for ikke-vestlige ledige

- Effektmålet er beregnet som andelen af ikke-vestlige borgere der er i job, løntilskud eller uddannelse i minimum 3 måneder ud af en 7 måneders periode efter henvendelse i jobcenteret. Figuren indeholder data fra perioden juni 2009 til november 2009. De seneste tilgængelige tal er fra denne periode, idet der altid går ca. 9 måneder før opgørelserne er valide.
- Alle tre centre har med udgangen af juni 2010 nået det forventede niveau for målopfyldelse.

**Resultatmål:** xx pct. af de ikke-vestlige ledige er i job, uddannelse eller løntilskud i min. 3 ud af en 7 måneders periode efter henvendelse i jobcenteret.

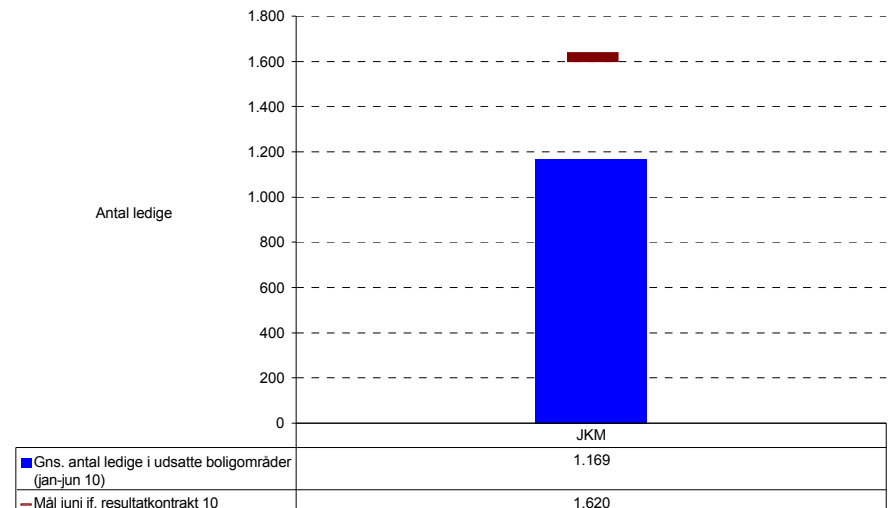


Kilde: BIFLIS

### Figur 16: Antal ledige i udvalgte boligområder

- De udvalgte boligområder er: Akacieparken, Aldersrogade, Lundtoftegade, Mjølnerparken og Tingbjerg. Urbanplanen er udgået i 2010.
- Det gennemsnitlige antal af ledige i udvalgte boligområder er ved udgangen af juni måned 1.169. Hermed forventes det, at JK M ultimo året kan nå målet om en stigning i antal af ledige i udvalgte boligområder på maksimalt 1,2 pct. i forhold til antallet ultimo 2009.

**Resultatmål:** Centrets bestand af ledige i de udvalgte boligområder ultimo 2010 må maksimalt stige med 1,25 pct. ift. antallet ultimo 2009 på 1600 ledige.



