

Udkast til
BESKÆFTIGELSESPLAN 2011

Kort version
7. oktober 2011

Indledning

Københavns Kommune har siden midten af 2008 oplevet en betydelig stigning i ledigheden, som forventes at fortsætte ind i 2011.

Navnlig ungdomsledigheden er steget markant, i København såvel som på landsplan. Det er en kæmpe udfordring, bl.a. fordi erfaringer viser, at længere tids arbejdsløshed gør det svært at træde ind på arbejdsmarkedet senere i livet, når konjunkturerne vender. Dette gælder ikke mindst for unge uden uddannelse, men ledigheden er også stigende for akademikere, herunder især nyuddannede. Akademikerledigheden er således højere i København end i resten af landet.

En stor gruppe af voksne med lav uddannelse, heraf mange kvinder, er også i risiko for ledighed – dels på grund af konjunkturudviklingen, men også strukturelle forhold, hvor arbejdsmarkedet i stadig mindre omfang efterspørger ufaglært arbejdskraft.

Lavkonjunktoren har ikke ramt indvandrere og efterkommere så hårdt, som man kunne have frygtet. Indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande har dog stadig en markant overledighed i forhold til andre københavnere, og denne overledighed er større end i resten af landet. Det er derfor vigtigt, at de senere års positive udvikling for integrationen af ikke-vestlige indvandrere og efterkommere på det københavnske arbejdsmarked fortsætter – også i krisetider.

De ugunstige konjunkturer betyder desuden, at afstand til arbejdsmarkedet for de borgere, der udover ledighed også har sociale eller sundhedsmæssige problemer, bliver endnu vanskeligere at overvinde. De mest udsatte borgere må ikke blive de første og letteste ofre for de dårlige konjunkturer.

Københavns Kommune har med aftalen om Københavns Ungejobpakke i 2010 taget et vigtigt skridt for at undgå at tabe en generation af unge på gulvet. Det er sket gennem oprettelse af ekstra kommunale løntilskuds- og praktikpladser, betydelige anlægsinvesteringer og en aftale om at stille krav til kommunens leverandører om flere praktikpladser og flere ledige i støttet beskæftigelse.

Alle partier i Beskæftigelses- og Integrationsudvalg har med Beskæftigelsesaftale 2011 vedtaget, at der i 2011 bør ske en styrkelse af indsatsen overfor følgende målgrupper:

- Unge uden uddannelse
- Kortuddannede
- Indvandrere og efterkommere
- Akademikere
- Særligt udsatte borgere

Den styrkede indsats for målgrupperne sættes i værk inden for tre strategiske fokusområder:

- Flere skal have en uddannelse
- Et arbejdsmarked for alle
- Forsøg med nye indsatser

Beskæftigelsesplan 2011 bygger først og fremmest på beskæftigelsesaftale 2011 og Københavns

Ungejobpakke. Udover de politiske prioriteringer i København bygger beskæftigelsesplanen også på en række formelle rammer, såsom beskæftigelsesministerens mål for indsatsen og lovgivning på området. Ministerens mål for 2011 retter sig mod at begrænse stigningen i arbejdskraftreserven og ledighedsstigningen for unge under 30 år. To helt nye ministermål retter sig mod at begrænse antallet af ledige på permanente offentlige forsørgelsesordninger og ikke-vestlige nydanskere på offentlig forsørgelse. Alle fire mål er i overensstemmelse med kommunens vurdering af hovedudfordringerne og efterfølgende prioritering af indsatsområder.

2011 bliver et år med stort fokus på at iværksætte indsatser for målgrupperne i beskæftigelsesaftale 2011. Sideløbende med denne indsats vil jobcentret fortsætte med at løse sin kerneopgave; at få ledige i arbejde og at forebygge og afhjælpe langtidsledighed. Det sker med udgangspunkt i den enkelte ledige og ved hjælp af grundig afklaring, intensiv jobsøgning, jobfokus i hele indsatsen, opkvalificering og kontakt til arbejdsmarkedet.

KAPITEL 3.1 FLERE SKAL I UDDANNELSE

HVAD ER UDFORDRINGERNE?

- Unge uden uddannelse har mindre tilknytning til arbejdsmarkedet end unge med uddannelse
- Over 52.000 københavnere over 30 år har folkeskolen som højest fuldførte uddannelse.
- Sprog kan være en barriere for job eller uddannelse

HVAD VIL VI OPNÅ?

