

2010

Københavns
Kommune

Beskæftigelses- og
Integrationsforvaltning
en

[Resultatkontrakt for Jobcenter København NyRopsgade]

Senest opdateret d. 5.3.2010

1. Kontraktens overordnede rammer og formål

1.1 Aftalens parter

Denne resultatkontrakt for Jobcenter København Nyropsgade indgås mellem Jobcenter Nyropsgade og Adm. Direktør for Københavns Kommunes Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning for 2010. Kontrakten genforhandles 1 gang årligt.

1.2 Kontraktens formål

Formålet med kontrakten er:

- At skabe tydelig sammenhæng mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens overordnede mål og Jobcenter Nyropsgades rolle i at nå målene
- At skabe overblik over de prioriterede mål og indsatser for Jobcenter Nyropsgade i 2010
- At danne rammen for dialog og planlægning
- At danne grundlag for styring, opfølgning og evaluering

1.3 Rammerne for kontrakten

Rammerne for kontrakten skal findes under følgende områder:

- Forvaltningens mission, vision og forandringsteori
- Lovgivning
- Politisk mål
- Budgettet
- Implementeringsaftaler

Jobcenter Nyropsgade er således forpligtet til at overholde de til enhver tid gældende love og regler på beskæftigelses- og integrationsområdet, ligesom Jobcenter Nyropsgade er forpligtet til at udmønte de politiske mål, som er sat for beskæftigelses- og integrationsindsatsen i 2010 bl.a. i beskæftigelsesplan og -aftalen, som bl.a. udmøntes via implementeringsaftalerne.

Indsatsen og driften af centret skal foretages inden for rammerne af budgettet for 2010 og med overholdelse af Beskæftigelses- og integrationsforvaltningens interne politikker og implementerings-aftalerne. Centret har også pligt til løbende at vurdere hensigtsmæssigheden af interne politikker og retningslinjer, samt foreslå evt. ændringer hvis det er muligt at anvende ressourcerne mere effektivt på vejen til at nå forvaltningens mission og vision.

2. Mission

2.1 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens mission

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens mission er, at vi bidrager til at københavnere er i arbejde og indgår i byens mangfoldige fællesskab.

Jobcenter Nyropsgade vil i 2010 fokusere på en række områder, der kan være med til at realisere den overordnede mission for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Centerets medarbejdere skal i mødet med borgeren have fokus på at bringe borgeren tættere på jobmuligheder. Et centralt element er bl.a. brug af partnerskaber med relevante virksomheder. Der skal skabes brugbare rekrutteringskanaler for de virksomheder, der efterspørger (u)faglært arbejdskraft og samtidig vil partnerskaberne være et led i en virksomhedsnær opkvalificering for svagere stillede ledige, der mangler en tilknytning til arbejdsmarkedet.

Centeret vil internt fokusere på kompetenceudvikling, snitflader og standardiserede arbejdsgange, så borgeren får et indtryk af en professionel og kvalitetsforankret organisation. Resultater og effekter skal være synlige, så de bliver til gavn for hele organisationen.

3. Udfordringer til beskæftigelsesindsatsen 2010

3.1 Beskæftigelsesplanen og beskæftigelsesaftalen 2010

Beskæftigelsesplan 2010 er den overordnede plan for, hvordan Jobcenter København vil håndtere de beskæftigelsesmæssige udfordringer i 2010. Det er i planen, vi beskriver, hvordan vi tilrettelægger vores indsats, så vi efterlever vores fælles mission, og vores vision om at vi skaber:



Hovedbudskabet i beskæftigelsesplan 2010 er, at begrænse stigningen i ledighed mest muligt med særligt fokus på unge og arbejdskraftreserven.

I beskæftigelsesaftalen og beskæftigelsesplanen 2010 er følgende strategiske fokusområder udvalgt. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal:

- Imødegå den generelle ledighedsstigning
- Reducere ungeledigheden
- Reducere overledigheden blandt indvandrere
- Reducere akademikerledigheden
- Bringe sygemeldte tilbage på arbejdsmarkedet
- Sikre et arbejdsmarked for alle

- Øge kvaliteten i sagsbehandlingen

Under de enkelte fokusområder er der en række initiativer som konkrete centre har til opgave at løfte. For Jobcenter Nyropsgade er følgende fokusområder og indsatser særligt relevante i 2010:

Imødegå den generelle ledighedsstigning

Den stigende ledighed giver en øget risiko for lange ledighedsforløb. Risikoen gælder særligt for ældre og svagere ledige samt ledige med anden etnisk herkomst end dansk. Derudover viser analyser, at varigheden af ledighedsforløb stiger betydeligt for dagpengemodtagere i perioder med lavkonjunktur. Jobcenter København ser det derfor som en væsentlig udfordring at begrænse stigningen i arbejdskraftreserven og herunder langtidsledigheden.

