

Fokusområde 3

Servicekultur og

medarbejdertrivsel



Bilag 3

Fokusområde 3: Servicekultur og medarbejdertrivsel

KORT OM FOKUSOMRÅDET

Fokusområdet vedrører servicekultur og medarbejdertrivsel og har følgende målsætning: *BIF skal sikre god servicekultur & medarbejdertrivsel gennem tillidsbaseret ledelse og empowerment.*

Der er fastlagt følgende mål og supportmål for fokusområdet:

Mål:

1. Ledige borgere skal i mødet med Jobcenter København være overvejende tilfredse med deres forløb. Gennemsnitligt skal min. 65 pct. af besvarelserne være positive og maks. 15 pct må være negative.
2. Forvaltningen skal højst have 8,6 sygefraværsværk pr. fuldtidsansat i 2021

Supportmål:

- Personaleomsætning
- Formalitetsklager
- Afgørelser i Ankestyrelsen

STATUS 4. KVARTAL 2021

Mål 1 er delvist realiseret, da det kun er en del af målet, der ikke er opfyldt. Dette gælder andel positive besvarelser for de job- og uddannelsesparate borgere.

Medarbejdertrivslen er afspejlet i **mål 2** igennem sygefraværet. Målet er ikke realiseret. Det samlede sygefravær for forvaltningen er 8,9 sygefraværdsdage pr. fuldtidsansat, hvilket er over målet på 8,6 sygefraværdsdage pr. fuldtidsansat.

Måling om borgertilfredshed (Hovedmål 1)

VIVE's tilfredshedsundersøgelse udgivet i 2022

Figur 2. Borgertilfredshed fordelt på hhv. positive og negative besvarelser angivet i procenter

	Andel af positive besvarelser angivet i procent	Andel af negative besvarelser angivet i procent
Job- og uddannelsesparate borgere	77% (mål: 79%)	11% (mål: 13%)
Udsatte borgere	71% (mål: 68%)	6% (mål: 6%)

Kilde: VIVEs undersøgelse af borgeroplevelsen i Jobcenter København 2021

Mål: Ledige borgere skal i mødet med Jobcenter København være overvejende tilfredse med deres forløb. For job- og uddannelsesparate skal mindst 79 pct. af besvarelserne være positive og maksimalt 6 pct. må være negative, og for de udsatte borgere skal 68 pct. af besvarelserne være positive og maksimalt 13 pct. må være negative

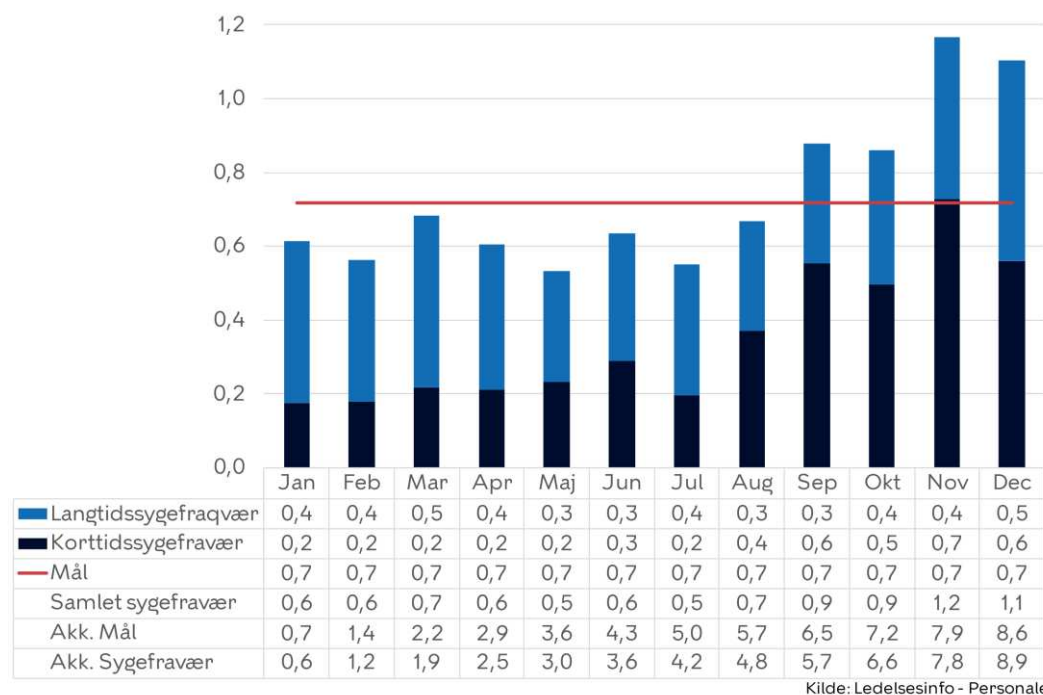
Opfølgningen af målet sker gennem en borgertilfredsheds-undersøgelse for alle målgrupper gennemført af VIVE i efteråret 2021, som Beskæftigelses- og Integrationsudvalget behandlede på udvalgsrådet d. 28. februar 2022.