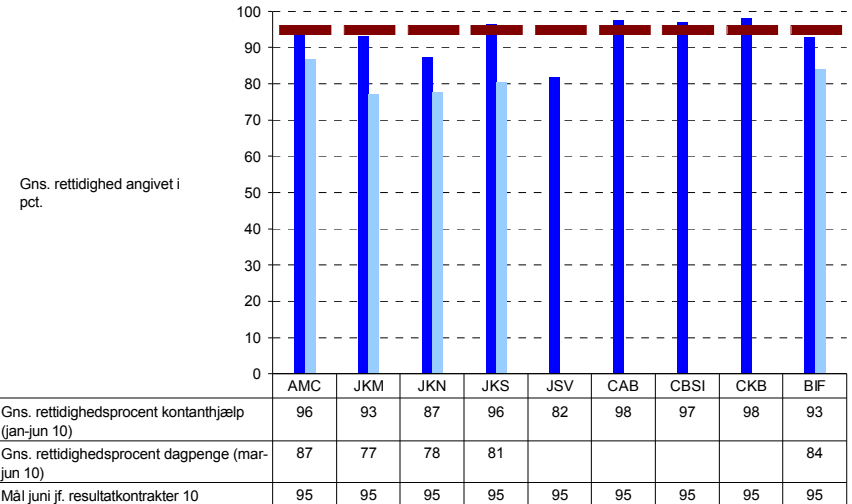
Kilde: Stikprøver fra KVK

## Professionel service til tiden

### Figur 17: Rettidighed i jobsamtaler

- *Figuren viser andelen af jobsamtaler for hhv. kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere, der er afholdt rettidigt - dvs. indenfor en periode af 3 mdr. siden senest afholdte samtale. Jobsamtalen skal gennemføres min. hver 3. måned (hver måned for unge under 30 år).*
- Det skal bemærkes, at der som udgangspunkt ikke er dagpengemodtagere på de tre beskæftigelsescentre og JSV. Der foreligger først rettidighedsdata for dagpengemodtagerne fra marts måned.
- I forhold til rettidigheden for *dagpengemodtagerne* har ingen af centrene nået det forventede niveau for målopfyldelse medio året. Pga. en lav rettidighed på dagpengeområdet i 1. halvår 2010 vil det på dagpengeområdet ikke være muligt at nå 95 % i gennemsnit for hele 2010. En særlig indsats for at hæve rettidigheden på dagpengeområdet har ført til en rettidighed på 91 % i august.
- I forhold til rettidigheden for *kontanthjælpsmodtagerne* har 5 af centrene nået det forventede niveau for målopfyldelse medio året, mens 3 ikke har.

**Resultatmål:** I gennemsnit over året skal min. 95 pct. af alle jobsamtaler afholdes rettidigt i 2010.

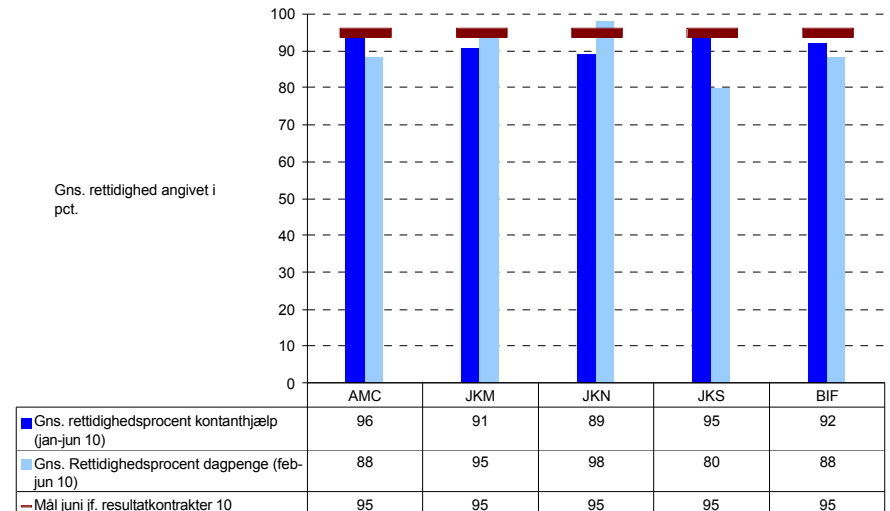


Kilde: BIFLIS

### Figur 18: Rettidighed i aktivering

- *Figuren viser andelen af aktiveringer for hhv. kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere, der er igangsat rettidigt.*
- Aktiveringsreglerne betyder, at alle ledige skal i et aktiveringstilbud – af minimum 4 ugers varighed i minimum 25 timer om ugen – maksimalt 9 måneder efter påbegyndt kontaktførelse (3 måneder for unge under 30 år). De ledige skal herefter genaktiveres senest 6 måneder efter endt aktivering.
- Det skal bemærkes, at der først foreligger data for dagpengemodtagerne fra februar måned.
- Både i forhold til rettidigheden af dagpenge- og kontanthjælpsmodtagernes aktivering gælder det, at halvdelen af centrene medio året har opfyldt målsætningen om min. 95 pct. rettidighed. Samlet set har BIF medio året ikke nået det forventede niveau for målopfyldelse. Pga. en lav rettidighed på dagpengeområdet i 1. halvår 2010 vil det på dagpengeområdet ikke være muligt at nå 95 pct. i gennemsnit for hele 2010. En særlig indsats for at hæve rettidigheden på dagpengeområdet har ført til en rettidighed på 93 % i august.