Det gøres bl.a. gennem følgende initiativer:

- Kvik-service – styrket indsats for alle nyledige

Øge kvaliteten i sagsbehandlingen

Jobcenter Nyropsgade skal bidrage til at øge kvaliteten i sagsbehandlingen. Det gøres bl.a. ved at introducere nye redskaber som vurderes afgørende for, at jobcentret kan møde den ventede ledighedsstigning uden serviceforringelser for borgere og virksomheder. Det gøres bl.a. gennem følgende initiativer:

- Bedre borgerbetjening og højere effektivitet gennem nye IT-redskaber

Øvrige indsatsområder i fokus

Derudover skal centret bidrage til at reducere overledigheden blandt indvandrere, bringe sygemeldte tilbage på arbejdsmarkedet, samt sikre et arbejdsmarked for alle. Der er ikke nogle konkrete initiativer forbundet med disse indsatser i beskæftigelsesplanen eller aftalen som vedrører Jobcenter Nyropsgade i 2010. Til gengæld sættes der fokus på disse indsatser i centrets resultatmål for 2010 og i centrets strategikort.

4. Vejen til succes

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejdes der løbende med hvordan vi forbedrer, indsatsen og hvad vi tror på virker. Forandringsteorien har til formål at synliggøre de antagelser der ligger bag Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlinger – det vil sige hvad vi tror vi skal gøre for borgere for at opnå de resultater som vi ønsker, uanset om fremgangsmåden for målopnåelse er baseret i antagelser eller faktisk viden. Forandringsteorien bruges til hele tiden at vurdere strategiprocesen og de mål der sættes, så der bedre kan komme løbende diskussion om strategien, og forbedringer af strategien. Det vil bidrage til at sikre at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i fremtiden kan arbejde mod at fundere organisationens antagelser i viden frem for tro.

Forandringsteorien er baseret på den viden vi har om arbejdsmarkedet og borgerne, og giver retningslinjer for hvordan vi ønsker at opnå resultater i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Dette gøres ved at opstille en visuel resultat kæde for hvilke aktiviteter der kræves for at opnå et bestemt mål.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ud fra den overordnede vision formuleret fire forandringsteorier for fire forskellige målgrupper. Disse består af:

- Øge adgangen til job og uddannelse for ledige
- Øge adgangen til job og uddannelse for sygemeldte
- Lige muligheder for alle (på arbejdsmarkedet)
- Professionel service til tiden

De følgende figurer illustrerer forandringsteorien for hvert indsatspunkt. Under hver figur er der en beskrivelse af processen, hvor de underliggende argumenter for aktiviteterne er opsummeret. Det vil udelukkende være den eller de forandringsteorier som centret har vurderet relevante for deres indsats, som fremstilles i det følgende.

4.1 Øge adgangen til job og uddannelse for ledige

Jobcenter Nyropsgade mener at den bedste vej til at øge adgangen til job og uddannelse for de ledige er:

Et godt beredskab kombineret med grundlæggende viden om arbejdsmarkedet skal sikre, at vi kan



vejlede den ledige i retning af områder med gode beskæftigelsesmuligheder. Det er afgørende, at den ledige føler sig klædt på til kontakten med arbejdsgiver eller uddannelsesinstitution. Vi skal derfor systematisk afdække om fundamentet for en succesfuld placering er til stede i form af basale personlige og faglige kompetencer.

En forudsætning for succes er, at den ledige er (eller bliver) motiveret for aktivt at søge job eller uddannelse, men vejen dertil vil kan være forskellige alt efter den lediges baggrund, faglige og personlige kompetenceniveau. En god og målsættende jobplan er omdrejningspunktet for en hurtig tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Alle skal opleve, at vi yder en aktiv indsats, men vi skal prioritere, således at vi bruger flest ressourcer, der hvor det gør størst forskel for de ledige.