Målet er delvist realiseret. Andelen af positive besvarelse blandt job- og uddannelsesparate ligger lidt under målsætningen med 77 pct., mens målsætningen for udsatte er nået med 71 pct. positive besvarelser. Andelen af negative besvarelser ligger blandt både job- og uddannelsesparate og udsatte inden for målsætningen med henholdsvis 6 og 11 pct..

Udviklingen over tid for de job- og uddannelsesparates oplevelser viser, at resultaterne var mere positive i 2020 sammenlignet med 2021. Udviklingen i de udsattes oplevelser viser bl.a., at oplevelserne er mindre positive i 2021 sammenlignet med i 2019, men mere positive i forhold til 2020.

Sygefravær i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (Hovedmål 2)

Figur 2. Sygefravær målt i fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat



Mål: Forvaltningen skal højst have 8,6 sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i 2021

Målet er ikke realiseret. I 2021 var det samlede sygefravær for forvaltningen 8,9 fraværsdage pr. fuldtidsansat, hvilket er 0,3 fraværsdage over målet.

Målet er fastsat af BR.

Personaleomsætning (Supportmål)

Tabel 1a. Personaleomsætning i Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen – gammel opgørelsesmetode

	Årsniveau	1. kvt.	2. kvt.	3. kvt.	4. kvt.	1. kvt. - 3. kvt.
2018	24,9%	5,7%	5,5%	5,3%	8,4%	16,5%
2019	23,8%	6,0%	5,3%	5,2%	7,3%	16,5%
2020	19,2%	5,2%	5,0%	4,2%	4,8%	14,4%
2021		4,4%	5,3%	4,2%		13,9%

Tabel 1b. Personaleomsætning i Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen – ny opgørelsesmetode

	Årsniveau	1. kvt.	2. kvt.	3. kvt.	4. kvt.
2021	15,6%	3,0%	4,7%	3,5%	4,4%

Metoden for opgørelsen af personaleomsætningen er ændret pr. 1. februar og det er derfor ikke muligt at sammenligne tidligere opgørelser med den seneste opgørelse.

Personaleomsætningen i 4. kvartal 2021 4,4 pct. efter den nye opgørelse det er en stigning i forhold til 3. kvartal.

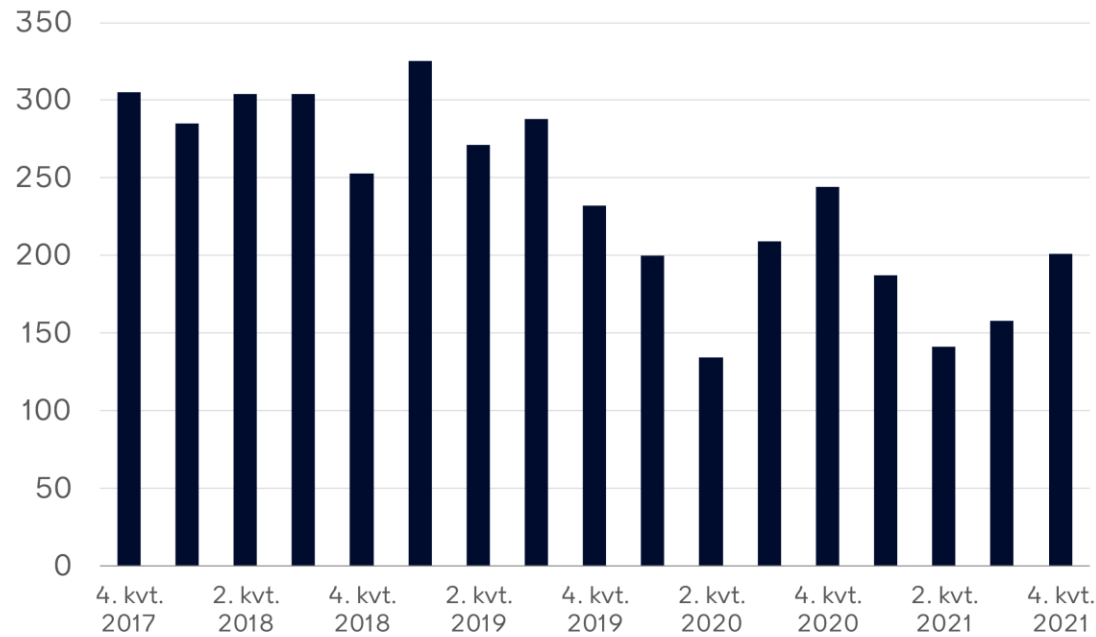
Den samlede personaleomsætning for 2021 er 15,6 pct.