**Resultatmål:** I gennemsnit over året skal min. 95 pct. af alle aktiveringstilbud afgives rettidigt i 2010.



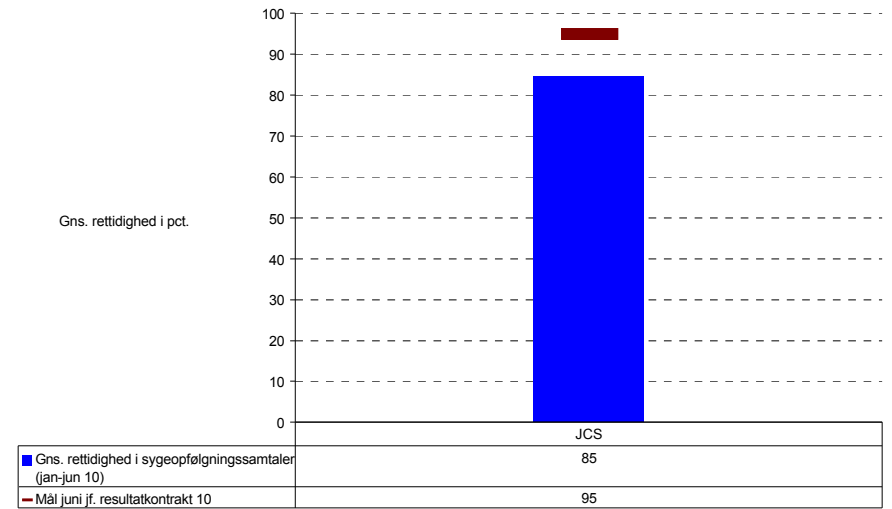
Kilde: BIFLIS

## Professionel service til tiden



- **Figur 19: Sygedagpengesagers rettidighed ved sager mellem 9 og 52 uger**
- *Figuren viser andelen af sygeopfølgningssamtaler, der er afholdt rettidigt.*
- Rettidigheden i sygedagpengesager udgør ved udgangen af juni måned 85 pct., og dermed er det forventede niveau for målopfyldelse ikke nået medio året.
- Der er nedsat en taskforce med henblik på at få forbedret rettidigheden i sygedagpengesager, og rettidigheden har i juli og august har vist en stigende tendens - fra 80 pct. i juni til 85 pct. i august. Det er forventningen, at JKB kan komme op på 95 pct. rettidighed i løbet af efteråret, men det forventes ikke, at centret vil kunne nå målet om en rettidighed på 95 pct. opgjort over hele året.

**Resultatmål:** Rettidighed i sager mellem 9 og 52 uger skal udgøre mindst 95 pct. i 2010.



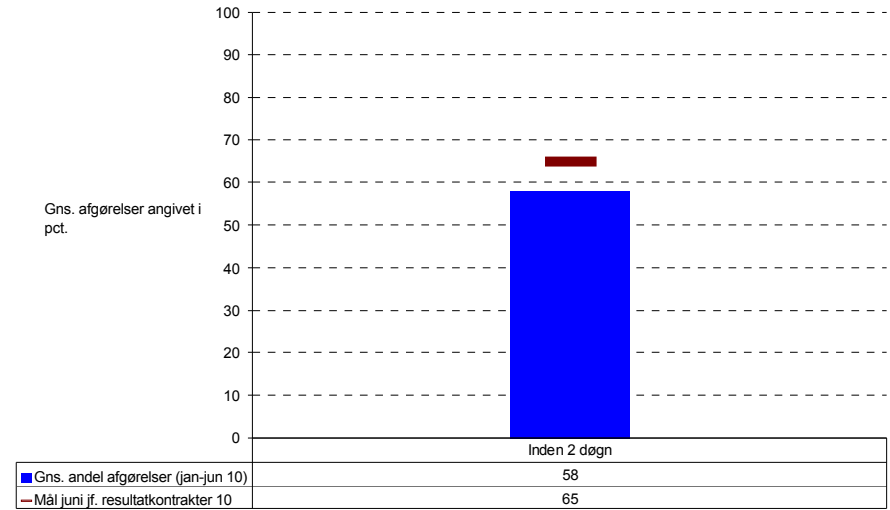
Kilde: Sygedagpengestatistik

## Professionel service til tiden

### Figur 20: Afgørelse af anmodninger om kontanthjælp

- *Figuren viser andelen af anmodninger om kontanthjælp som er afgjort inden for 2 døgn.*
- Indenfor første halvår 2010 har YDS afgjort 58 pct. af anmodningerne om kontanthjælp indenfor 2 døgn. Hermed har YDS medio året ikke nået det forventede niveau for målopfyldelse på 65 pct.
- Det skal bemærkes, at andelen af anmodninger om kontanthjælp som er afgjort indenfor 2 døgn - efter at have ligget under målsætningen i årets første fire måneder – i både maj og juni har ligget på 70 pct. og dermed solidt over målsætningen på de 65 pct. Denne udvikling forventes at fortsætte resten af året.