Vi skal berede den lediges vej tilbage til arbejdsmarkedet ved at skabe kontakten til relevante virksomheder eller uddannelsessteder. I sidste ende kan situationen kun brydes ved at den ledige aktivt opsøger og afprøver de faktiske muligheder på job- og uddannelsesmarkedet. Et målrettet virksomhedssamarbejde skal skabe den fornødne viden om, hvor åbningerne er på markedet for job og uddannelse.

Job og uddannelsesplaceringer (støttede eller ustøttede) er altid målet, og det er den mest effektive platform for en fast tilknytning til arbejdsmarkedet. Vi skal tilvejebringe støttemuligheder for arbejdsgiver og ledig, der kan sikre en fastholdelse i job eller uddannelse. Det er

væsentligt at støttemulighederne bruges fleksibelt, hvad enten det er som efterværn, mentorordninger, partnerskabsaftaler, hjælpemiddelordninger e.l.

Langsigtet effekt: Øge graden af selvforsørgelse og arbejdsudbud i København

Resultatmål 1	44,5 pct. af de arbejdsmarkedsparate ledige er i job, uddannelse eller løntilskud i min. 1 ud af en 3 måneders periode efter henvendelse i jobcentret	I
Resultatmål 2	37,6 pct. af de ledige er i job, uddannelse eller løntilskud i min. 3 ud af en 7 måneders periode efter henvendelse i jobcentret	I
Resultatmål 3	33 pct. af de ikke-vestlige ledige er i job, uddannelse eller løntilskud i min. 3 ud af en 7 måneders periode efter henvendelse i jobcentret	I
Resultatmål 4	Nettotilgangen til gruppen med mere end 12 mdrs. kontanthjælp mv. skal maksimalt være 550	I
Resultatmål 5	Bl.a. ved brug af partnerskabsaftaler skal centret placere 650 ledige i virksomhedspraktikker eller løntilskudspladser i 2010	I

4.2 Øge adgangen til job og uddannelse for sygemeldte

Jobcenter Nyropsgade mener at den bedste vej til at øge adgangen til job og uddannelse for de sygemeldte er:



Et godt beredskab internt som eksternt skal sikre, at der hurtigt kommer *styr på sygdomsbilledet*, så der kan udarbejdes en klar opfølgingsplan med tydelige delmål og mål hen imod en raskmelding eller en delvis raskmelding. Viden om muligheder for indsatser ift. målgrupper og hvilke målgrupper der kan rykkes med en indsats skal være fundamentet omkring en målrettet indsats.

Opfølgingsplanen samler op på afdækningen af sygdomsbilledet og er det centrale midtpunkt for indsatsen for den enkelte og den centrale platform for kommunikation af aktiviteter og mål med borger og arbejdsgiver. Vi skal tilskynde og motivere arbejdsgiver til at tage aktiv del i planen og sikre rådgivning af de virksomheder, som melder sig på banen, således at motivationen for et fastholdelsesperspektiv og hurtig tilbagevenden til jobbet bevares hos virksomheden.

Ingen må opleve, at en sygemelding er en helle for at stå til rådighed. De fleste sygemeldinger der varer mere end 4 uger dækker over en uafklaret helbredsmæssig situation, som ikke er i nogens interesse. Det er derfor målet at skabe en hurtig afklaring og iværksætte en *aktiv indsats*. Alle skal opleve, at der stilles krav, udfordres og stilles relevante tilbud til rådighed.

En aktiv medvirken fra den enkelte sygemeldte og arbejdsgiveren er et centralt element i at få succes med indsatsen er. Vi tror på, at involvering af både sygemeldt og arbejdsgiver er et vigtigt bidrag til dette. Synlighed omkring

opfølgingsplanen, en kompetent håndtering af afklaringsarbejdet og relevante tilbud er vejen.

Langsigtet effekt: Øge graden af selvforsørgelse blandt sygemeldte i København
Centret har intet resultatkontraktmål for denne specifikke indsats.

