



KØBENHAVNS KOMMUNE
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Center for Driftsunderstøttelse

Samlet kvalitetsopfølgning på beskæftigelsestilbud for Københavns Kommunes borgere – april 2014



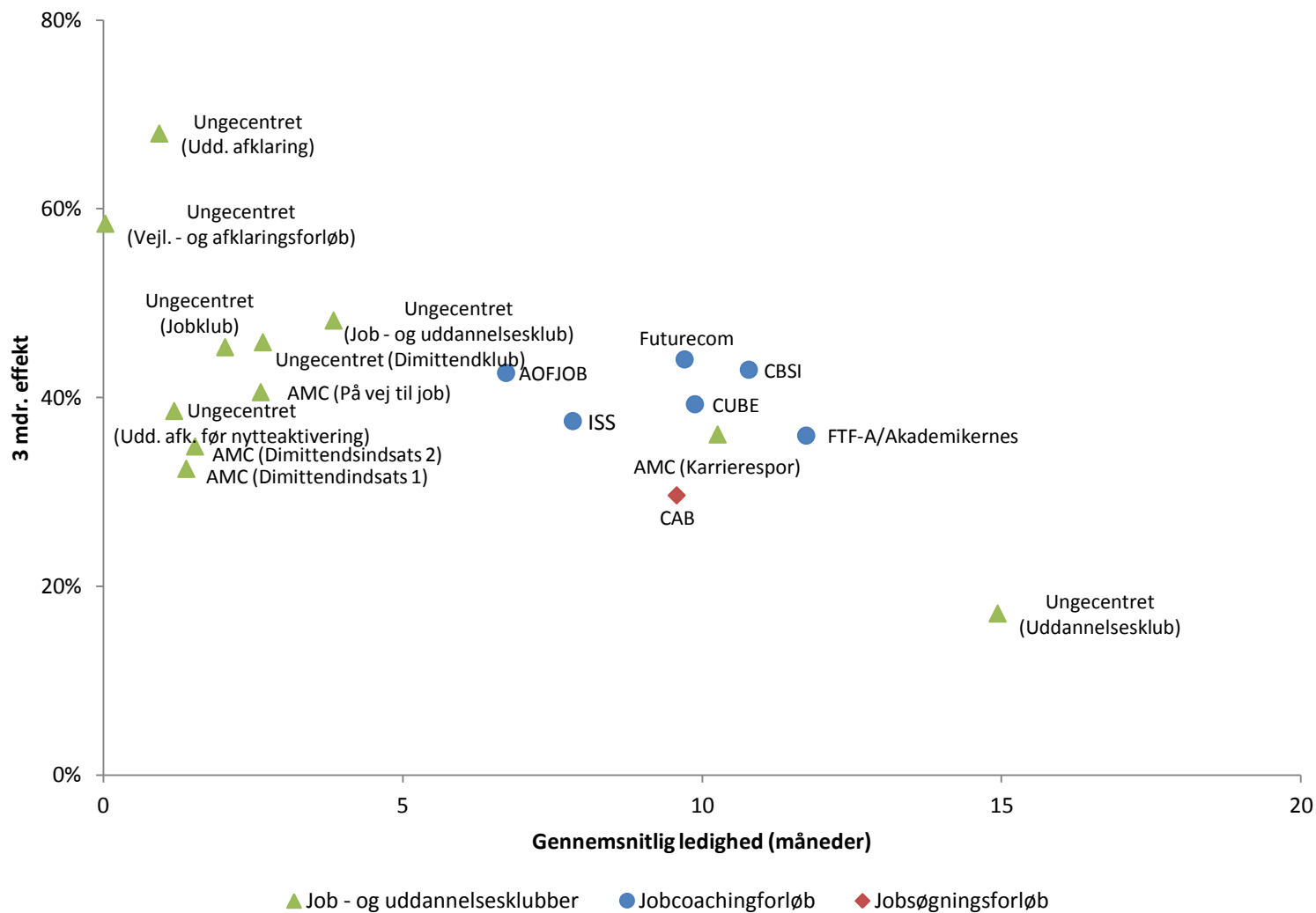
Introduktion til kvalitetstjek

I det følgende gennemgås resultaterne at forvaltningens kvalitetstjek. Indholdet omfatter:

1. job- og uddannelseseffekter af enkeltstående tilbud – **side 3 - 11**. Aktiveringstilbuddene er opdelt efter:
 - den målgruppe af ledige borgere, som tilbuddene henvender sig til.
 - Over og under 30 årige, da effektniveauet typisk er markant højere i ungeindsatsen.
 - borgernes ledighedslængde, som indikator for hvor langt borgeren reelt befinder sig fra det ordinære arbejdsmarked.
2. samlede job og uddannelseseffekter af opkvalificerings- og vejledningstilbud – tabel 1A og 1B. **Side 12**
3. brugertilfredshedsniveau – Tabel 1C. **Side 13-15**
4. eventuelle klager over leverandøren – Tabel 1C. **Side 13-15**
5. opsamling på antal forløb for de enkelte figurer – Tabel 1D. **Side 16 – 22.**

Der kan læses en mere detaljeret introduktion til de forskellige oversigter, herunder opgørelsesmetoder bagerst i rapporten på **side 23 - 26**

Job- og Uddannelseseffekt: Arbejdsmarkedsparete ledige under 30 år i jobrettede forløb af typisk kortere varighed.