**Resultatmål:** Mindst 65 pct. af alle modtagne anmodninger om kontanthjælp skal være afgjort indenfor to døgn i 2010.

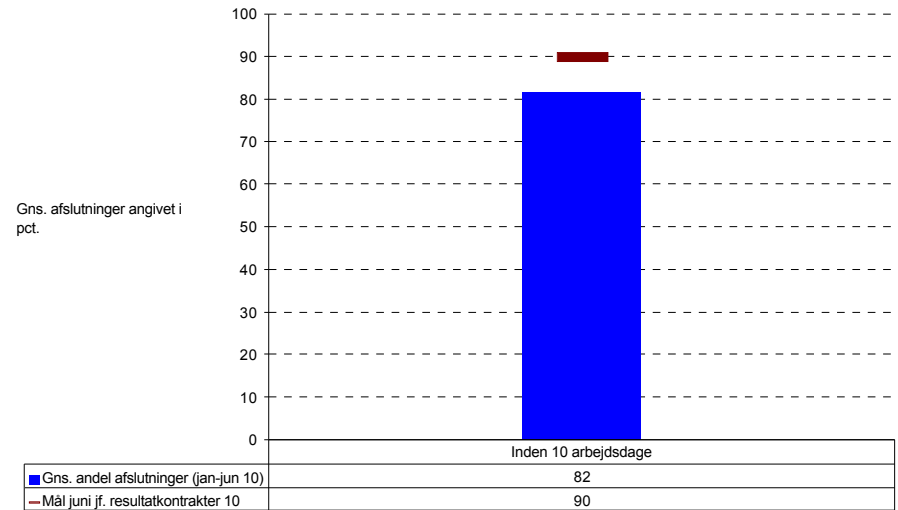


Kilde: Indberetninger fra YDS

### Figur 21: Afslutning af løntilskudsudbetalinger til virksomheder

- *Figuren viser andelen af løntilskudsudbetalinger til virksomheder (ekskl. selvstændige), som er afsluttet inden for 10 arbejdsdage efter modtagelse af korrekt udfyldt anmodning fra virksomheden.*
- YDS har medio året ikke nået det forventede niveau for målopfyldelse ift. at 90 pct. af løntilskudsudbetalingerne skal være afsluttet indenfor 10 arbejdsdage.
- Det skal bemærkes, at YDS's målopfyldelse ift. dette mål siden april måned har ligget solidt over målsætningen på 90 pct., hvorfor målet forhåbentligt kan være indfriet med udgangen af året.

**Resultatmål:** Mindst 90 pct. af alle løntilskudsudbetalinger (ekskl. selvstændige) skal være afsluttet indenfor 10 arbejdsdage efter modtagelse af korrekt udfyldt anmodning fra virksomheden.



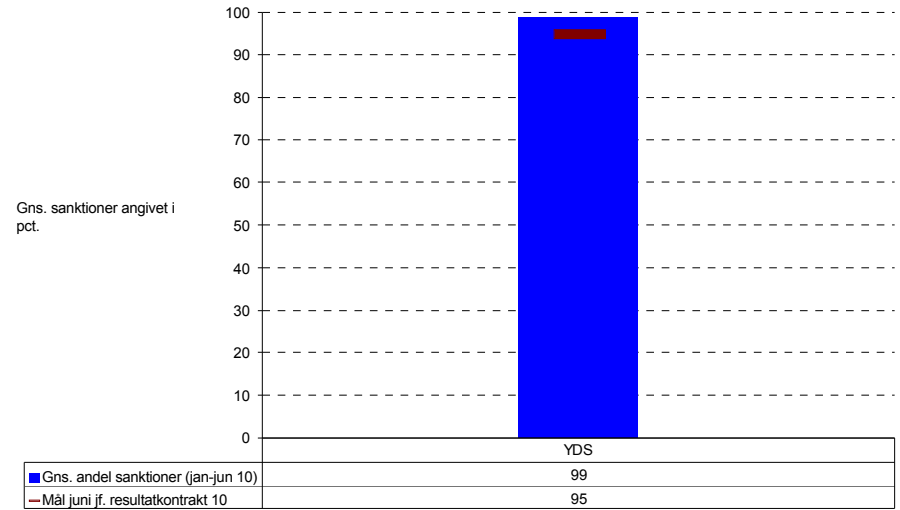
Kilde: Indberetninger fra YDS

## Professionel service til tiden

### Figur 22: Iværksættelse og afgørelse af sanktionsindstillinger

- Figuren viser andelen af indstillinger om sanktionering, der er afgjort og iværksat til først mulige udbetaling.
- I de tilfælde hvor det efter lovgivningen er nødvendigt at iværksætte sanktion ved brud på rådighedsforpligtelsen (ved manglende fremmøde eller lignende), er det vigtigt, at dette sker hurtigt. Det skyldes bl.a. hensynet til, at borgeren kan forstå sammenhængen mellem rådighedsforsømmelse og sanktion.
- YDS har i løbet af første halvår 2010 afgjort og iværksat til først mulige udbetaling 99 pct. af alle sanktioner. Hermed ligger YDS medio året over det forventede niveau for målopfyldelse.