4.3 Professionel service til tiden

Jobcenter Nyropsgade mener at den bedste vej til at skabe professionel service til tiden er ved at:



Rettidighed er fundamentet for den service vi leverer over for borgerne. Rettidighed skal forstås i bred forstand og skal ikke bare afgrænses til ret og pligt til jobsamtaler og aktivering – det handler også om gode interne processer og hurtig sagsbehandlingstid, fx korrekt ydelse til tiden. Rettidigheden sikrer bl.a., at vi taler med og aktiverer alle borgerne med en fast frekvens. Dermed skaber rettidighed nogle rammer, så vi kan bruge vores faglighed til at skabe kvalitet i indsatsen til borgerne. Rettidighed i kontakten med borgerne giver i sig selv gode beskæftigelseseffekter.

Vi skal sikre et *korrekt oplysningsgrundlag* for at træffe rigtige afgørelser så hurtigt som muligt. Heri ligger både et krav om indholdsmæssigt korrekte afgørelser og et krav om at tilvejebringe og anvende oplysninger og viden om borgeren til jobplaner m.v. på en sådan måde, at borgeren formidles til det rigtige job, det hensigtsmæssige tilbud eller den rigtige ydelse. Det bliver herved muligt at nedbringe sagsbehandlings- og aktiveringstiden, samtidig med at borgeren oplever en større sammenhæng i BIF's indsats og service også på tværs af forvaltningens enheder.

Ud fra kendskab og forståelse for borgernes adfærd og for den borgeroplevede service kan vi *udvikle indsatsen og sikre kvalitet i kontakten*, så borgerens motivation og medvirken bliver fremmet. Brugerdreven innovation (BDI) er én af metoderne til at inddrage

borgerne. BDI (forstået som nye ideer, som skaber værdi i praksis) kan sammen med medarbejderdrevet innovation hjælpe os til at aflæse og forstå borgernes oplevelse af mødet med BIF. Deres oplevelse af fx en jobsamtale kan vi bruge til at kvalificere vores service til borgerne, så servicen fremmer effekten. Vi sikrer en forventningsafstemning mellem BIF og borgerne, så *interessenterne er blive klar over, hvad vi yder, og hvilke krav de selv skal opfylde*. Nogle standarder er eksplicitte (f.eks. lovgivning, arbejdsgange og kontrakter), mens andre er implicitte (f.eks. medarbejdernes viden og borgernes forventninger). Forventningsafstemningen har karakter af servicedeklaration, hvor vi tydeliggør, hvad borgerne og andre interessenter kan forvente af BIF.

Langsigtet effekt: At skabe en effektiv og kvalificeret adgang til uddannelse og varig beskæftigelse

Resultatmål 6	Besvarelsesprocenten på telefonopkald til callcentret skal udgøre 92 pct. i 2010	K
Resultatmål 7	Afklaringsprocenten på telefonopkald til callcentret skal forbedres fra 54 % primo 2010 til 60 % ultimo 2010	K
Resultatmål 8	I gennemsnit over året skal minimum 95 pct. af alle jobsamtaler afholdes rettidigt i 2010	K
Resultatmål 9	I gennemsnit over året skal minimum 95 pct. af alle aktiveringstilbud afgives rettidigt i 2010	K

Resultatmål 10	Antallet af formalitetsklager hvor borgeren får helt eller delvist medhold skal nedbringes med 15 pct. ift. 2009 niveauet på 75 point	K
Resultatmål 11	Centrets samlede sygefravær skal nedbringes fra 16 dage pr. medarbejder i 2009 til 15 dage i 2010	P
Resultatmål 12	Centrets korttidssygefravær skal nedbringes fra 11 dage pr. medarbejder i 2009 til 10 dage i 2010	P
Resultatmål 13	Scoren på spørgsmål 10 i Det Personalepolitiske Termometer "Alt i alt oplever jeg min arbejdsplads som en attraktiv arbejdsplads" forbedres til mindst 70 pct. i 2010, svarende til en stigning på 5 pct. point. ift. til en måling foretaget i januar 2010	P
Resultatmål 14	Centrets forudsigelse af det forventede forbrugsniveau på driftsbudgettet i forbindelse med hhv. august- og novemberprognosen må maksimalt afvige hhv. 3 % og 1 % fra det endelige årsresultat	R
Resultatmål 15	Centret skal reducere elforbruget med 3 pct. ift. det samlede forbrug i 2009 på 211.207 kWh	R

Nedenstående figur viser centrets resultatmål i en matrix ift. hvor mange mål der er under hvert visionspunkt og hvilket indsatsområde de tilhører. Indsatsområderne er: Indsats, Kvalitet (i indsatsen), Personale eller Ressourcer.