Bilag 1 - Figur 1. Figuren viser udslusningsresultatet af tilbud med minimum 30 afsluttede forløb for dagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere i perioden september 2012 - august 2013.

Figuren viser, at udslusningsresultatet i høj grad er afhængigt af deltagernes ledighedslængde.

Interne jobklubber

I den tidlige indsats er billedet, at der foregår en betydelig jobklubindsats i jobcentrene (i alt godt 6.600 forløb årligt). Effektspændet er stort, og det synes især i særlig grad vanskeligt at nå høje udslusningsresultater med dimittendindsatsen for (de under 30 årige) akademikere. Forvaltningen vil nu samle nærmere op med AMC på erfaringerne med disse forløb. Dimittendindsatsen i Ungecentret er for ledige med mellemlange videregående uddannelser.

Ungecentret oplyser, at uddannelseskubben med de dårligste effekter er blevet anvendt til de borgere som er blevet tilbagevisiteret fra Beskæftigelsescentrene. Det betyder, at der er tale om unge, som ikke i løbet af et længerevarende forløb på et beskæftigelsescentrene, er afgået til job eller uddannelse. Klubben anvendes kun i mindre omfang (i alt 76 forløb over 1 år).

Individuel jobcoaching

Der er pæne resultater af de individuelle jobcoachingforløb hos de eksterne samarbejdspartnere, på trods af, at der er spænd (8 %-point) i effekten blandt leverandørerne. Fra FTF-A/Akademikernes 36 % (i alt 114 forløb) til Futurecoms 44 % (i alt 218 forløb) (de 6 blå plots repræsenterer i alt 745 forløb).

Individuelle jobcoachingforløb er i øvrigt den tilbudstype (over og under 30 årige), som viser den højeste brugertilfredshed blandt de ledige arbejdsmarkedsparete.

Opsigelse af rammeaftale

Til orientering har ISS primo 2014 opsagt deres rammeaftale, da den formelt har været sat i bero det seneste år og ISS ikke vurderede, at der var udsigt til, et for ISS, tilfredsstillende aktivitetsniveau.

Job- og Uddannelseseffekt: Arbejdsmarkedsparate ledige under 30 år i job – og uddannelsesafklarende forløb á typisk lidt længere varighed og højere intensitet



Bilag 1 - Figur 2. Figuren viser udslusningsresultatet af tilbud med minimum 30 afsluttede forløb for dagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere i perioden september 2012 - august 2013

Brobygning og IT-forløb

Figuren viser meget høje effekter af forløb på Teknisk Erhvervsskole Center, der er placeret tidligt i ledighedsforløbet og retter sig mod brobygning til uddannelse og som typisk gives efter indledende uddannelsesklubber i Ungecentret til de stærkeste uddannelsesparate (figur 1). Forløbsvarigheden er typisk 4-6 uger. Der er iværksat ca. 1.000 forløb i perioden hos Teknisk erhvervsskole center

I New Skills tilbud, der tegner sig for en relativ lille effekt, er der først og fremmest tale om et jobrettet uddannelsesforløb indenfor diverse IT-programmer, typisk i 4 uger.

Beskæftigelsescentrene

Beskæftigelsescentrenes forskellige "pakker" og deres indhold retter sig mod job eller uddannelse. En pakke kan fx indeholde opkvalificerende (brancherettede) kurser, FVU-undervisning, jobsøgningsredskaber, samtaler mm. Der kan også indgå snusepraktikker (uddannelses- eller jobrettet), virksomhedspraktikker og løntilskud.