**Resultatmål:** 95 pct. af alle indstillinger om sanktioner afgøres og iværksættes til først mulige udbetaling i 2010.

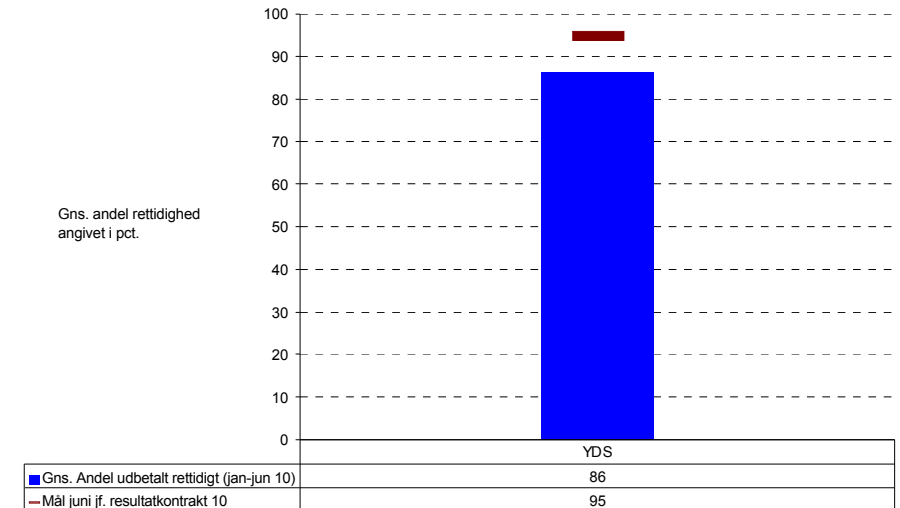


Kilde: Indberetninger fra YDS

### Figur 23: Rettidig udbetaling i sygedagpengesager

- Figuren viser andelen af refusionsberettigede sygedagpengesager, hvor der har været rettidig udbetaling.
- YDS har i første halvår af 2010 foretaget rettidig udbetaling i sygedagpengesager i 86 pct. af sagerne, hvormed det forventede niveau for målopfyldelse medio året ikke er nået.

**Resultatmål:** I mindst 95 pct. af sygedagpengesager, som er refusionsberettigede, skal der være rettidig udbetaling i 2010.



Kilde: Indberetninger fra YDS

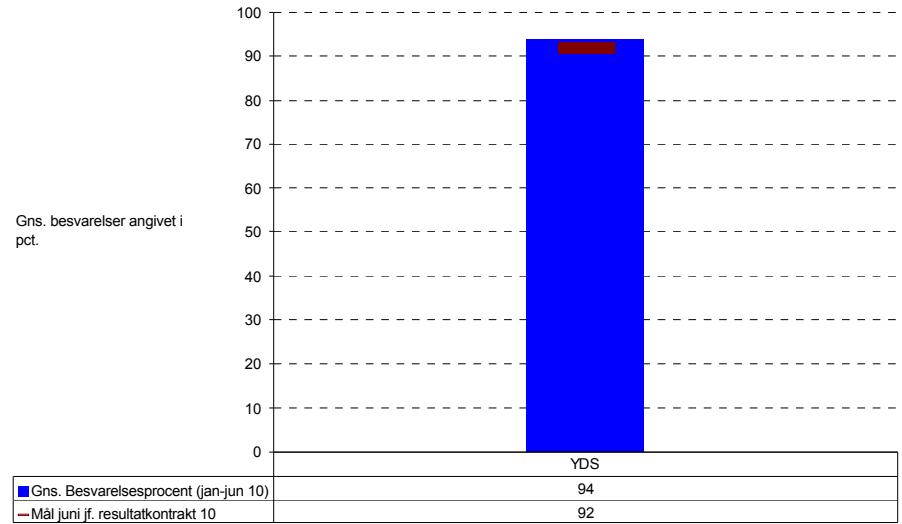


## Professionel service til tiden

### Figur 24: Besvarelsesprocent på telefonopkald til YDS

- Figuren viser hvor stor en andel af alle opkald til hhv. YDS-kontanthjælp, YDS-sygedagpenge og YDS-barsel, der bliver besvaret.
- YDS har i løbet af første halvår af 2010 besvaret 94 pct. af alle telefonopkald, hvormed YDS medio året har nået det forventede niveau for målopfyldelse om en besvarelsesprocent på 92 pct.

**Resultatmål:** Besvarelsesprocenten på telefonopkald til YDS-kontanthjælp, YDS-sygedagpenge og YDS-barsel udgør 92 pct. i 2010.