- Flere unge under 30 år skal ud af offentlig forsørgelse inden 3 måneder
- Flere unge skal have en ungdomsuddannelse
- Kortuddannede skal opkvalificeres
- Indvandrere med sprogbARRIERER skal lære arbejdspladsdansk

HVAD GØR VI?

- ▶ **Målettet uddannelsesindsats for unge uden uddannelse**
Fordi uddannelse giver varig plads på arbejdsmarkedet
- ▶ **Opkvalificering af kortuddannede**
Fordi opkvalificering fjerner barrierer
- ▶ **Øget brug af sprogundervisning**
Fordi dansk også kan læres på arbejdspladsen

Sådan får Jobcenter København flere i uddannelse

Beskæftigelsesaftale 2011 har fokus på, at flere unge skal have en uddannelse. Derudover skal kortuddannede opkvalificeres, hvad enten de er i arbejde eller ledige. Indvandrere, der ikke er i arbejde på grund af sprogproblemer, skal have tilbudt sprogundervisning i kombination med et beskæftigelsesrettet tilbud.

Uddannelse er nøglen til en varig tilknytning til arbejdsmarkedet. Der er en overledighed blandt unge uden uddannelse, kortuddannede og indvandrere. Derfor er der særlig opmærksomhed på disse grupper i beskæftigelsesaftalen. Derfor har Borgerrepræsentationen vedtaget Københavns Ungejobpakke, der indeholder initiativer til at bekæmpe ungdomsledigheden. Og derfor vil BIF i 2011 indgå i et samarbejde med de faglige organisationer om at udvikle målrettede forløb som kombinerer jobrettet opkvalificering med jobtræning. Som led i dette samarbejde er det også relevant at drøfte, hvordan brugen af 6 ugers selvvalgt uddannelse kan gøres mere mål- og jobrettet, en det i dag er tilfældet.

Jobcenter København vil i 2011 udfolde følgende strategi for at få flest muligt ledige til at gennemføre en uddannelse:

Målettet uddannelsesindsats for alle unge uden uddannelse

Indsatsen for alle unge uden uddannelse skal fra start indebære et uddannelsesperspektiv med ordinær uddannelse for øje og sigte på uddannelser med gode beskæftigelsesmuligheder. Der er i København ca. 2.500 16-24-årige på dagpenge og kontanthjælp, der står uden erhvervskompetencegivende uddannelse, og som er vurderet til at kunne påbegynde og gennemføre

en ordinær uddannelse inden for en relativt kort tidshorison. Mange har dog behov for særlig støtte og opbakning fra jobcentret.

Derfor iværksætter København følgende initiativer:

- Oprettelse af 300 *midlertidige stillinger med uddannelsesperspektiv for unge*
- *Introduktionsforløb til uddannelse på erhvervsskolerne* for 400 unge
- 260 unge 15-17-årige i risiko for ikke at få en ungdomsuddannelse tilbydes virksomhedspraktik som grundlag for deres fremtidige uddannelsesvalg

Opkvalificering af kortuddannede mod områder med gode beskæftigelsesmuligheder

Indsatsen for kortuddannede ledige har fokus på at kanalisere ledige over i områder med gode beskæftigelsesmuligheder. De ledige vil blive introduceret til brancher med god beskæftigelse. Derudover bliver de tilbudt afklaringsforløb i kombination med virksomhedsrettede forløb, så de kan skifte til brancher med efterspørgsel efter arbejdskraft.

Derfor iværksætter København med Beskæftigesaftale 2011 følgende initiativer:

- Introduktion af et "*uddannelseskort*". Vejen til job gennem opkvalificering bliver gjort kortere gennem øget brug af *uddannelseskort*. Med det giver jobcentret tilsagn om at finansiere kortere kompetencegivende uddannelsesforløb, forudsat at den ledige har jobgaranti fra en virksomhed
- Kortuddannede bliver i samarbejde med a-kasserne vejledt bedre om opkvalificering gennem *seks ugers selvvalgt uddannelse*
- Relancering af *jobrotationsordningen* over for københavnske virksomheder

En stor del af uddannelses tilbuddene bliver leveret af det ordinære uddannelsessystem, herunder AMU-kurser (fx forskellige typer af kørekort), VUC-forløb, HF og grundforløb eller efteruddannelseskurser på tekniske skoler, handelsskoler samt social- og sundhedsskoler. Derudover får ledige tilbud på uddannelser, der er godkendt under lov om Åben Uddannelse på videregående læreanstalter.

