

#### **4. Opfølgning på medlemsforslag om kvalitetssikring af aktiveringstilbud (2011-20992)**

På møde den 1. november 2010 bad Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) om at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udarbejder en undersøgelse af kvaliteten i aktiveringstilbud og en plan for, hvordan der også fremover kan sikres en høj kvalitet i aktiveringstilbud.

#### **INDSTILLING OG Beslutning**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager kvalitetsundersøgelsen af aktiveringstilbud til efterretning (Jf. bilag 2 og 3)

#### **Problemstilling**

Indholdet i det godkendte medlemsforslag lyder:

*at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget pålægger Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen*

- *at foretage en hurtig undersøgelse af kvaliteten i de aktiveringstilbud som benyttes af Københavns Kommune, og på baggrund heraf*
- *at udarbejde en plan for, hvordan der også fremover kan sikres en høj kvalitet i aktiveringstilbud i såvel private jobfirmaer og deres underleverandører, som i øvrige offentlige tilbud i Københavns Kommune.*
- *Kvalitetsundersøgelsen og den fremadrettede plan skal fremlægges til politisk behandling inden 1. marts 2011, og forvaltningen skal tage de overvejelser der er anført i motiveringen med i arbejdet (Jf. bilag 1).*

#### **Løsning**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet en kvalitetsundersøgelse af aktiveringstilbud og ”Handleplan for en styrket kvalitetssikring fremadrettet” er på dagsorden d.d., som et separat punkt.

#### **Kvalitetsundersøgelse af aktiveringstilbud.**

Forvaltningens kvalitetsundersøgelse består af:

- En gennemgang af de nuværende metoder til kvalitetssikring med henblik på at identificere områder, hvor der er behov for forbedringer. De 10 overvejelser fra medlemsforslaget er inddraget i dette (Jf. bilag 2).
- Oversigt over tilbuddenes kvalitet set i forhold til målgrupperne med udgangspunkt i de kvalitetsindikatorer der er tilgængelige i dag (Jf. Bilag 3).

#### **1) Hvordan kvalitetssikrer vi tilbud dag.**

Forvaltningen stiller krav til kvalitet i tilbuddene i dag og følger op på om alle leverandører, andre aktører og beskæftigelsescentre opnår resultater med borgerne. Den nuværende kvalitetssikring sker på følgende måde:

#### **1. Kravspecifikation i forhold til tilbud**

Når forvaltningen indgår aftaler med eksterne leverandører om tilbud, så stilles der konkrete krav til

leverandørerne. Krav der kan kontrolleres og føres tilsyn med efterfølgende.

I rammeaftalerne for matchgruppe 2 er der krav til indhold i tilbud, målgrupper, varighed, timetal, handicaptilgængelighed, sociale klausuler mm.

Derudover er der i det seneste sygefraværsudbud stillet krav til hvilke kompetencer leverandøren skal have til rådighed bl.a. socialfaglige, medarbejdernes uddannelsesniveau, erfaring mm. i sygefraværsudbuddet.

I forhold til de statslige rammeaftaler, som kommunen benytter i dag, har kommunen ikke mulighed for direkte at påvirke specifikationen af krav til tilbuddenes indhold, men der er tilsvarende krav til disse leverandører, som der kan føres tilsyn med.

I forhold til kommunens interne tilbud udarbejdes der tilbudsbeskrivelser, der beskriver indhold i tilbud, målgrupper, varighed, timetal. Opfølgningen på Københavns Kommunes interne tilbud sker både i det interne ledelsestilsyn og det eksterne tilsyn på linje med eksterne aktører.

Forvaltningen vurderer, at der er behov for at forbedre arbejdet med at sætte kvalitetsstandarder på området, således at der udarbejdes mere konkrete krav, som det eksterne tilsyn kan føre tilsyn med. Dette vil kunne ske i forbindelse med nye udbud eller ved genforhandling af nuværende rammeaftaler.

## ***2. Eksternt tilsyn med kvaliteten i tilbud***

Forvaltningen fører tilsyn med leverandører, andre aktører og Beskæftigelsescentre. Det sker via et eksternt tilsyn (Jf. bilag 5 for beskrivelse af det eksterne tilsyns opgaver). Tilbud, der købes under statslige rammeaftaler og ordinære uddannelsespladser, er kun omfattet af et begrænset tilsyn, der sættes i værk, hvis der er klager.

Forvaltningen vurderer, at et mere ensartet tilsyn vil øge sikkerheden for, at kommunen ikke over længere perioder anvender tilbud der ikke lever op til de aftalte krav.

## ***3. Opfølgning på resultater***

Forvaltningen har via den interne resultatopfølgning fokus på, at alle leverandører, andre aktører og Beskæftigelsescentre opnår resultater med borgerne, når borgerne er i tilbud. Forvaltningen har udarbejdet en Elektronisk Visitationsguide (EVG), som synliggør effekter fordelt på tilbud og leverandører og som bruges som en del af resultatopfølgningen. Derudover sker opfølgningen via en resultatafhængig bonusmodel, som forvaltningen har udviklet. Modellen understøtter leverandørens incitamenter til at få borgeren i arbejde eller uddannelse.

