



Dato: 04.09.2008

Sagsnr.: 2008-47292

Dok.nr.: 2008-463859

## **Bilag 4.2: Kvalitetskontrol**

I dette notat vil det blive skitseret, hvordan kvaliteten af leverandørernes indsats kan understøttes fremadrettet.

Det bemærkes, at forvaltningen også i dag udøver kvalitetskontrol af den kommunale beskæftigelsesindsats i form af bl.a. ledelsestilsyn samt resultat- og økonomiopfølgning.

### **Udbudsmaterialet sætter rammen for indsatsen**

I det igangværende udbud af for- og revalidering og særlig beskæftigelsesfremmende indsats (for de svage kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere) er rammen for leverandørernes fremtidige indsats i høj grad blevet sat af et grundigt forarbejdet udbudsmateriale, der bl.a. indeholder udbudsbetingelser, rammeaftale og en detaljeret kravspecifikation med beskrivelse af de ønskede tilbud til borgerne.

Kravspecifikationen er blandt de vigtigste dokumenter i udbudsmaterialet. Det er fx i kravspecifikationen, at krav til tilbudspakker udfoldes og beskrives. Der er i udarbejdelsen af tilbudspakkerne desuden blevet lagt vægt på, at de skal kunne rumme alle borgere i målgruppen, uanset hvilke ressourcer eller barrierer, som de måtte have i forhold til arbejdsmarkedet. En leverandør vil således ikke kunne afvise borgere på baggrund af særlige sociale problematikker, misbrug eller lignende.

Rammeaftale med bilag forpligter herudover leverandørerne til at overholde lovgivningen på beskæftigelsesområdet, de forvaltningsretlige krav til udførelsen, arbejdsmiljølovgivningen, krav til mentorcertificering, Københavns Kommunes værdigrundlag og etniske ligestillingspolitik og til selv at udarbejde en politik for omgang med borgerne.

Udbudsmaterialet er blevet til i et samarbejde med en følgegruppe, hvor også jobcentrene har deltaget og bidraget med fagligt input. Dette forventes også at blive tilgangen ved udbud af den ordinære beskæftigelsesindsats.

### **Tre elementer i styringen**

For løbende at kvalitetssikre leverandørernes indsats er der i øjeblikket tre styringselementer.

*Tilsynet:*

Ansvar for opfølgning på leverandørernes indsats er under de nuværende rammeaftaler placeret i jobcentrene og i forvaltningen. Der følges løbende op på bl.a. borgerklager og gennemføres kvalitetskontrol, der har til formål at sikre, at leverandørerne overholder rammeaftalerne og lovgivningen på beskæftigelsesområdet.

Det vurderes, at et eksternt tilsyn vil bidrage til at forbedre kvaliteten af leverandørernes indsats via regelmæssig og systematisk kontrol, som rækker videre end den opfølgning, der udføres i øjeblikket.

Den eksterne tilsynsfunktion får til opgave at følge op på om leverandørerne:

- leverer de tilbudspakker (redskaber og forløb), som de har forpligtet sig på og indholdet heri,
- overholder de forvaltningsretlige krav til udførelsen
- overholder Københavns Kommunes værdigrundlag og etniske ligestillingspolitik
- overholder deres egen politik for omgang med borgerne
- udfylder fremmødeprotokoller for borgerne dagligt
- overholder kravene til progressionsrapportering, herunder dagligt registrerer og indberetter fravær fra borgere i forløb hos leverandørerne
- overholder certificeringskravene i forbindelse med mentorfunktionen
- overholder kravene til de fysiske faciliteter
- overholder arbejdsmiljølovgivningen
- overholder den sociale klausul
- behandler og videreformidler klagesager fra borgerne
- har en fungerende hjemmeside med præsentation af egen virksomhed samt tilbud under rammeaftalen
- udarbejder årsrapport

Når leverandørerne ikke leverer eller overholder rammeaftalerne eller lovgivningen, indberettes dette til centralforvaltningen, der dermed har den fornødne dokumentation og mandat til at skride til handling. Således kvalitetssikres indsatsen fremadrettet.

#### *Den elektroniske visitationsguide:*

I forbindelse med driften af den elektroniske visitationsguide vil der blive indsamlet data over effekter af leverandørernes tilbud og borgernes tilfredshed med tilbuddet.

Visitationsværktøjet skal give sagsbehandlerne et mere sikkert og balanceret visitationsgrundlag. Samtidig vil den elektroniske visitationsguide udgøre et naturligt opfølgings- og overvågningsredskab i forhold til kvaliteten i leverandørernes indsats.

*Den resultatafhængige betalingsmodel:*

Den resultatafhængige betalingsmodel er det tredje styringselement, som er med til at kvalitetssikre leverandørernes indsats i rammeaftalernes løbetid.

Hensigten med modellen er at belønne leverandørerne, når de får en borger i f.eks. ordinær beskæftigelse eller uddannelse. Den resultatafhængige betalingsmodel skal være med til at forebygge, at borgere parkeres, samtidig med at modellen skal understøtte en målrettet indsats.

Forskning viser, at jo større det resultatafhængige element i betalingen er, desto større er risikoen for creaming. Forvaltningen har forsøgt at tage højde for dette ved at aflønne leverandørerne med et grundbeløb, som er uafhængigt af deres resultater. Således er resultatelementet udelukkende en bonus, som kommer oven i den faste betaling. Derudover er de 9 forskellige tilbudspakker med til at forebygge sandsynligheden for creaming, idet der findes pakker til alle borgere med mulighed for fastsættelse af forskellig varighed, indsats og ikke mindst med differentieret grundpris afhængigt af pakke.

Leverandørernes opnåede effekter videreformidles i den elektroniske visitationsguide og vil således udgøre en del af det grundlag, som teammedarbejderne visiterer på baggrund af.

### **Opfølgning og tilpasning**

Et væsentligt element i kvalitetssikring af leverandørernes indsats er at følge op overfor uregelmæssigheder i leverandørernes leverancer - yderste konsekvens opsigelse af rammeaftalen.

Rammeaftalerne giver mulighed for løbende justeringer i udbudsperioden via genforhandling af vilkår. På den måde kan aftalerne periodisk tilpasses nye behov og ønsker i udbudsperioden.

Ved udløb af udbudsperioden genovervejer kommunen om, der skal ske et nyt udbud eller om opgaven skal løses af kommunen selv.