Øget brug af sprogundervisning i kombination med virksomhedsplacering

For cirka 2.300 ledige københavnere med indvandrerbaggrund er sprogproblemer den primære årsag til deres ledighed. Det er med Beskæftigesaftale 2011 besluttet at styrke indsatsen for at overvinde sprogbarrierer i forhold til arbejdsmarkedet. Det skal blandt andet ske ved, at:

- Der bliver gennemført kombinationsforløb, hvor ledige med indvandrerbaggrund får tilbudt undervisning i dansk i kombination med beskæftigelsestilbud. Det kan for eksempel ske gennem en mentorordning

Øvrige tiltag i Jobcenter København for at mindske ungeledigheden

Som led i indsatsen for at bekæmpe ungeledigheden vedtog Borgerrepræsentation i 2010 Københavns Ungejobpakke, som indeholder 3 vigtige ungeindsatser:

- Oprettelse af ekstra 500 praktikpladser i perioden 2010-2013
- Københavns Kommunes anlægsinvesteringer i 2010 og 2011 skaber 5.000 jobs. Der bliver udarbejdet en model for, hvorledes kommunens leverandører i samarbejde med København Kommune kan bidrage til at øge antallet af fleksjobstillinger og antallet af uddannelsespladser
- Opkvalificering via jobtræning fordi jobtræning styrker lediges sociale, personlig og faglige

kompetencer og skaber adgang til arbejdsmarkedet. Opkvalificering kan ske ved sidemandslæring og ved korte opkvalificeringsforløb i tilknytning til eller udenfor virksomheden.

Derudover har regeringen vedtaget en ungepakke, der blandt andet giver jobcentret mulighed for at tilbyde unge ledige en tidlig og aktiv indsats. Der bliver der oprettet en landsdækkende hjemmeside med fritidsjob, da fritidsjob øger de unges beskæftigelsesfrekvens.

For unge som ikke er uddannelsesegnede har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indgået aftale med Træningsskolens Arbejdsmarkedsuddannelser (TAMU) om køb af afklaringsforløb. Formålet med aftalen er at give unge, som ikke umiddelbart kan gå på de ordinære uddannelser, et kompetenceløft, så de enten kan begynde på en uddannelse eller gennemføre et kompetencegivende forløb i TAMU.

KAPITEL 3.3 ET ARBEJDSMARKED FOR ALLE

HVAD ER UDFORDRINGERNE?

- Ikke-arbejdsmarkedsparate ledige har sværere ved at komme i arbejde end andre ledige
- Indvandrere og særligt indvandrerkvinder har en betydelig overledighed
- Ca. 70 procent af de ikke-arbejdsmarkedsparate ledige har psykiske problemer

HVAD VIL VI OPNÅ?

- Flere indvandrerkvinder, udsatte ledige og ledige med nedsat arbejdsevne skal i job
- Antallet af sygedagpengeforløb over 26 uger skal nedbringes

HVAD GØR VI?

- **Opkvalificering til job**
Fordi opkvalificering og jobplacering baner vej til job
- **Kombinationsforløb for ledige med sundhedsmæssige og sociale problemer**
Fordi borgerens situation skal ses i en helhed
Aktiv indsats for sygemeldte
Fordi en tidlig indsats får sygemeldte i arbejde
- **Særindsatser med fokus på individuelle behov**
Fordi borgerne skal behandles lige og ikke ens

Sådan skaber vi et arbejdsmarked for alle

Med Beskæftigelsesaftale 2011 iværksætter Jobcenter København en række indsatser, som skal forebygge længerevarende ledighed og fremme et arbejdsmarked for alle. Aftalen har særligt fokus på indvandrerkvinder uden tilknytning til arbejdsmarkedet, unge ledige med psykiske lidelser samt ikke-arbejdsmarkedsparate ledige generelt, fordi de er i risiko for at blive langtidsledige.