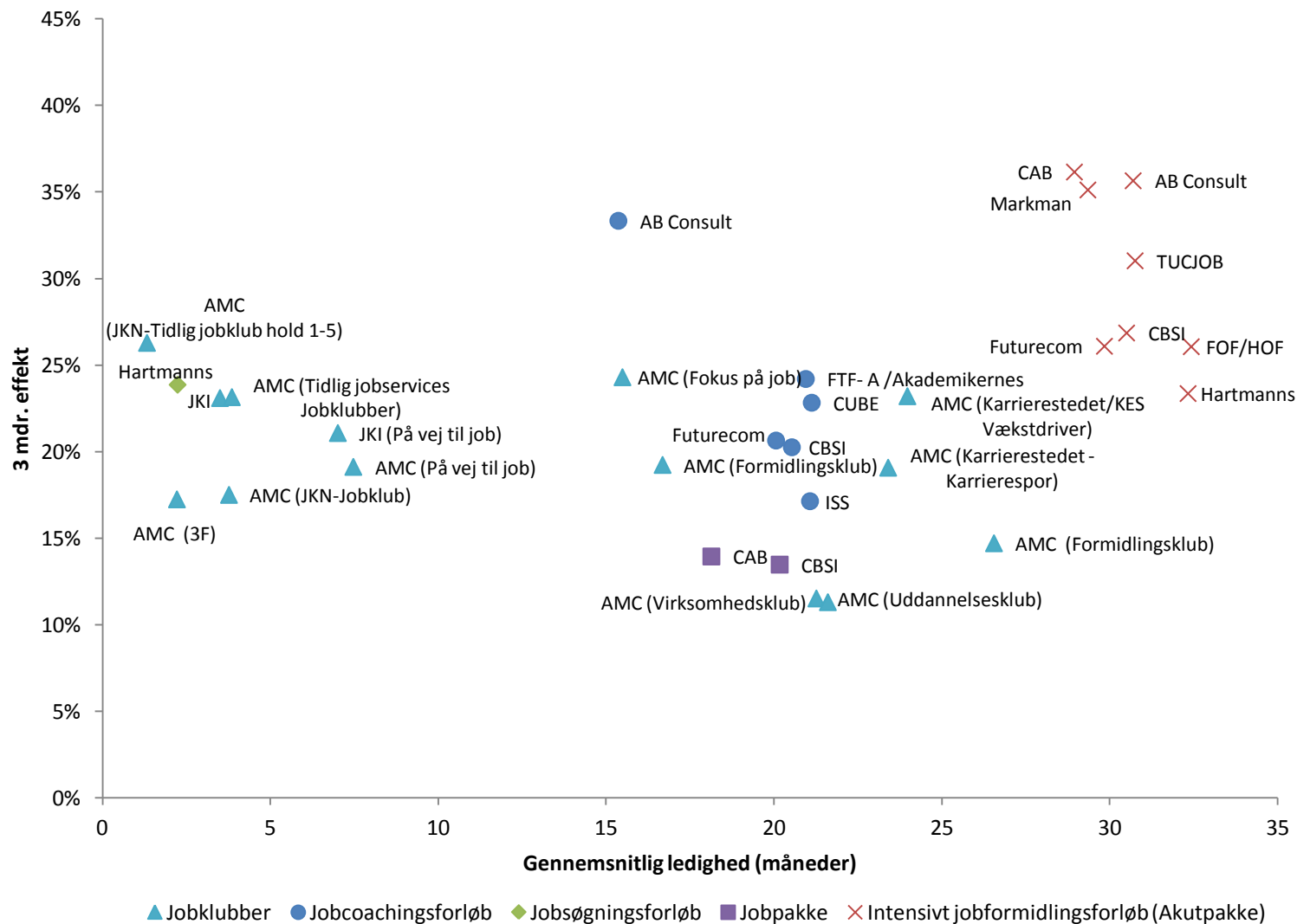
CKB er den store aktør ift. tilbud til unge og de står for hovedparten af aktiviteten – dvs. knap 90 % af aktiviteten eller i alt ca. 4.300 forløb i perioden ligger hos CKB.

Udslusningsresultaterne varierer ca. 15 %-point på beskæftigelsescentrene. Det følger et forventet mønster med at resultaterne bliver mindre jo længere den ledige er i ledighedsforløbet.

AOFJOBs uddannelsesintroducerende pakke har primært været anvendt af CKB som en del af et af CKBs tilbud. Det indgår således som et element i en CKB pakke, der samlet set giver noget højere effekter.

Nytteaktiveringsprojektet, der har en særlig markering i figuren, har også udvist høje udslusningseffekter (i alt 123 forløb i perioden)

Job- og Uddannelseseffekt: Arbejdsmarkedsparete ledige over 30 år af typisk kortere varighed og intensitet



Bilag 1 - Figur 3. Figuren viser udslusningsresultatet af tilbud med minimum 30 afsluttede forløb for dagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere i perioden september 2012 - august 2013.

Interne jobklubber

Figuren viser, at borgerne generelt har en høj gennemsnitlig ledighed før visitering til de eksterne tilbud, imens de interne jobklubtilbud i jobcentrene gives på forskellige tidspunkter i borgernes ledighedsforløb og med ret forskellige resultater.

AMCs afdeling Tidlig Jobservice forskellige korte jobklubindsatser (8 tilbud) er slået sammen til et plot (i alt 1322 forløb), af fremstillingsmæssige årsager og at de har næsten ens gennemsnitlig ledighed. Den enkelte jobklubindsats effekt fremgår af opsamlingsstabellen 1D senere i dette bilag. Den enkeltstående jobklub, der skiller sig mest positivt ud er "Individuel sparring" (33 % i 3 mdr. udslusningseffekt).

