

# Forvaltningens tilsyn med leverandører i beskæftigelsesindsatsen

/ Kontorchef Kia Schou Borggaard

Enhed for Kvalitet og Tilsyn, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
22. oktober 2018



# Hvordan fører forvaltningen tilsyn med leverandører i beskæftigelsesindsatsen?

## Forvaltningens tilsynskoncept bygger på en risikovurdering:

- Hvor det er mest sandsynligt at finde fejl hos leverandørerne, og hvor alvorlige disse er ift. borgers retssikkerhed og kommunens økonomi?

## Tilsynskonceptet:

- Sikrer systematisk og ensartet opfølgning
- Revideres løbende pba. tilsynsfund, risikovurdering og nye tilsynsopgaver
- Grundlaget for tilsynskonceptet er (ramme)aftaler med leverandørerne



# Hvornår og i hvilket omfang gennemføres tilsynsbesøg?

Forvaltningen gennemfører mindst ét ordinært årligt tilsynsbesøg hos:

- Eksterne leverandører
- Interne leverandører (Job- & Beskæftigelsescentre)

Ved fejl over et vist niveau gennemfører forvaltningen ligeledes et opfølgende tilsynsbesøg

I 2016 gennemførte forvaltningen 37 tilsynsbesøg hos leverandører i beskæftigelsesindsatsen

I 2017 gennemførte forvaltningen 47 tilsynsbesøg

I 2018 forventer forvaltningen at gennemføre ca. 50 tilsynsbesøg

Ud over planlagte tilsynsbesøg (ordinære og opfølgende) gennemfører forvaltningen lejlighedsvis *ekstraordinære tilsynsbesøg* såfremt forvaltningen bliver gjort bekendt med, at der kan være udfordringer *af systematisk karakter* hos en leverandør

Oplysninger om udfordringer hos en leverandør kan komme fra eks.:

1. Klager
2. Løbende brugertilfredshedsmålinger
3. Løbende resultatmålinger
4. Andre henvendelser

# Hvilke kontrolpunkter indgår i et tilsynsbesøg?

Tilsynets overordnede kontrolpunkter er:

1. Overensstemmelse mellem bestilling og leverance
2. Borgernes progressionsrapporter
3. Fysisk fremmøde og fremmøde- og fraværsprotokoller
4. Forvaltningsretlige krav
5. Informations- og undervisningsmaterialer
6. Kvalitetssikringsmekanismer ift. underleverandører
7. Adgangsforhold for borgerne
8. Leveringssteder og fysiske rammer
9. Københavns Kommunes retningslinjer

Kontrolpunkterne har flere underpunkter

Et *typisk* tilsynsbesøg varer 2-3 timer og forløber således:

- a) 1-2 medarbejdere fra forvaltningen møder uanmeldt op på leverandørens leveringsadresse
- b) Forvaltningen gennemgår med ledelsen spørgsmål om bl.a. tilrettelæggelsen af tilbud og praktiske forhold
- c) Forvaltningen gennemgår med ledelse/administrativt personale en stikprøve på 15 afsluttede borgerforløb i perioden siden seneste tilsynsbesøg
- d) Forvaltningen gennemgår med ledelse/administrativt personale stikprøve på 15 igangværende borgerforløb
- e) Forvaltningen bliver af ledelsen vist rundt på leveringsadressen

# Eskalationsmodel – systematisk opfølgning ved konstatering af timedifferencer hos leverandør

Tilsynskonceptet indeholder objektive kriterier for genbesøg ved manglende dokumentation for timeleverancer

Forvaltningen rejser tilbagebetalingskrav for konstaterede differencer mellem fakturerede og leverede timer

I sidste instans kan forvaltningen opsige aftalen med leverandøren

Forvaltningen gennemfører altid et opfølgende tilsynsbesøg, hvis det konstateres at udfordringer hos en leverandør kan have systematisk karakter

