



Bilag 1: Handleplan for en styrket kvalitetssikring af aktiveringstilbud

Nr.	Handlinger	Forventet afslutningstidspunkt	Ansvarlig
Tema 1: Systematisk kvalitetstjek af tilbudsviften			
1.	<p>Oversigt over tilbuddenes kvalitet: Den vedlagte oversigt over tilbuddenes kvalitet i forhold til målgrupperne udarbejdes halvårligt med opdaterede tal.</p> <p>Oversigten indeholder: Kvantitative data vedr. effekter, brugertilfredshedsmålinger, antal klager samt resultater af det eksterne tilsyn. Generelle oplysninger vedr. antal borgere, alder og ledighedslængde mhp. vurdering af opgavens tyngde.</p> <p>Oversigten skal bruges i den almindelige resultatstyring samt til at styrke forvaltningens dialog med eksterne leverandører og Beskæftigelsescentre, jf. punkt 7.</p>	Oversigterne opdateres halvårligt. BIU forelægges en opdateret oversigt næste gang i efteråret 2011.	Kontor for Resultatopfølgning og Kontor for Implementering og Drift.
2.	<p>Brugertilfredshedsmålinger: Der gennemføres brugertilfredshedsmålinger af tilbud til alle målgrupper. Resultaterne indgår i ovennævnte oversigt.</p> <p>Der udvikles et mere ensartet og styrket koncept for brugertilfredshedsmålinger af alle tilbud mhp. at inddrage brugervurderinger i vurderingen af kvaliteten i beskæftigelsesindsatsen.</p>	Koncept er udviklet ved udgangen af 2. kvartal 2011.	Udviklingskontoret, Økonomikontoret og Kontor for Implementering og Drift.



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

3.	”Smiley” ordning i forbindelse med eksternt tilsyn: Der udarbejdes en ”Smiley” ordning i relation til tilsyn med tilbuddene. ”Smiley” ordningen skal indgå i det løbende kvalitetstjek. Forvaltningen samler allerede i dag op på tilsynets resultater i en samlet bedømmelse af tilbuddet. Denne opsamling skal gøres tilgængelig og ses i sammenhæng med de øvrige kvalitetsindikatorer.	”Smiley” ordning forelægges BIU første gang i efteråret 2011.	Kontor for Implementering og Drift.
4.	Eksternt tilsyn: Der udvikles en mere ensartet tilsynspraksis overfor alle tilbud for at kunne skabe en ensartet praksis og et kvalitetstjek af alle tilbud. Dette indebærer bl.a. at det eksisterende eksterne tilsyn også skal omfatte tilbud til dagpengemodtagere.	Muligheder er undersøgt inden udgangen af 2. kvartal 2011.	Økonomikontoret og Kontor for Implementering og Drift.
5	Procedurer for håndtering og registrering af klager: Der udarbejdes fremadrettede procedurer i forhold til at skabe overblik og en ensartet praksis for håndtering og registrering af klager. Arbejdet skal bidrage til kvalitetstjekket således, at antal klager kan synliggøres for alle tilbud på et ensartet grundlag.	Procedurer er udarbejdet inden udgangen af 1. kvartal 2011.	Kvalitetskontrolenheden, Økonomikontoret og Ledelsessekretariatet.
Tema 2: Evaluering og justering af eksterne tilbud			
6.	Leverandører: Oversigten udsendes til de eksterne leverandører.	Udsendes første gang efter udvalgsbehandlingen af handleplanen.	Kontor for Implementering og Drift.
7.	Dialogmodel: Der udarbejdes et koncept for en dialogmodel overfor eksterne leverandører, hvor der er en drøftelse med leverandører om de resultater de leverer.	Koncept er udviklet inden udgangen af 2. kvartal 2011.	Kontor for Implementering og Drift.



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

8.	Sanktionsmuligheder: Kommunen undersøger muligheden for at sanktionere gennem skærpet tilsyn, bod og evt. et ophør af samarbejdet om det konkrete tilbud. Sanktion og ophør af samarbejde kræver, at disse vilkår indarbejdes i kommende rammeaftaler og der skal således i kommende udbudsmaterialer arbejdes med at stille krav hvor der kan sanktioneres ved kontinuerligt dårlig kvalitet.	Muligheder undersøges i forbindelse med kommende udbud.	Økonomikontoret og Kontor for Implementering og Drift.
Tema 3: Evaluering og justering af interne tilbud			
9.	Beskæftigelsescentre: Oversigten inddrages i dialogen om resultater og resultater af det interne ledelsestilsyn på de månedlige beskæftigelsescenterchefmøder.	Oversigten drøftes på møde inden forelæggelse for BIU.	Kontor for Implementering og Drift og Kvalitetskontrolenheden.
10.	Kvalitetsnetværk: Det løbende kvalitetstjek inddrages i dialogen i forvaltningens kvalitetsnetværk, hvor både jobcentermedarbejdere og beskæftigelsescentermedarbejdere kan bidrage til overvejelser om mulighederne for at opnå kvalitetsforbedringer i tilbuddene.	Proces igangsættes inden udgangen af 2. kvartal.	Udviklingskontoret
11.	Brugervurderinger og progressionsmålinger: Der er iværksat et projekt vedr. brugervurderinger og progressionsmålinger for matchgruppe 1 på Beskæftigelsescentrene. Formålet er, at få mere viden om sammenhængen mellem indsats typer, varighed og effekter mhp. at få flere i arbejde og uddannelse. Progressionsmålingerne skal kvalificere arbejdet med borgerne i de interne tilbud og bidrage til at der bliver fokus på at sikre progression mod arbejdsmarkedet og uddannelse.	Projektet forventes udrullet til alle relevante medarbejdere (ca. 250-300) i løbet af 4. kvartal 2011.	Center for Afklaring og Beskæftigelse.
Tema 4: Kvalificering af visitationen til tilbud			



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

12.	Den Elektroniske Visitationsguide udvides med nogle af elementerne fra kvalitetstjekket såsom brugertilfredshed. På den måde kommer oplysningerne ud til medarbejderne og de har mulighed for at inddrage oplysningerne i visitationssituationen både ift. medarbejderens egen vurdering af ”bedste tilbud” men også således, at muligheden for at give borgeren et indblik i tilbuddets kvalitet styrkes.	Indarbejdes i Den Elektroniske Visitationsguide når resultater foreligger.	Kontor for Resultatopfølgning
-----	--	--	-------------------------------