De jobklubber, der udviser de laveste effekter tidligst i ledighedsforløbet – AMC Sundholms (3F borgere forløb fra efteråret/vinter 2012) og JKN jobklub – anvendes ikke længere. AMC virksomheds, uddannelses og formidlingsklub, der viser de laveste effekter senere i ledighedsforløbet er blevet anvendt siden den nye jobcenterstruktur pr. 1. februar 2013.

Individuel jobcoachingforløb

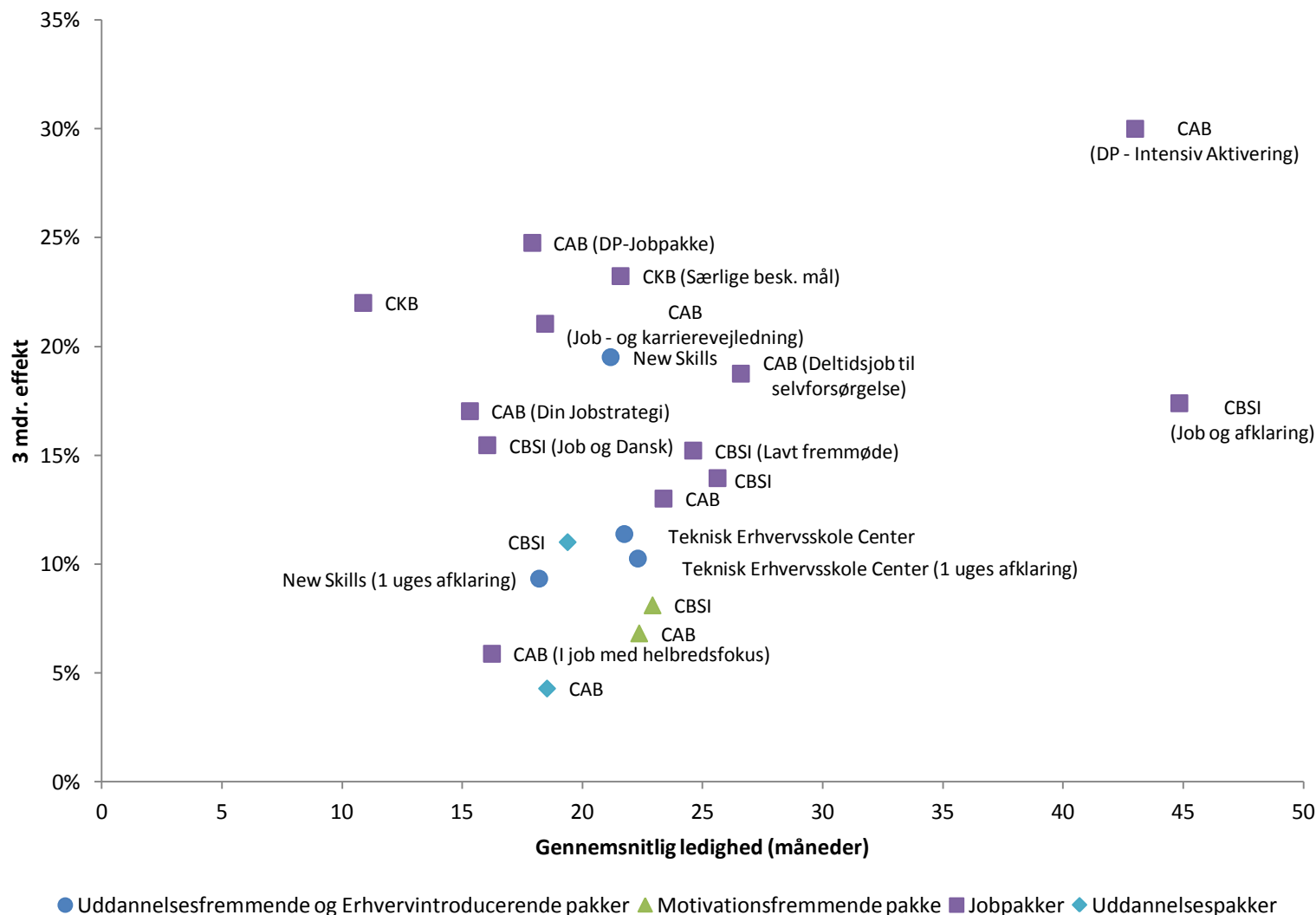
De individuelle jobcoachingforløb dækker over i alt 4684 forløb, hvoraf 1590 er CBSIs coachingforløb. Den gennemsnitlige 3 måneders effekt af disse, ligger på 21 %. Der er forskel mellem leverandørerne inden for et spænd på 17-24 procentpoint, AB Consult undtaget. Hos AB Consult har borgerne ca. 5 måneders kortere gennemsnitlig ledighed end blandt de andres coachingtilbud.