**Møde med deltagelse  
af direktør**

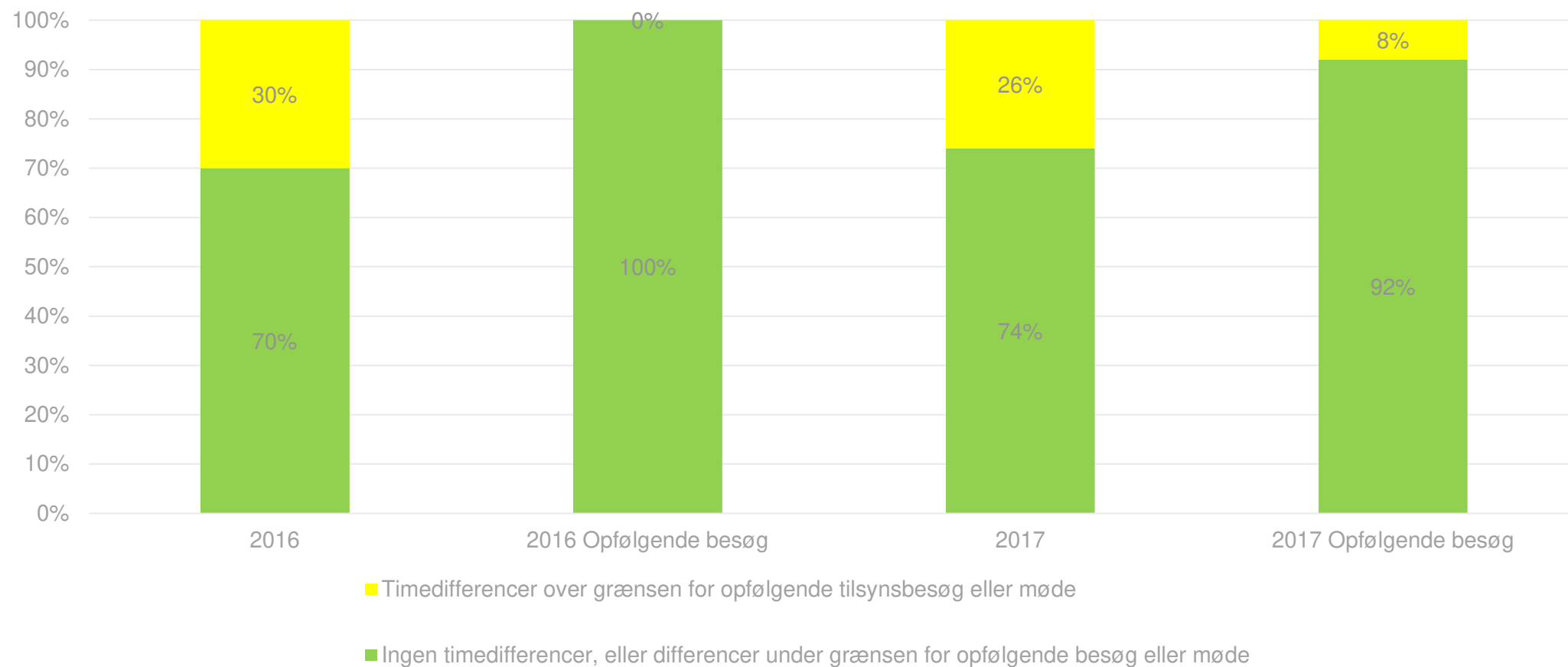
10 ud af 30 forløb  
eller 25 % i timetal

**Opfølgende tilsynsbesøg  
(30 stikprøver – afsluttede forløb)**

5 ud af 15 forløb  
eller 25 % i timetal

**Ordinært tilsynsbesøg  
(15 stikprøver - afsluttede forløb)**

# Andel af forvaltningens tilsynsbesøg hvor der er konstateret timedifferencer, fordelt på reaktionsniveau



# Brugerinddragelse i tilsynsbesøg i dag

## I dag

- Ikke systematisk brugerinddragelse i form af eks. borgerinterviews ifm. tilsynsbesøg

## Brugeroplevelser spiller dog en indirekte rolle ift. input til tilsynsbesøg:

- Forvaltningen gennemfører bl.a. brugertilfredshedsmålinger med forløb hos leverandørerne
- Hvis der er brugeroplevelser, der indikerer, at tilsynsbesøget bør have et skærpet fokus, indgår dette i forvaltningens forberedelse og gennemførelse af tilsynsbesøgene



# Spørgsmål?