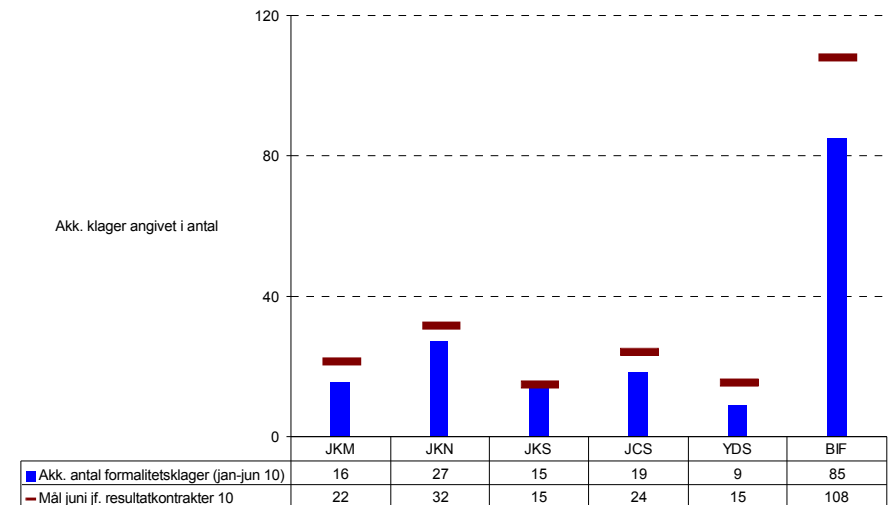


Kilde: BIF's egne opgørelser

### Figur 25: Formalitetsklager

- Figuren viser antallet af formalitetsklager, hvor klager med medhold tæller 1 point, og klager med delvist medhold tæller et ½ point.
- Alle centrene har med udgangen af juni måned nået det forventede niveau for målopfyldelse.

**Resultatmål:** Antallet af formalitetsklager, hvor borgeren får helt eller delvist medhold skal nedbringes med xx pct. i forhold til 2009 niveauet på xx point.



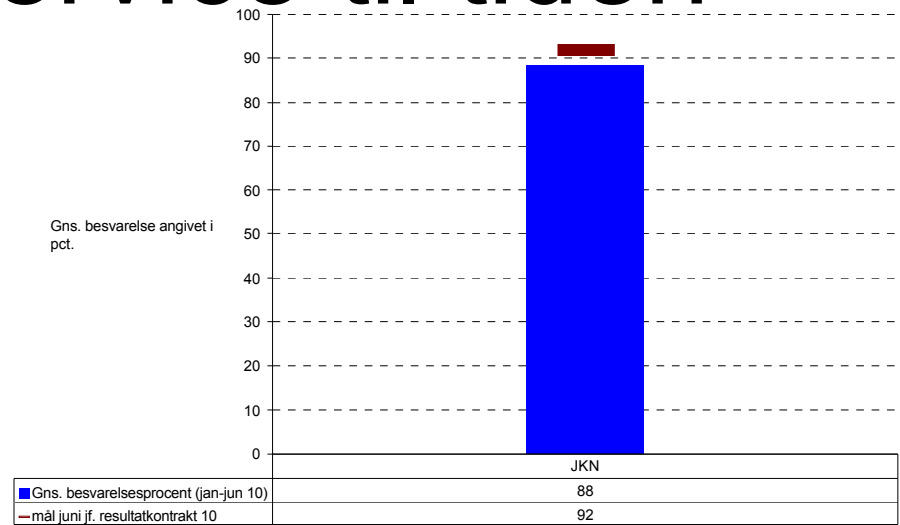
Kilde: BIF's egne opgørelser

# Professionel service til tiden

Figur 26: Besvarelsesprocent på telefonopkald til Callcentret

- Figuren viser besvarelsesprocenten på telefonopkald til Callcentret.
- I årets første seks måneder har JKN haft en besvarelsesprocent på telefonopkald til Callcentret på 88 pct. Hermed ligger Callcentret medio året under det forventede niveau for målopfyldelse.

**Resultatmål:** Besvarelsesprocenten på telefonopkald til Callcentret skal udgøre 92 pct. i 2010.

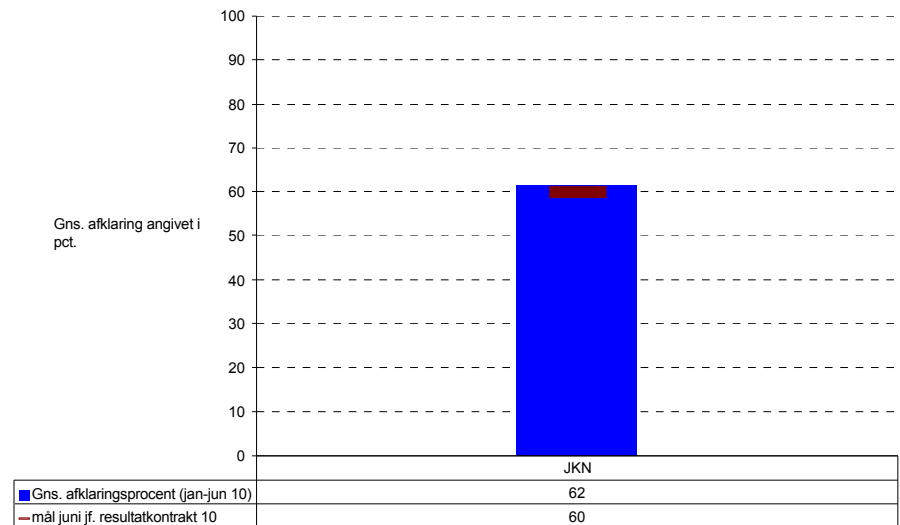


Kilde: BIF's egne opgørelser

Figur 27: Afklaringsprocent på telefonopkald til Callcentret

- Figuren viser afklaringsprocenten på telefonopkald til Callcentret. At opkaldet er afklaret betyder, at der ikke er behov for at viderestille opkaldet til besvarelse i centrene.
- Afklaringsprocenten medio 2010 udgør 62 pct. af de samlede indkommende opkald, og dermed har Callcentret medio året nået det forventede niveau for målopfyldelse på 60 pct.