Opkvalificering til job

Jo længere borgeren har været ledig, jo mere fokus vil der være på at tilbyde en kombination af opkvalificering og virksomhedsplacering. Opkvalificering kan enten være korterevarende uddannelse, opkvalificering eller uddannelsesaktivering på et af kommunens beskæftigelsescentre eller hos anden aktør. Med Beskæftigelsesaftale 2011 sætter Jobcenter København gang i følgende:

- *Virksomhedsrettede opkvalificeringsforløb for ledige kvinder med indvandrerbaggrund* skal styrke deres tilknytning til arbejdsmarkedet.
- *Længerevarende jobtræningspladser målrettet udsatte ledige* skal integrere og fastholde flest mulige borgere på arbejdsmarkedet
- *Flere fleksjob i København* skal øge eller fastholde arbejdsmarkedstilknytningen for borgere med varigt nedsat arbejdsevne.

Ud over initiativerne i Beskæftigelsesaftale 2011 sætter Jobcenter København også ind på at udnytte mulighederne i eksisterende ordninger:

- *Virksomhedspraktik via partnerskabsaftaler*, der vil blive anvendt til at skaffe plads til ledige eller sygemeldte borgere. BIU besluttede med beskæftigelsesaftale 2009, at BIF skulle indgå partnerskabsaftaler med virksomheder. Under partnerskabsaftalerne bliver der brugt redskaber som virksomhedspraktik, mentorer, introforløb og korte kursusforløb.
- *Særlige uddannelsespakker* med opkvalificerende uddannelsesforløb inden for områder med gode beskæftigelsesmuligheder eller mangel på arbejdskraft
- *Ny lovgivning* i form af pakke for langtidsledige indeholder fx mulighed for længere uddannelse under ledighed, tilskud til arbejdsgivere, der opkvalificerer nyansatte ledige, og flere penge til virksomhedskonsulenter i jobcentrene.

Kombinationsforløb for unge og øvrige ledige med sundhedsmæssige og sociale problemer

Unge med psykiske lidelser og udsatte og syge ledige skal have en sammenhængende og koordineret indsats, hvor sundhed, beskæftigelse og sociale forhold er i centrum. Som led i en fælles strategi mellem BIF, SUF og SOF iværksættes i alt 15 indsatser, herunder:

- En særlig sundhedsindsats for ledige unge med sygdom over 14 dage i træk
- Hurtig udredning af sygemeldte unge
- Styrket sundhedsindsats for sygemeldte på kontanthjælp
- Beskæftigelsesfremmende tilbud for sygemeldte på sygedagpenge
- Tidlig sundhedsafklaring af etniske kvinder i udvalgte boligområder

Aktiv indsats for at få sygemeldte tilbage på arbejdsmarkedet

Sygemeldte borgere bliver afklaret, og der bliver udarbejdet en realistisk plan for deres tilbagevenden til job. Arbejdsgivere bliver inddraget i en tæt dialog med henblik på evt. tilpasninger i det nuværende job eller et nyt job, som gør det muligt for den enkelte at vende tilbage til arbejdsmarkedet.

- Jobcentret yder en fokuseret indsats, så sygemeldte hurtigst muligt bliver raske og vender tilbage til arbejdsmarkedet
- Jobcentret øger brugen af delvise raskmeldinger og aktive tilbud, så sygemeldte bevarer deres tilknytning til arbejdsmarkedet
- Jobcenter København deltager i Forebyggelsesfondens TTA-projekt, som anlægger en tværfaglig vinkel, så sygemeldte i risiko for langvarige forløb får deres sag behandlet af sagsbehandler, læge, psykolog og ergoterapeut

Særindsatser med fokus på individuelle behov

Jobcenter København har en række særindsatser som skal sikre et højt vidensniveau om særlige målgrupper, og at individuelle behov bliver mødt.

For borgere, der bor i udvalgte boligområder i København, er hele den beskæftigelsesrettede indsats samlet i *Specialindsats Udvalgte boligområder*. De udvalgte boligområder er Mjølnerparken, Tingbjerg, Utterslev Huse, Lundtoftegade, Akacieparken, Aldersrogade.

Indsatsen for handicappede sker med udgangspunkt i den vedtagne Handicappolitik. I 2011 vil der især være fokus på en fortsat udbygning af samarbejdet med øvrige forvaltninger med henblik på, at borgeren oplever en helhedsorienteret og koordineret indsats. Desuden vil forvaltningen etablere en særlig Handicapenhed, der vil styrke den direkte borgerrettede indsats for særlige grupper af handicappede.

KAPITEL 3.4 FORSØG MED NYE INDSATSER

HVAD ER UDFORDRINGERNE?