Figur 1: Resultatmålmatrix (antal mål pr. indsatsområder og visionspunkt)

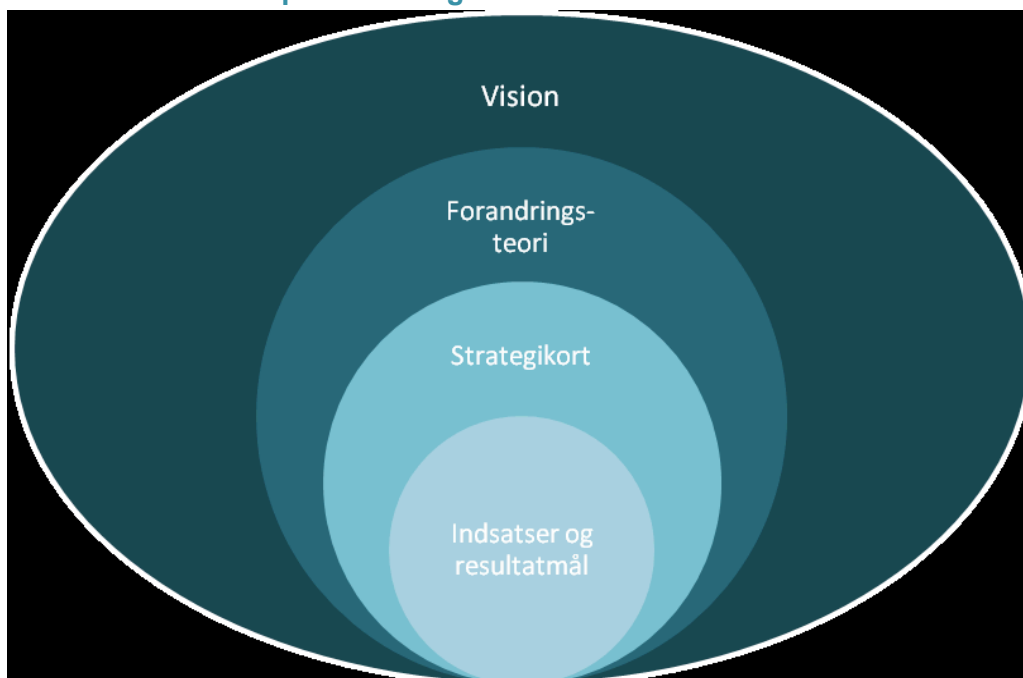
	Indsats (I)	Kvalitet (K)	Personale (P)	Ressourcer (R)
--	-------------	--------------	---------------	----------------

Øge adgangen til job og uddannelse for ledige	5			
Øge adgangen til job og uddannelse for sygemeldte				
Professionel service til tiden		5	3	2
Samlet antal mål	5	5	3	2

4.4 Centrets strategi i 2010

I forlængelse af arbejdet med forandringsteorien skal der lokalt arbejdes med strategier for hvordan de enkelte dele af organisationen skal udvikle sig for at bidrage til den overordnede vision og forandringsteori. I denne forbindelse anvendes strategikort til at visualisere den ønskede udvikling. Et strategikort danner et billede af forskellige årsags og virkningssammenhænge mellem de processer vi sætter i gang, og skaber mening mellem disse og de overordnede mål. Strategikortet skal, sammen med forandringsteoriene fungere som bindeled mellem visionen, som skaber retningslinierne, og implementering i form af konkrete indsatser og resultatmål. I figuren nedenunder vises sammenhængen mellem visionen, forandringsteorien, strategikortet og indsatser & resultatmål.

