

Målinger på fokusområde 3 vedr. servicekultur og medarbejdertrivsel



Bilag 3

Måling om borgertilfredshed (Hovedmål)

VIVE's tilfredshedsundersøgelse

Andel af positive besvarelser angivet i procent	Job- og uddannelsesparate borgere	Udsatte borgere
Hvor tilfreds er du med den samtale, du lige har haft med din sagsbehandler? Andel der angiver 'meget tilfreds' eller 'tilfreds'	93%	80%
Hvordan føler du dig behandlet her i jobcentret? Andel der angiver 'meget godt' eller 'godt'	80%	57%
Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, du er i tvivl om eller ikke forstår? Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'	89%	85%
Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til næste samtale? Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'	85%	72%
Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcentret? Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'	79%	64%
Synes du, der er fremdrift i dit forløb i jobcentret? Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'	44%	48%
Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig? Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'	85%	79%

VIVE har gennemført en borgertilfredsheds-undersøgelse for alle målgrupper i efteråret 2020. Rapporten offentliggøres i marts 2021.

Størstedelen af både udsatte og job- og uddannelsesparate borgere har positive oplevelser med jobcentret.

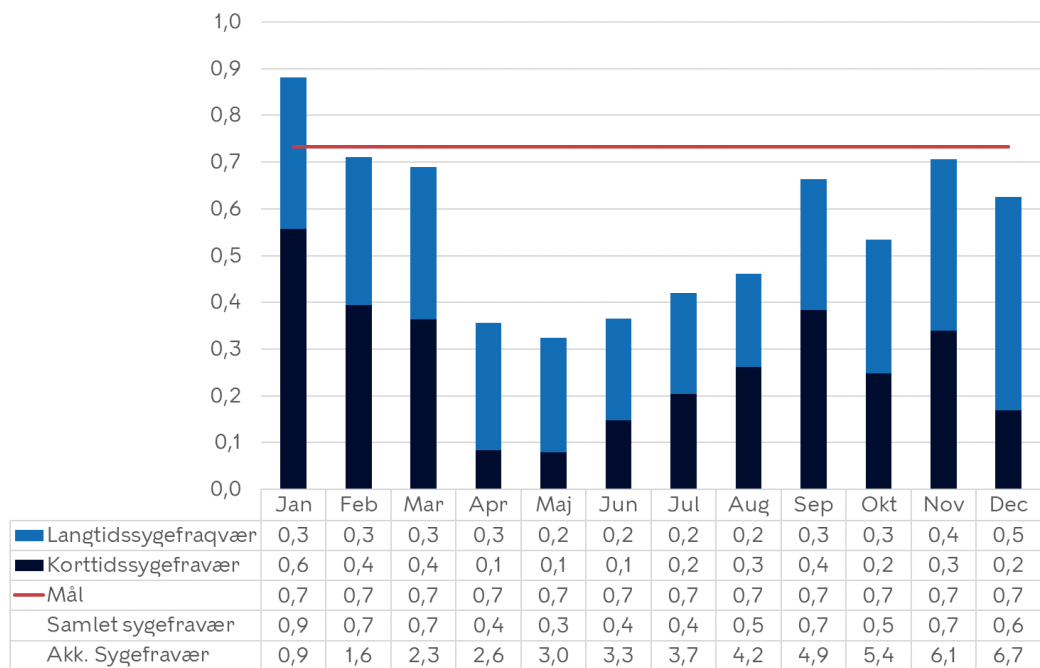
Job- og uddannelsesparate svarer overordnet set mere positivt end udsatte borgere. Gennemsnitligt ligger 79 pct. af de jobparates besvarelser i den positive ende, mens tallet for de udsatte er 68 pct.

Der er en tilbagegang for de udsatte i 2020 sammenlignet med 2019 særligt på spørgsmålet om, hvordan man føler sig behandlet i jobcenteret.

Faldet i tilfredshed for de udsatte borgere skal ses i lyset af, at der fortsat er en generel høj grad af tilfredshed blandt de udsatte i 2020.

Sygefravær i BIF (Hovedmål)

Figur 2. Sygefravær målt i fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat



Kilde: Ledelsesinfo - Personale

BIF har siden nedlukningen i foråret haft et lavt sygefravær.

Det akkumulerede sygefravær til og med 4. kvrt. 2020 er samlet set 6,7 fraværsdage pr. fuldtidsansat.

Målniveauet på 8,8 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat er fastsat af ØU.

I ØKF er der ikke truffet en formel beslutning om, hvorvidt Covid-19-sygdom skal medtages i den endelige opgørelse af sygefravær. Det viste niveau er ekskl. covid-19 sygefravær, da det er den metode der pt anvendes i ØKF og de øvrige forvaltninger. Sygefraværet inkl. Covid-19-sygdom er 7,2 fraværsdage for BIF og dermed også inden for målet på 8,8 fraværsdage pr. fuldtidsansat.