Personlig jobformidlingsforløb (Akutpakke 1)

De intensive (personlige) jobformidlingsforløb (Akutpakke 1 - i alt 2003 forløb) har haft et relativt stort effektspænd på ca. 13 procentpoint, men har haft relativt høje udslusningseffekter set ift. ledighedslængden.

De interne akuttilbud har haft en højere intensitet og varighed end forløbene hos forvaltningens eksterne samarbejdspartnere og er derfor ikke direkte sammenlignelige.

Job- og Uddannelseseffekt: Arbejdsmarkedsparete ledige over 30 år i job- og uddannelsesafklarende forløb typisk med lidt længere varighed og højere timetal



Bilag 1 - Figur 4. Figuren viser tilbud med minimum 30 afsluttede forløb for dagpenge-modtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere i perioden september 2012 - august 2013.

Beskæftigelsescentre

Figuren viser, at der er meget blandede resultater ift. Beskæftigelsescentrenes jobpakker. Dette kan bl.a. have noget at gøre med, at det er forskellige målgrupper der visiteres til tilbuddene. Uddannelsespakken på CAB og CBSI har relativt små effekter, hvilket formodes at have noget med delmålgrupperne at gøre. Der er typisk lavere effekt af motivationsfremmende pakker. Disse pakker anvendes typisk til ledige hvor der kan være tvivl om borgerens rådighed / jobsøgningsintensitet hvilket kan være en forklaring på de generelt lavere effekter på disse pakker.

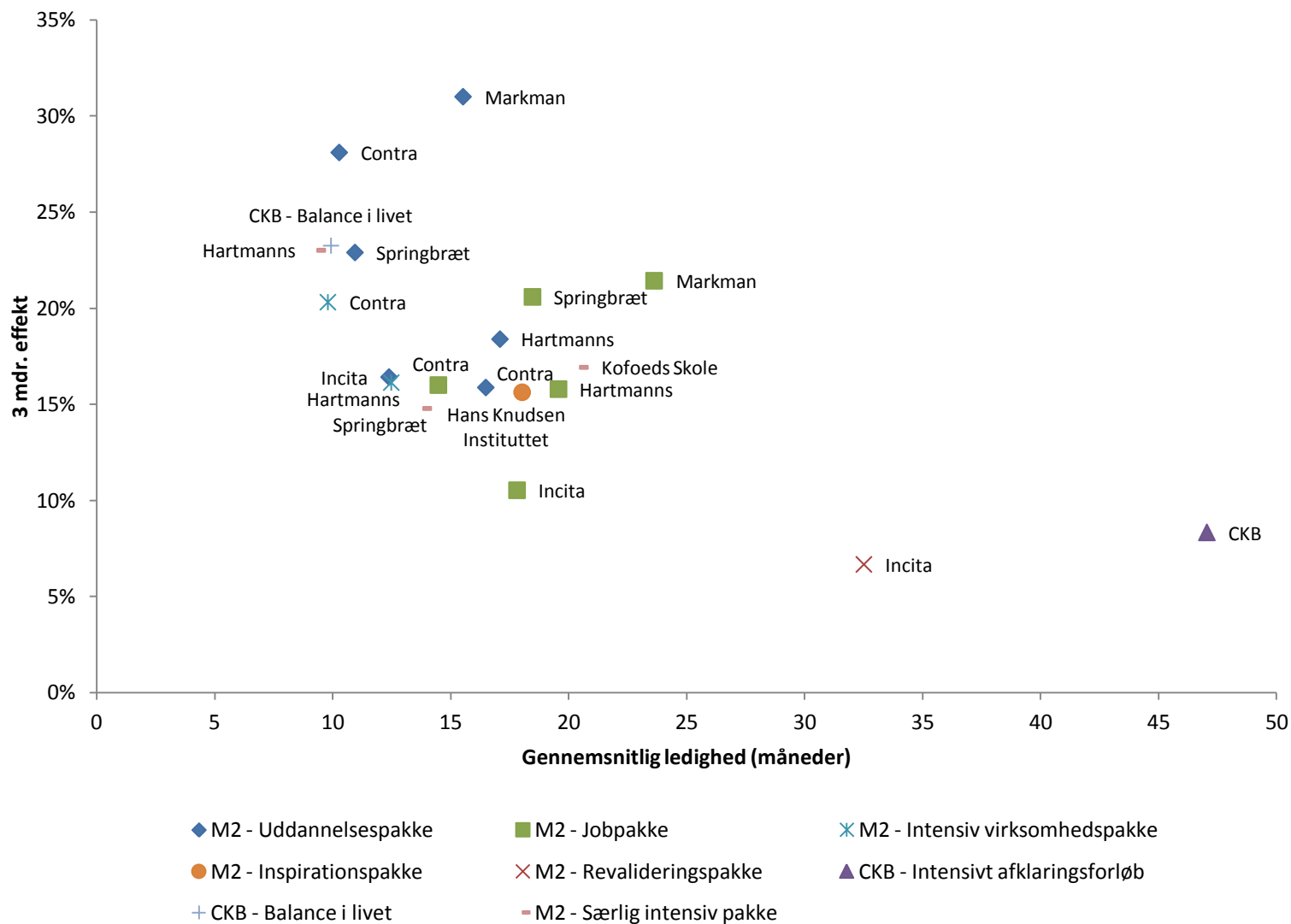
Uddannelses og erhvervsintroducerende forløb