Figur 2: Fra vision til implementering



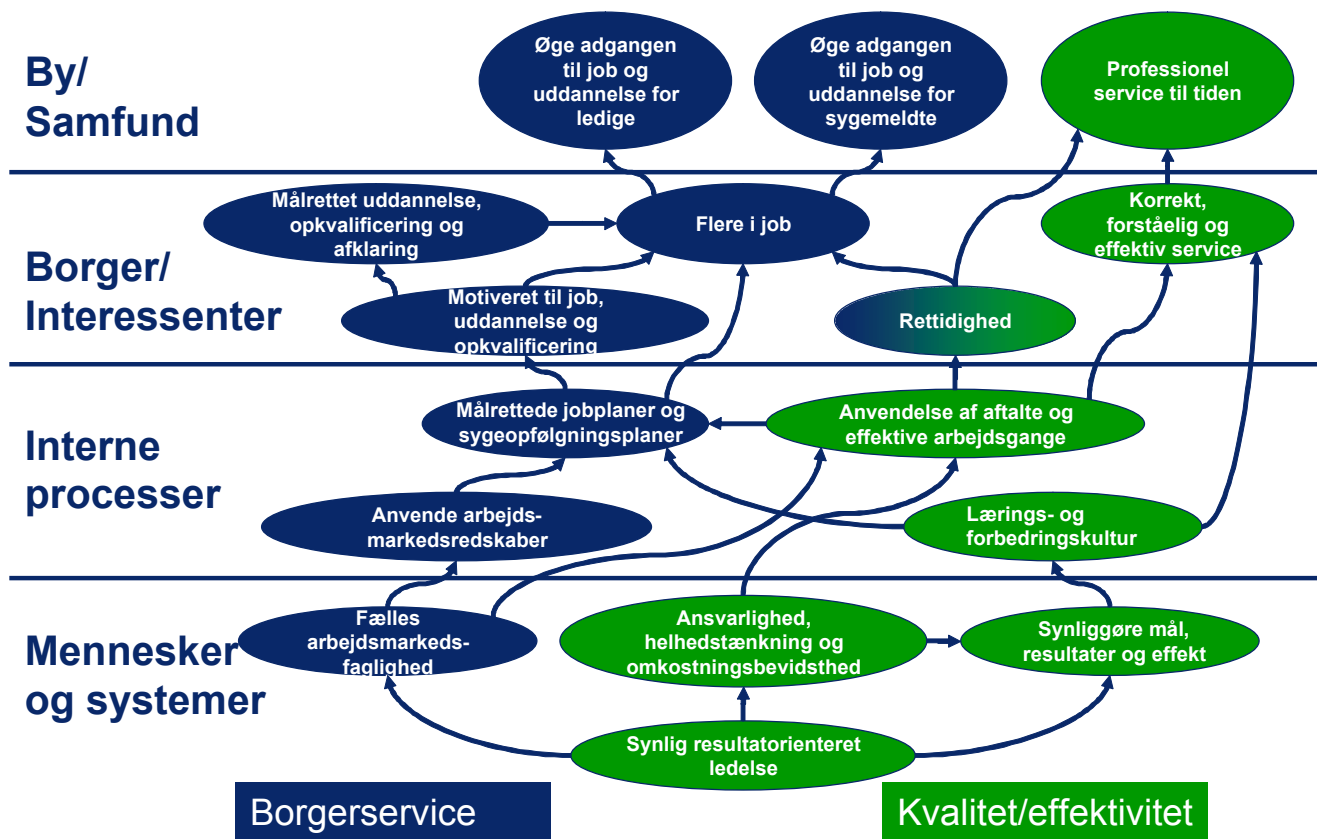
Visionen skaber det store overblik over hvad vi ønsker at opnå, mens forandringsteorien viser de overordnede trædesten til at flytte målgruppen for indsatsen, i retning af det vi ønsker at opnå ud fra visionen. På centerniveau viser strategikortene hvordan det enkelte center i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil udvikle sig for at levere indsatsen der kan flytte målgruppen i den ønskede retning. I denne forbindelse er det nødvendigt at have indsatser der sætter konkrete handlinger på strategien samt resultatmål der muliggør løbende opfølgning.

Strategikortet består af fire perspektiver for organisationen. De øverste to perspektiver, by/samfund og borger/interessenter er fokuseret på den eksterne del af organisationen og er orienteret mod resultater, mens de to nederste perspektiver er fokuseret på den interne del, og i højere grad er orienteret mod indsatser.

Strategikortet for Jobcenter Nyropsgade tager udgangspunkt i de fire forandringsteorier for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, som udgør den samlede prioritering for alle forvaltningens centre. Det er dog ikke alle forandringsteorier, der vil ligge indenfor hvert centers naturlige arbejdsområde. Det enkelte center vælger derfor en eller flere af visionspunkterne som de ønsker at fokusere på. Jobcenter Nyropsgade har valgt at fokusere på forandringsteorier. Centrets strategi for den samlede målopfyldelse i forvaltningen er illustreret i nedenstående strategikort.