**Resultatmål:** Afklaringsprocenten på telefonopkald til Callcentret skal forbedres fra 54 pct. primo 2010 til 60 pct. ultimo 2010.



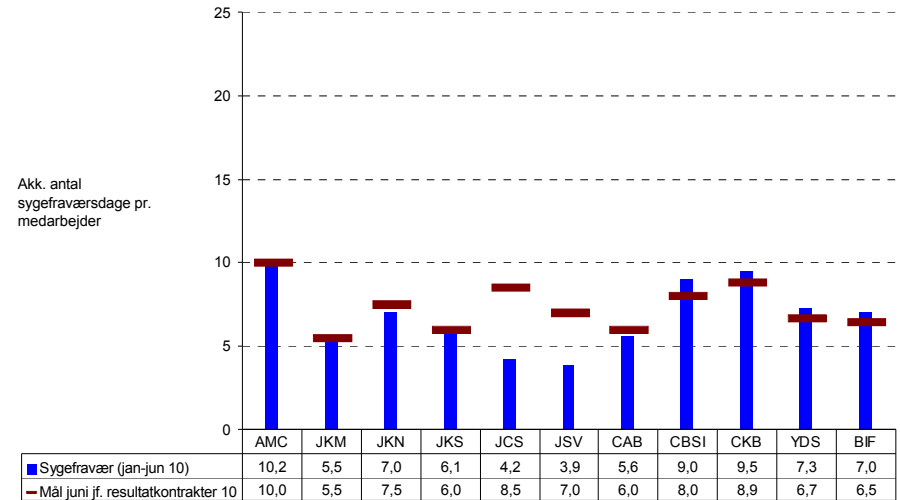
Kilde: BIF's egne opgørelser

## Professionel service til tiden

### Figur 28: Samlet sygefravær

- *Figuren viser det gennemsnitlige antal sygefraværsdage pr. medarbejder.*
- Den ene halvdel af centrene har medio 2010 nået det forventede niveau for målopfyldelse ift. nedbringelse af det samlede sygefravær, mens den anden halvdel ikke har. Samlet set er BIF tæt på det forventede niveau for målopfyldelse i det første halvår af 2010.

**Resultatmål:** Centrets samlede sygefravær skal nedbringes fra xx dage pr. medarbejder i 2009 til xx dage i 2010.

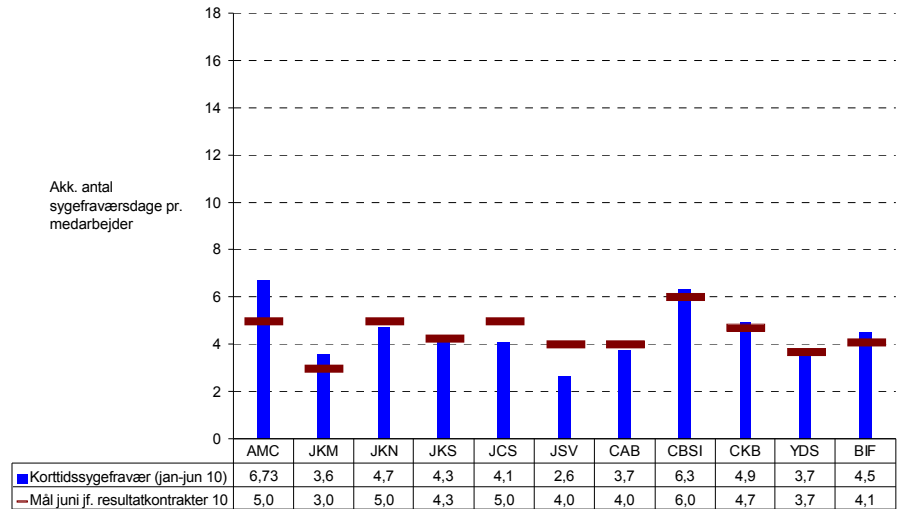


Kilde: BIFLIS

### Figur 29: Kort sygefravær

- *Figuren viser det gennemsnitlige antal korttidssygefraværsdage pr. medarbejder. Korttidssygefravær er sygefravær, der i sammenhæng udgør mindre end 15 dage, mens langtidssygefravær er fravær, der i sammenhæng udgør 15 dage eller mere.*
- Seks af centrene har medio 2010 nået det forventede niveau for målopfyldelse ift. nedbringelse af det korte sygefravær mål, mens fire centre ikke har. Samlet set har BIF ikke i løbet af første halvår af 2010 ikke helt nået det forventede niveau for målopfyldelse.
- Korttidsfraværet var i juli måned 30 % lavere end i juni måned, og det forventes, at kontraktmålet vedr. nedbringelse af det korte sygefravær med udgangen af året vil være opfyldt eller næsten opfyldt.