New Skills har fokus på op/omkvalificering inden for IT-området (diverse programmer, herunder evt. certificeringer) mhp. på job eller videre uddannelse fx ift. brancheskift. Forløbet anvendes både til akademikere, faglærte og ufaglærte og er anvendt meget. I måleperioden er der gennemført 733 forløb. Disse er typisk forløb på 4 uger á 30 timer/ugentligt.

New Skills og Teknisk Erhvervsskole Centers (TEC) 1 uges afklaringsforløb er målet afklaring til uddannelse, bl.a. via individuelle kompetencevurderinger. Teknisk Erhvervsskole Centers (TEC) uddannelsesintroducerende og afklarende tilbud anvendes for de over 30 årige typisk til ufaglærte eller faglærte med forældede kompetencer – hvor formålet er opstart i uddannelse fx ift. brancheskift.

Både New Skills og TECs forløb er relativt omkostningstunge forløb. Forvaltningen vil fremadrettet i samarbejde med de relevante jobcentre vurdere, om de midler, der anvendes, står mål med de resultater som jobcentrene forventer af disse forløb til de pågældende målgrupper.

Job- og Uddannelseseffekt: Ikke- Arbejdsmarkedsparate ledige under 30 år



Bilag 1 - Figur 5. Figuren viser tilbud med minimum 30 afsluttede aktivitetsparate kon-tanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere i forløb i perioden september 2012-august 2013.

Uddannelses- og jobpakker

Figuren viser, at Markman og Contra viser gode resultater af deres uddannelsespakker. En uddannelsespakke anvendes i brobygningsindsatsen for unge uden erhvervskompetencegivende uddannelse. Den gennemsnitlige forløbsvarighed er 9,4 uger (i 2013). Der er et stort spænd mellem udslningsresultaterne for de bedste og de mindre gode leverandører.

Effektspændet på jobpakker (i alt 349 forløb) er ca. 10 procentpoint. Det kan konstateres, at Markman generelt på tværs af figurer, viser gode resultater for ungegruppen af aktivitetsparate og sygemeldte.

I de følgende figurer (figur 5-8), bør det holdes for øje, at jobcentrene ofte har en praksis, med at visitere en større andel af de "tungere" delmålgrupper af ikke-arbejdsmarkedsparate borgere og sygemeldte borgere til bestemte leverandører, selvom der er tale om nogenlunde ensartet tilbudsindhold. Forvaltningen vil i samarbejde med Ungecentret gå i nærmere dialog med leverandørerne af uddannelsespakker for at se hvad de relativt store spænd kan dække over og om der kan deles nogle erfaringer.

