



### **Bilag 3: Opfølgende handlinger ift. leverandører og fremadrettede initiativer**

Forvaltningens kvalitetsopfølgning overfor leverandører bygger på en løbende overvågning af tilsynets rapporter, klagesager, brugertilfredshed og effekter.

Der samles generelt op på resultaterne sammen med leverandørerne til halvårslige leverandørmøder. Derudover har Jobcentrene løbende dialoger med udvalgte leverandører og behov for udvikling af tilbuddene indholdsmæssigt.

Hvis resultater eller reaktioner fra borgere giver indikation af mulige problemstillinger ift. tilbuddets kvalitet vil et første skridt typisk være, at indkalde en leverandør til et møde omkring deres præstation på en eller flere områder. Der kan afhængig af leverandørens reaktion og forvaltningens vurdering af situationens alvor og det konkrete problems karakter herefter finde et eller flere tiltag sted:

- yderligere vejledning af/forventningsafstemning med leverandøren,
- udarbejdelse af handleplaner,
- krav om redegørelser,
- supplerende uanmeldte tilsynsbesøg (fra eksternt tilsyn eller forvaltningen selv),
- yderligere evalueringstiltag

Såfremt det ikke leder til forbedringer kan der iværksættes et (midlertidigt) stop eller reduktion af henvisninger til leverandøren. Ultimativt kan forvaltningen opsige rammeaftalen hvis leverandøren vurderes at være i misligholdelse af aftalen.

#### *Opfølgende handlinger i det forgangne år*

Det fremgik af det forrige kvalitetstjek, at forvaltningen ville tage en dialog med FTF-A/Akademikernes, Incita, Kofoeds Skole og Hans Knudsen Institutet omkring visse af deres tilbud, som lå under niveau af, hvad andre leverandører på området præsenterede ift. effekter.

Det blev aftalt med FTF-A / Akademikernes at de ville evaluere deres individuelle jobcoachingtilbud specifikt i forhold til de under 30 årige for at få input til, hvor indsatsen kunne styrkes. FTF-A/Akademikernes ligger nu cirka på niveau af, hvad de andre coaching leverandører præsterer til gruppen under 30 år.

For Incita og Hartmanns er der fundet gode begrundelser for de relativt lave effekter, som hænger sammen med håndtering af specialmål-

grupper. Der er ikke lagt op til opfølgning, der er dog også talt med de to leverandører om hvordan job- og uddannelsesfokus generelt kan styrkes

For én leverandør er der sket et umiddelbart stop i visitationerne på baggrund af meget ringe brugertilfredshed. Der har herefter været en dialog ift. muligheden for at rette op på forholdene. Tilbuddet anvendes ikke længere.

Enkelte leverandører har henover perioden opsagt samarbejdet med kommunen eller sat aftalen i bero. Det er: ISS, Ramsdal og Integro. Her har manglede aktivitet været en hovedårsag.

Medio 2014 startede anvendelse af nye aftaler på Anden Aktør området, hvor der er igangsat nye forløb for Akademikere. Der er tale om helt nye aftaler, der styringsmæssigt er sat op på en anderledes måde end tidligere. Derfor har der løbende været dialog med leverandørerne for at følge op på, om aftalerne virker efter hensigten. Det har ledt til, at der er nogle justeringer på vej, som kan optimere samarbejdet.

Leverandørerne har i løbet af året været inviteret til forskellige arrangementer, hvor der har været sat fokus på samarbejdet mellem jobcenter og leverandører og hvordan borgerens forløb får større sammenhæng, og understøtter at den ledige selv tager aktivt ansvar i forløbet. Følgende initiativer er med til at understøtte denne udvikling. Det er:

- Leverandører og Anden aktør anvender også udviklingsmål. De kan se borgerens udgangspunkt for forløbet og mål med forløbet og skal give tilbakemeldinger om progression i forløbet via udviklingsmål.
- Der åbnes i 2014 op for at leverandører kan deltage i kommunens kompetenceudviklingsinitiativer.
- Der formidles viden om digitaliseringsinitiativer og muligheder, således at leverandører kan bidrage til at klæde de ledige og sygemeldte på til at anvende de digitale løsninger.
- Der arbejdes i 2014 på at forbedre kontaktmønstret mellem leverandører og kommune, således at der kan skabes hurtigere afklaring, når leverandørerne henvender sig til kommunens om borgernes forløb.

#### *Fremadrettede initiativer*

Enkelte tilbud viser job- og uddannelseseffekter, der er for lave og/eller ligger under niveau af, hvad andre leverandører på området kan præsentere.

Dette omhandler leverandører af uddannelsespakker til aktivitetsparate borgere for under 30årige, intensiv virksomhedspakke for over 30

årige samt på sygefraværsudbuddet, hvor der er relativ stor forskel mellem leverandører.

Der kan være meget stort spring i målgrupper på tilbuddene til aktivitetsparate, så derfor er det vanskeligt at konkludere meget fast om det rimelige effektniveau for disse målgrupper. Forvaltningen vil gå i dialog med disse leverandører for at drøfte baggrunden for deres præstation – med afsæt i Jobcenterets vurdering af, om fx store forskelle i visiteringspraksis kan være en del af årsagen herpå. Såfremt forvaltningen ikke finder særlige begrundelser for at en leverandørs resultater ligger lavere end *sammenlignelige tilbud* vil forvaltningen fx bede om en handleplan. En vurdering heraf samt opfølgende målinger vil danne afsæt for at vurdere, om der skal ske yderligere tiltag.

I forhold til brugertilfredshed viser kvalitetstjekket, at langt de fleste tilbud bedømmes positivt overordnet set (spørgsmålet: ”jeg er alt i alt tilfreds med forløbet”). Anden aktør-området udviser dog noget lavere tilfredshed på spørgsmålet end ved seneste kvalitetstjek, hvilket forvaltningen nu vil følge op på. Brugertilfredshedsmålingen giver nogle indikationer af, at der kan rettes op på disse resultater gennem at se på de fysiske rammer for tilbuddet og hvordan der støttes op om den enkeltes forløb i disse rammer.

Arbejdsmarkedscenteret ligger på samme lavere tilfredshedsniveau som ved seneste kvalitetstjek efter en omorganisering af jobklubberne. Sidste år var jobklubberne genstand for en større omstilling og der har derefter været behov for at se på brugertilfredsheden igen. Forvaltningen vil nu tage en yderligere dialog omkring årsager til den fortsat lave brugertilfredshed og hvilke planer der kan sættes i værk med henblik på at øge tilfredsheden.