- Ledige har forskellige udfordringer og behov
- Vores tilbud skal matche de lediges behov og arbejdsmarkedsbarrierer

HVAD VIL VI OPNÅ?

- En større og fælles viden om, hvad der virker for hvilke grupper
- Indsatsen skal løbende udvikles og evalueres

HVAD GØR VI?

- **Forsøg med nye indsatser og metoder**
Fordi BIF skal vide, hvad der virker
- **Best practice**
Fordi BIF skal lære af andre

Sådan vil Jobcenter København iværksætte forsøg med nye indsatser og metoder

Kerneindsatsen i Jobcenter København er at yde en relevant, differentieret vejledning og jobrettet indsats over for alle ledige. Det er vigtigt, at alle, der er i kontakt med jobcentret, oplever en professionel service. Det vil sige den rette ydelse til rette modtager til rette tid. Jobcentret skal altid bruge de redskaber, der virker, og det kræver, at jobcentret løbende afprøver, tilpasser og evaluerer deres indsatser. Input til nye metoder og aktiviteter skal ske lokalt ved, at BIF afprøver og evaluerer forsøgsprojekter. Det skal ske nationalt via et styrket samarbejde mellem BIF og de øvrige 6-byer, via Øresundssamarbejdet m.m. Og det skal ske internationalt gennem deltagelse i bl.a. EU-netværk, hvor BIF kan drøfte strategier og metodeudvikling for forskellige målgrupper.

Forsøg med nye indsatser og metoder overfor udvalgte målgrupper

Med Beskæftigelsesaftale 2011 iværksætter BIF en række forsøg med indsatser og nye metoder over for følgende målgrupper:

- *Indvandrere og efterkommere* – forsøg med beskæftigelsesprojekter målrettet specifikke etniske grupper
- *De svage grupper* – hvert år afsætter Beskæftigelses- og Integrationsudvalget en pulje til at støtte projekter og nye metoder, der kan hjælpe de svageste ledige, så de kan komme nærmere arbejdsmarkedet
- *Akademikere* – i samarbejde med Akademikernes Centralorganisation, Arbejdsmarkedsstyrelsen og Århus Kommune laver vi et forsøg for ledige akademikere

Det Lokale Beskæftigelsesråd støtter herudover en række projekter for personer, der har svært ved at fastholde tilknytning til arbejdsmarkedet, eller som bidrager til at personer på kanten af arbejdsmarkedet får beskæftigelse.

Best practice

BIF deltager i forskellige nationale netværk– f.eks. 6 by-samarbejdet – hvor jobcentret drøfter og måler deres indsats og resultater med andre byer. Det hjælper BIF til at se, hvor indsatsen kan udvikles, samtidig med at man kan inspirere og blive inspireret til nye indsatser. I 2011 vil BIF også arbejde tættere sammen med andre europæiske storbyer. Formålet med samarbejdet er at blive

klogere på, hvordan BIF kan blive bedre til at inkludere de udsatte grupper i samfundet. Sammen med 9 andre byer (bl.a. Stockholm, Rotterdam, Birmingham, Bologna) deltager BIF i et netværk under betegnelsen LAO (Local Authority Observatory), som har til formål at styrke den europæiske inklusionsstrategi (besluttet af EU i 2008).

KAPITEL 4 VIRKSOMHEDSSAMARBEJDET

Sådan bliver vi en aktiv medspiller for virksomhederne i København

En vellykket beskæftigelsesindsats forudsætter et målrettet og udvidet *samarbejde* mellem jobcentret og virksomhederne. Det er afgørende, at alle parter bidrager til, at ledige kommer i job, og at arbejdsstyrken opkvalificeres. Samarbejdet med virksomhederne bliver stadig mere afgørende i årene der kommer, hvis ledigheden skal begrænses og arbejdsudbuddet øges. Den samlede strategi for virksomhedssamarbejdet vil blive udfoldet inden for følgende hovedspor:

Formidling af ledige til det ordinære jobmarked

Jobcenter Københavns første træk er at formidle et ordinært job til alle ledige. For at det kan lykkes skal virksomhederne i højere grad bruge jobcentret som rekrutteringskanal, og de skal opleve, at de nemt og effektivt kan rekruttere nye medarbejdere. Udover de almindelige rekrutteringsveje via jobnet har jobcentret oprettet en Kvikservice-funktion, som er et tilbud til virksomhederne om hurtig rekruttering.