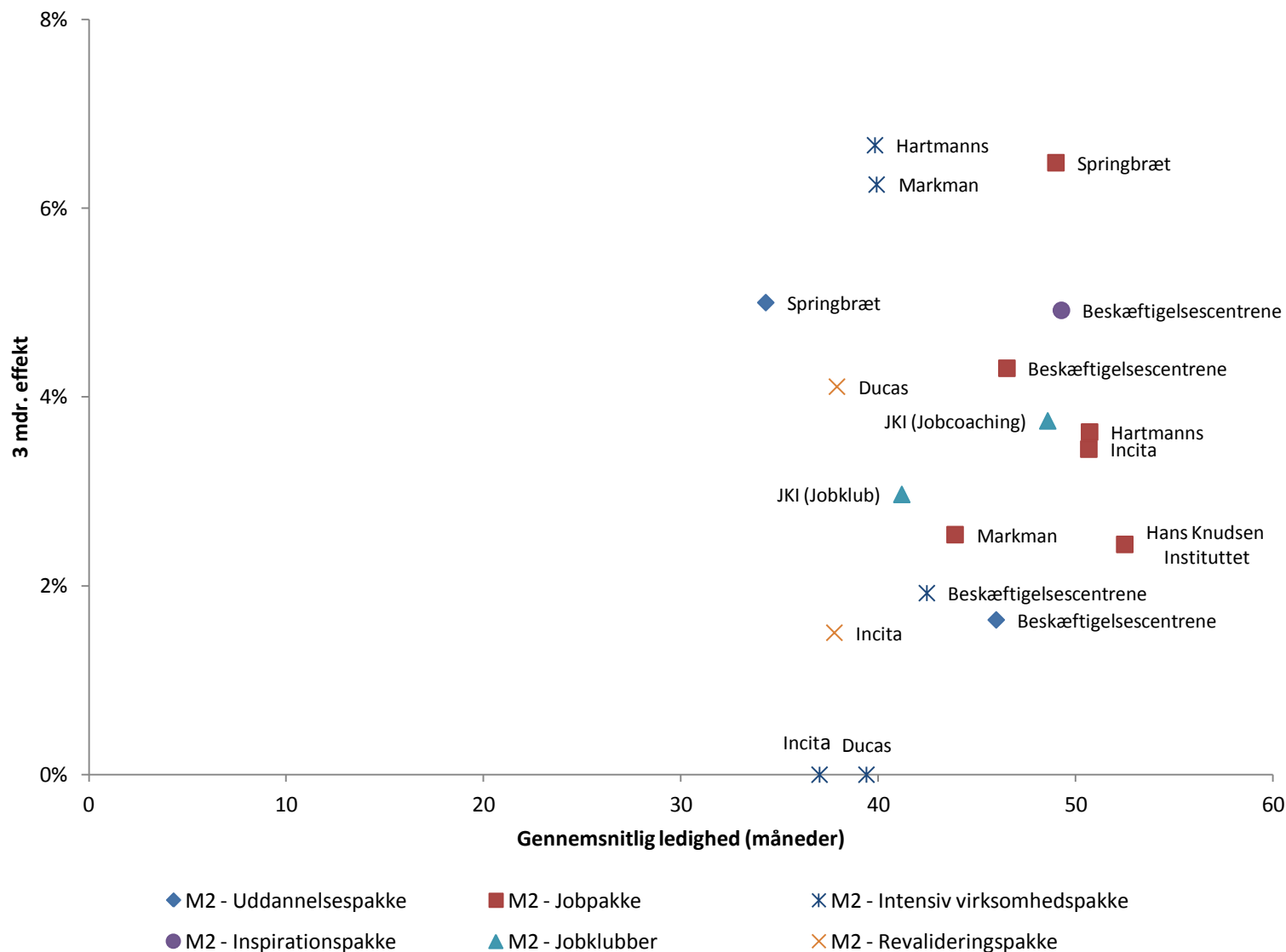
Særlig intensiv pakke

Den særlige intensive tilbudspakke anvendes for de unge der har behov for en særlig støtte og helhedsorienteret indsats, på vejen mod arbejdsmarkedet eller ordinær uddannelse. I flere tilfælde har pakkerne større effekter end jobpakkerne som typisk anvendes til den lidt stærkere del af gruppen af aktivitetsparate hvilket er overraskende og som forvaltningen vil undersøge noget nærmere med ungecentret.

Incita

Incitas effekter ligger generelt i den nedre del af spektret. Effekterne ligger lavere i uddannelsespakken, bl.a. fordi Incita (via underleverandør) håndterer/arbejder med resocialisering af tidligere indsatte. Hvad angår Incitas jobpakke vil forvaltningen tage en opfølgende dialog med Incita (og Ungecentret).

Job- og Uddannelseseffekt: Ikke- Arbejdsmarkedsparate ledige over 30 år



Bilag 1 - Figur 6. Figuren viser udslusningsresultater fra tilbud med minimum 30 afsluttede aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere i forløb i perioden september 2012-august 2013.

Figuren viser generelt små job- og uddannelseseffekter af tilbuddene. Det skal i den forbindelse bemærkes, at der er tale om borgere, der har problemer ud over ledighed og har været ledige mere end 3 år.

Formålet (delmål) med forløbet, bør altid holdes for øje når man vurderer tilbuddene til målgrupper i figur 5-6. I dette kvalitetstjek er der for de over 30 årige ikke foretaget en effektopgørelse på visse tilbud til gruppen af ikke-arbejdsmarkedsparate. Dette omhandler forløb, der henvender sig til de "svageste" del-målgrupper indenfor gruppen af aktivitetsparate og hvor fokus og målet i forløbet ofte er bredere, herunder realiseringen af andre delmål på vejen mod selvforsørgelse eller anden afklaring. Dette vedrører fx udviklingspakke (tidl. arbejdsprøvningspakke).

Pakkerne retter sig mod forskellige (del)formål – job el. uddannelse. Intensiv virksomhedspakke retter sig mod formidling til virksomhedspraktik (løntilskud). Inspirationspakke er tiltænkt borgere, hvor der er tvivl om borgerens rådighed. Revalideringspakke er forberedende/afklarende forløb til en revalidering.