Personaleomsætning (Supportmål)

Tabel 1. Personaleomsætning i BIF

	Årsniveau	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.
2018	24,9%	5,7%	5,5%	5,3%	8,4%
2019	23,8%	6,0%	5,3%	5,2%	7,3%
2020	19,2%	5,2%	5,0%	4,2%	4,8%

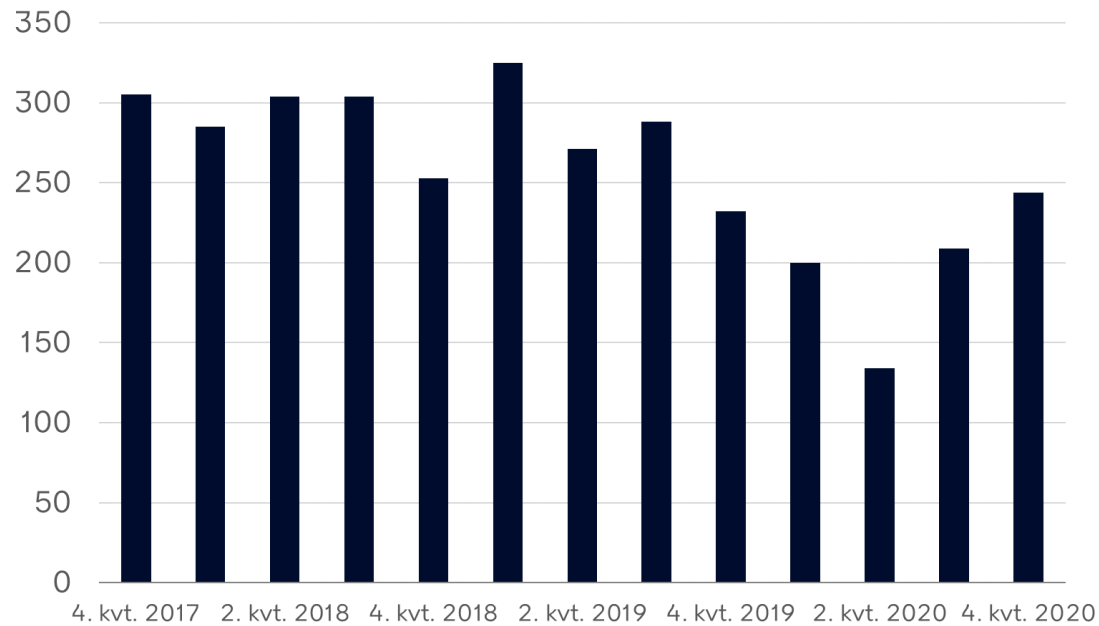
Personaleomsætningen i 4. kvrt. 2020 var 4,8 pct. i BIF. Det er 2,5 procentpoint lavere end samme periode sidste år.

Den samlede personaleomsætning for 2020 er 19,2 pct., hvilket er 4,6 procentpoint lavere end i 2019.

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

I 4. kvartal 2020 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtaget 244 formalitetssklagesager, hvilket er 12 færre end i 4. kvartal 2019.

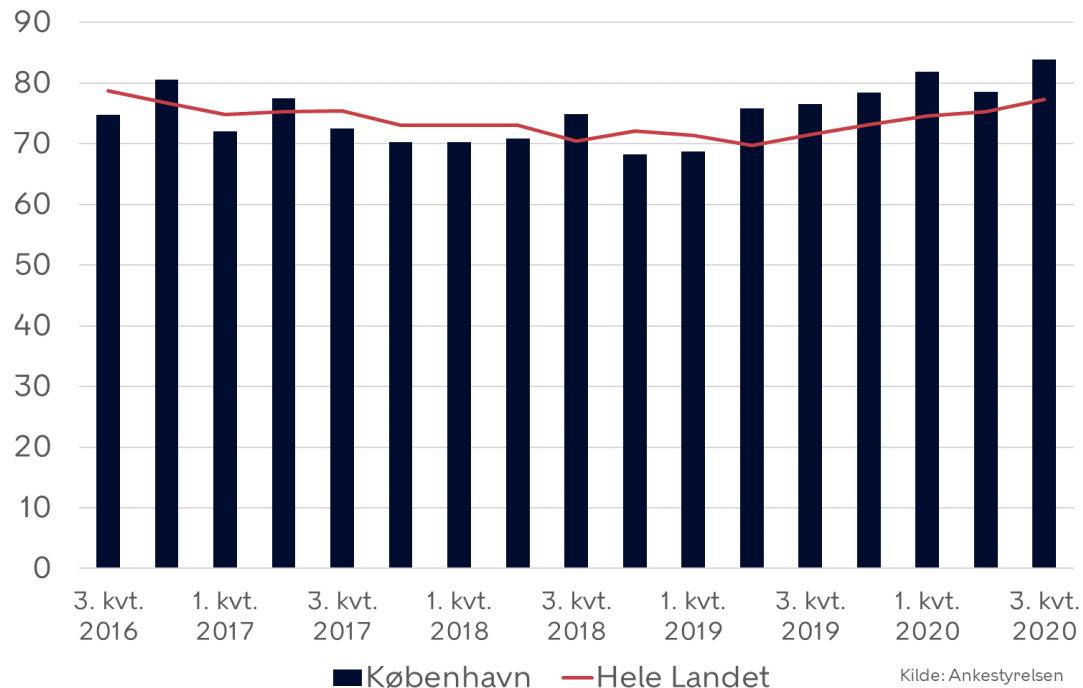
Stigningen i forhold til 2. kvartal 2020 skal ses i lyset af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen som følge af coronakrisen.

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



Ankestyrelsen stadfæstede 84 pct. af forvaltningens afgørelser i 3. kvartal 2020, dvs. gav forvaltningen medhold i afgørelsen. Dette er en stigning på 7 pct. point i forhold til samme periode året før.

Landsniveauet er 77 pct.

Afgørelser kan påklages til Ankestyrelsen, men ikke klager over sagsbehandlingen (formalitetsklager). 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. Senest tilgængelige data er for 3. kvartal 2020.