Personaleomsætningen er både ekstern afgang (jobskifte ud af Københavns Kommune) og intern afgang (jobskifte i eller mellem forvaltningerne herunder organisationsændringer). Midlertidigt ansatte som fx barselsvikarer, løntilskudsmedarbejdere mv. indgår ligeledes.

Forvaltningen arbejder på at få udvidet mulighederne for at trække rapporter, hvor personaleomsætningen i databasen i Københavns Kommune er yderligere opdelt. Det vil skabe bedre muligheder for at få viden om fordelingen af den viste personaleomsætning, fx ift. personaleomsætningen internt i forvaltningen, og hvor stor en del af omsætningen der skyldes omorganiseringer i forvaltningen.

Formalitetssklager (Supportmål)

Figur 3. Antal formalitetssklager



Kilde: Egen opgørelse

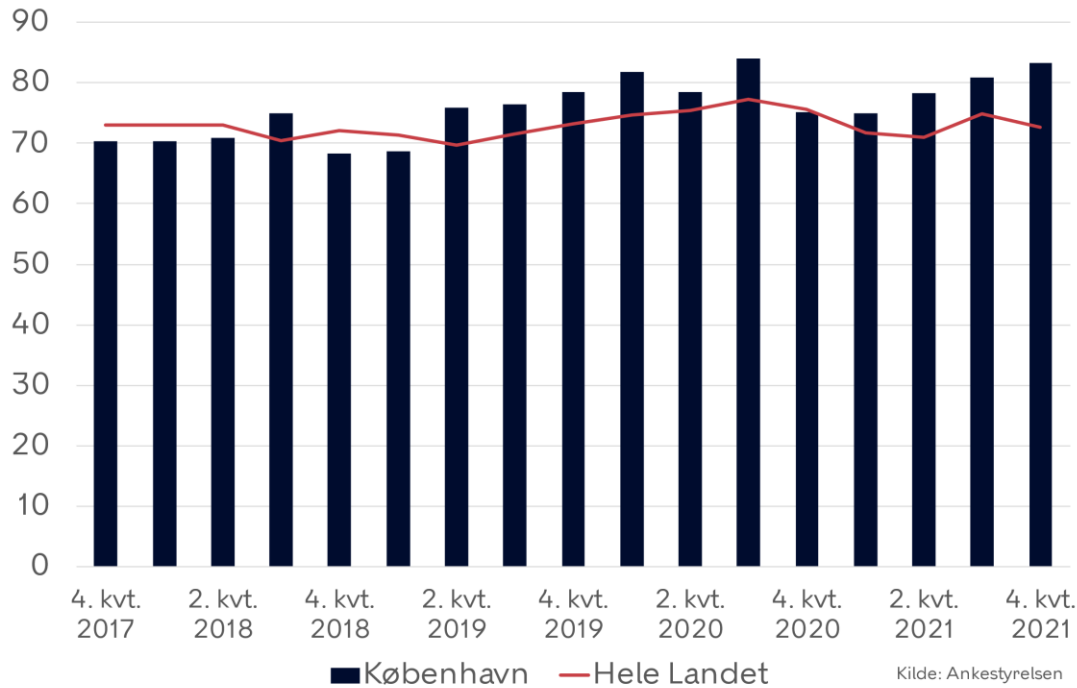
Antallet af formalitetssklager i 3. kvartal 2021 er 201.

Formalitetssklager er typisk klager over sagsbehandlingen.

Antallet af klager svarer ikke til antal borgere, der har indgivet en klage, da borgere kan klage flere gange.

Afgørelser i Ankestyrelsen (Supportmål)

Figur 4. Andel påklagede sager, hvor forvaltningen fik medhold i Ankestyrelsen



I 4. kvartal 2021 fik forvaltningen medhold i 83,4 pct. af de påklagede sager, der gik til Ankestyrelsen. Til sammenligning er landsniveauet 72,7 pct.

Afgørelser kan påklages til Ankestyrelsen, men ikke klager over sagsbehandlingen (formalitetssklager). Ankestyrelsen opgør resultatet af deres afgørelser på social- og beskæftigelsesområder på lov- og paragrafniveau. Enkelte paragraffer eksempelvis i aktivloven og retssikkerhedsloven finder anvendelse i både BIF og SOF, hvorfor en lille andel af sagerne kan være SOF-sager