Figur 3: Strategikort Jobcenter Nyropsgade

Jobcenter Nyropsgade, BIF



Strategikortet viser hvordan de strategiske fokusområder interagerer på tværs af de forskellige perspektiver. Øverst oppe bestemmer By/samfund perspektivet hvilke forandringsteori(er) der er relevant i forhold til det enkelte centers funktion. De andre perspektiver viser centrets plan over hvordan centret har tænkt sig at handle for at bidrage til de ønskede resultater som formuleres gennem forandringsteorien. I handlingsplanen fremgår de indsatser og tiltag der skal omsætte strategi til handling. Her er det også beskrevet hvorledes centralforvaltningen bidrager til at Jobcenter Nyropsgade kan nå deres mål.

5. Opfølgning på kontrakten

Ansvar for opfølgningen på kontrakten er forankret i kontoret for resultatopfølgning (RES).

Opfølgningen på kontrakten sker halvårligt (i foråret i efteråret) på statusmøder mellem centret og centralforvaltningen. På opfølgningsmøderne deltager som udgangspunkt chefen for centret samt kontorcheferne for RES og ØK, samt evt. en eller to teamchefer/medarbejdere fra hvert center/kontor. Forud for statusmøderne vil der i samarbejde mellem centret og centralforvaltningen blive udarbejdet et skriftligt kontraktopfølgningsmateriale, som vil ligge til grund for opfølgningen på statusmøderne. Tidsplaner for statusmødeafholdelsen og konceptet for kontraktopfølgningsmaterialet samt ansvarsfordeling i forbindelse med udarbejdelsen af det skriftlige kontraktopfølgningsmateriale udmeldes særskilt til centrene.

Statusmøderne skal også benyttes til økonomisk opfølgning. Der henvises til centrets budgetudmelding for de nærmere vilkår. Ansvar for den økonomiske opfølgning er forankret i Økonomikontoret.

Jobcenter Nyropsgade har generelt igennem kontraktåret en løbende initiativforpligtelse i forhold til at gøre opmærksom på eventuelle tegn på budgetoverskridelse eller problemer med opfyldelse af resultatkravene fastsat i kontrakten. Centret er i sådanne tilfælde forpligtet til at fremlægge en skriftlig redegørelse for, hvordan der kan rettes op på budgetoverskridelser eller problemer med opfyldelse af resultatkravene inden kontraktårets udgang. Dette kan dog også ske på de halvårlige statusmøder såfremt disse er nært forestående.

Halv- og helårligt vil der ske en skriftlig rapportering om den generelle målopfyldelse på resultatkontrakterne. Rapporteringen forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget til orientering.

I løbet af kontraktåret 2010 kan der ske væsentlige ændringer i det grundlag, hvorpå kontrakten er indgået, f.eks. ved indførelsen af nye politiske mål, ændrede lovkrav til indsatsen o. lign. I sådanne tilfælde kan kontrakten genforhandles. Det tilfalder direktionen at vurdere, hvornår der er tale om væsentlige ændringer i kontraktgrundlaget.

Med henblik på at sikre større klarhed og gennemsigtighed i resultatopfølgningen, kan der i løbet af kontraktåret 2010 ske justeringer af metode- og formulermæssig karakter i kontraktens målformuleringer. Sådanne mindre væsentlige ændringer, som ikke har betydning for indsatsen kan løbende aftales mellem centret og ØK/RES uden direktionens godkendelse.

6. Underskrift på kontrakten

Kontrakten indgås mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens adm. Direktør og centerchefen for Jobcenter Nyropsgade.

Med underskrift på kontrakten forpligter jobcenterchefen sig på de fastlagte mål gennem en fokusering af ressourcer, organisation og aktiviteter på kontraktopfyldelsen. Centerchefen skal endvidere sikre sig, at centrets medarbejdere kender kontraktens indhold, og at kontrakten så vidt muligt omsættes til operationelle mål for den enkelte medarbejder.

Det understreges, at kontrakten ikke er en kontrakt i den almindelige aftaleretlige betydning af ordet. Kontrakten skaber ikke andre rettigheder og forpligtelser i snæver juridisk forstand end dem, der i øvrigt er gældende mellem dem, der underskriver.

Dato: 8. marts 2010

Hans Chr. Overgaard
Centerchef

Morten Binder
Administrerende direktør