Opkvalificering og jobtræning

Mange ledige kan komme tættere på et ordinært job, når de får et kombineret opkvalificerings- og jobtræningsforløb på en virksomhed. Den virksomhedsnære opkvalificering kan bestå af kompetencegivende kurser i tilknytning til jobtræningsforløbet, sidemandsoplæring og interne kurser på virksomheden.

Som led i Københavns Ungejobpakke og for kunne tilbyde ledige en relevant virksomhedsplacering arbejder jobcentret målrettet på at oprette flere jobtræningspladser i private og kommunale virksomheder. Dette sker i tæt samarbejde med de andre forvaltninger i kommunen og med storkøbenhavnske virksomheder.

Fokus på det rummelige arbejdsmarked

For ledige på kanten af arbejdsmarkedet bliver der igangsat forløb, som både tilgodeser den enkelte virksomheds behov for hjælp til rekruttering og borgernes behov for opkvalificering på virksomheden. Jobcenter København iværksætter bl.a. følgende for at fremme et rummeligt arbejdsmarked, herunder

- **Partnerskaber**

Partnerskabsaftalerne med virksomhederne for borgere i match 2 eller sygemeldte borgere (se evt. også s. 7) er et væsentligt element i et gensidigt forpligtende samarbejde om rekruttering af nye medarbejdere, herunder ikke mindst blandt yngre ledige mellem Jobcenter København og udvalgte virksomheder.

- **Metodeudvikling i forhold til virksomhedernes sociale ansvar**

Jobcenter København vil med projektet ”Metodeudvikling i forhold til virksomhedernes sociale ansvar” inddrage virksomheder, som vil arbejde med deres sociale ansvar ved at rekruttere medarbejdere blandt udsatte ledige på arbejdsmarkedet.

- **Sociale klausuler**

Som et led i Københavns Ungejobpakke vedtaget af Borgerrepræsentation skal der skabes sikkerhed for, at private virksomheder, der udfører arbejde for Københavns Kommune,

beskæftiger praktikanter. Klausulerne skal sikre flere unge en uddannelse. Hvis en virksomhed ikke kan godkendes som uddannelsespraktikvirksomhed, kan den i stedet besætte det fastsatte antal pladser med ledige, der er i virksomhedspraktik som led i beskæftigelsesindsatsen.

KAPITEL 5

SAMARBEJDET MED ANDRE AKTØRER & LEVERANDØRER

Sådan skaber vi resultater i samarbejde med andre leverandører

Samarbejdet med andre aktører og leverandører tager afsæt i de rammeaftaler, som Arbejdsmarkedsstyrelsen og beskæftigelsesregionerne stiller til rådighed for jobcentrene ved udlægning af ledige til private aktører. Der findes tre rammeaftaler, som jobcentret gør brug af:

- LVU-udbudet dækker alle ledige akademiker og er obligatorisk for jobcentret
- Serviceudbuddene retter sig mod seniorer og ledige med en erhvervskompetencegivende uddannelse. Udbuddet er ikke obligatorisk
- Hurtigt i Gang omfatter nyledige og er ikke obligatorisk

Københavns Kommune har endvidere via udbud indgået samarbejder med 12 leverandører om for- og revalidering og særlig beskæftigelsesfremmende indsats for borgere i match 2 og 3.

Der bliver ført løbende tilsyn med andre aktører og leverandører. [Tilsynet med andre aktører indebærer periodisk tilbagevendende tilsynsbesøg/dialogmøder, hvor der fx følges op på brugertilfredshedsmålinger blandt borgerne i tilbuddet, de fysiske rammer og faciliteter, brugen af beskæftigelseslovgivningens redskaber samt andre relevante forhold, herunder tilsyn med klager fra borgere i forløb hos andre aktører.](#)

[Tilsynet med leverandører bliver varetaget af en ekstern virksomhed, som foretager kontrol med leverandørernes leverancer til Københavns Kommune, herunder b.la. indhold af tilbuddet, tilbuddets overensstemmelse med rammeaftalen samt lovgivningen i øvrigt og borgernes fremmøde. Der indgår også brugertilfredshed, idet et mindre antal borgere i forløbet udtages af tilsynet på stedet og får mulighed for at ytre deres mening om forløbet.](#)