## ***4. Brugertilfredshedsmålinger***

Forvaltningen gennemfører brugertilfredshedsmålinger af tilbud til dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere. Borgernes tilbagemeldinger bruges til at vurdere behovet for justering af tilbud. I dag eksisterer der en række forskellige metoder i forhold til de brugertilfredshedsmålinger der gennemføres afhængig af, hvilken målgruppe der er tale om. Der er ikke en ensartet frekvens for gennemførelse af målingerne.

Forvaltningen vurderer, at der er behov for at udvikle et mere ensartet og styrket koncept fremover og gennemføre regelmæssige brugertilfredshedsmålinger på alle områder.

### **5. Klagemuligheder**

Forvaltningen vejleder borgerne om klagemuligheder både mundtligt og skriftligt og behandler de klager der kommer ind. Borgere der er i tilbud hos anden aktør deltager i et informationsmøde, hvor der bl.a. informeres om klageadgange. Når borgerne starter i et tilbud får de udleveret en klagevejledning i forbindelse med jobplanen.

### **6. Samarbejde om kvaliteten i tilbuddene**

Forvaltningen afholder løbende dialogmøder med leverandører, Andre Aktører og Beskæftigelsescentre med henblik på at forbedre samarbejdet og dermed kvaliteten i tilbuddene.

### **7. Jobcentrenes kendskab til indhold i tilbud**

Indholdet i kravspecifikationer omsættes til konkrete beskrivelser af alle de tilbud, som jobcentermedarbejderne kan bruge, når de skal visitere en borger til et tilbud. Jobcentermedarbejderne har adgang til beskrivelser og oplysninger om alle tilbuddene via systemer som OPERA og Arbejdsmarkedsportalen. Desuden har jobcentrene en teamstruktur, som gør det overskueligt at udveksle viden om de forskellige tilbud internt på jobcentrene.

### **8. Visitation til tilbud og effektmålinger**

For at understøtte at jobcentermedarbejderne visiterer borgeren til tilbud, der er relevante for deres situation har medarbejderen adgang til oplysninger om priser, effekter af tilbud og brugeroplevelser for de enkelte tilbud for kontanthjælpsmodtagere i den Elektroniske Visitationsguide (EVG). Målet er, at EVG på sigt skal indeholde oplysninger om dagpengemodtagere.

På baggrund af de beskrevne metoder til kvalitetssikring i dag har forvaltningen samlet de kvalitetsindikatorer der er tilgængelige i dag mhp. at beskrive kvaliteten i tilbuddene i forhold til forskellige målgrupper.

### **2) Oversigt over tilbuddenes kvalitet i forhold til målgrupperne.**

For at tage temperaturen på kvaliteten i de nuværende tilbud, har forvaltningen udarbejdet en oversigt på baggrund af de nuværende kvalitetsindikatorer for tilbud til dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2 og revalidender (Jf. bilag 3). Oversigten indeholder oplysninger på tilbuds niveau i forhold til effekter, brugertilfredshedsmålinger og antal klager over tilbud (Jf. bilag 4 for læsevejledning til oversigten).

Oversigten viser:

- At der er betydelig variation i 1 og 3 måneders effekterne fordelt på de forskellige leverandører og tilbud. Dette skal bl.a. ses i sammenhæng med variation i målgruppen, borgernes ledighedslængde og aldersfordelingen i de enkelte tilbud.
- At omfanget af klager over tilbud generelt er meget lavt.
- At den samlede brugertilfredshed for kontanthjælpsmodtagere ligger på 83 % og 69 % for dagpengemodtagere.

Fremadrettet vil der også indgå resultater af det eksterne tilsyn i form af en ”Smiley” ordning i oversigten.

Kvalitetsundersøgelsen har vist, at der i øjeblikket er meget få oplysninger om indsatsen for dagpengemodtagere. BIU vil blive forelagt en ny og mere dækkende oversigt i efteråret 2011.

## **Økonomi**

Ingen

## **Videre proces**

På baggrund af Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets drøftelser arbejder forvaltningen videre med udmøntningen af ”handleplan for en styrket kvalitetssikring fremadrettet” jf. efterfølgende punkt på dagsorden d.d.. Der fremlægges en status for arbejdet i forbindelse med forelæggelse af kvalitetstjekket i efteråret 2011.

## **BILAG**

- 1: Medlemsforslag om kvalitetssikring af aktiveringstilbud
- 2: Kvalitetsundersøgelse af aktiveringstilbud
- 3: Oversigt over tilbuddenes kvalitet
- 4: Læsevejledning til oversigt over tilbuddenes kvalitet
- 5: Tilsynsenhedens opgaver

Morten Binder

/Kaj Ove Christiansen

## **bilag**

- [1: Medlemsforslag om kvalitetssikring af aktiveringstilbud](#)
- [2: Kvalitetsundersøgelse af aktiveringstilbud](#)
- [3: Oversigt over tilbuddenes kvalitet](#)
- [4: Læsevejledning til oversigt over tilbuddene kvalitet](#)
- [5: Tilsynsenhedens opgaver](#)

**Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets beslutning den 01.03.2011**

**Indstillingen blev taget til efterretning.**