**Resultatmål:** Centrets korttidssygefravær skal reduceres fra xx dage pr. medarbejder i 2009 til xx dage i 2010.



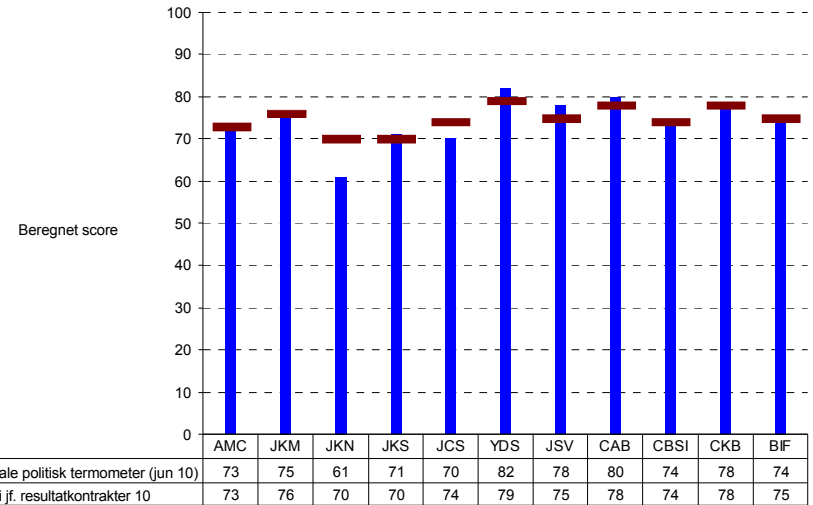
Kilde: BIFLIS

## Professionel service til tiden

### Figur 30: Personalepolitisk termometer

- Figuren viser resultatet af den seneste personalepolitiske termometermåling foretaget i juni 2010.
- Syv af centrene har ved udgangen af juni nået det forventede niveau for målopfyldelse ift. om centret opleves som en attraktiv arbejdsplads, mens tre centre ikke har. Samlet er BIF medio året tæt på det forventede niveau for målopfyldelse.

**Resultatmål:** Scoren på spørgsmål 10 i det personalepolitiske termometer "Alt i alt oplever jeg min arbejdsplads som en attraktiv arbejdsplads" fastholdes på mindst xx pct. i 2010.

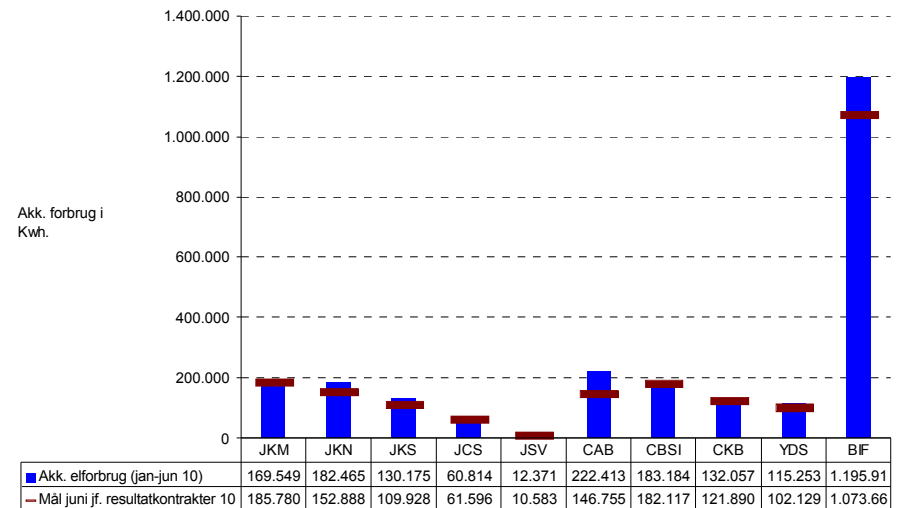


Kilde: BIF's egne opgørelser

### Figur 31: Elforbrug

- Figuren viser det samlede elforbrug for det første halvår af 2010.
- To af centrene har holdt sig inde for det forventede niveau for elforbrug medio året nået, mens syv centre i løbet af første halvår af 2010 har haft et elforbrug, som ligger over det forventede halvårsniveau. Samlet set har BIF i løbet af første halvår 2010 haft et elforbrug, der ligger over det forventede niveau for denne periode.

**Resultatmål:** Centret skal reducere elforbruget med xx pct. ift. det samlede forbrug i 2009 på xx.



Kilde: www.keepfocus.dk