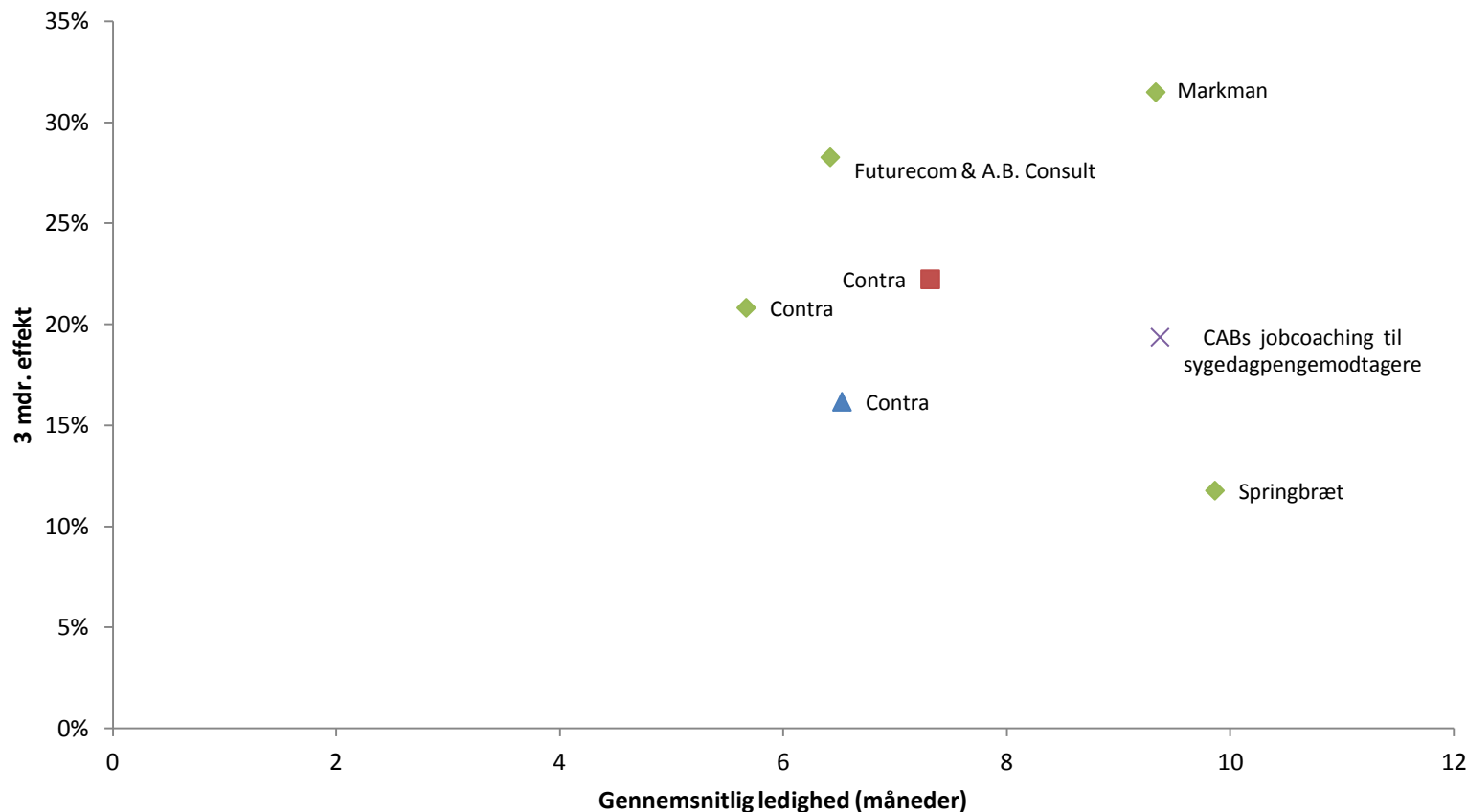
De plots der er markerede som Beskæftigelsescentrene, dækker over forløb som kan foregå på forskellige beskæftigelsescentre, dog primært CAB.

Forvaltningen har bedt om et svar fra Incita og Ducas ift. hvad årsagerne kan være til, at effekterne er helt fraværende på deres intensive virksomhedspakker.

Udviklingsredskab

Forvaltningen vil, når der er data nok fra forvaltningens nye udviklingsredskab, kunne sige mere omkring progressioner for målgruppen af aktivitetsparate generelt (andre effekter/resultater end ordinært job/uddannelse).

Job- og Uddannelseseffekt: Tilbud til sygemeldte borgere under 30 år



- ▲ Aktiv tilbud til sygemeldte - uafklaret helbredssituation og diffuse lidelser
- Aktiv tilbud til sygemeldte - somatiske lidelser
- ◆ Aktiv tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser
- × Beskæftigelsescentrenes jobcoaching til sygedagpengemodtagere

Bilag 1 - Figur 7. Figuren viser udlusningsresultater fra tilbud til sygemeldte (sygedagpengemodtagere- og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere) med minimum 30 afsluttede forløb i perioden september 2012 - august 2013.

Figuren viser, at de sygetilbud der anvendes til gruppen af sygemeldte under 30 år ofte retter sig mod unge som har psykiske lidelser / er psykisk sårbare.

Andel af aktivitetsparate og sygedagpengemodtagere

65 % af forløbene i figuren vedrører aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Restgruppen er sygedagpengemodtagere. Der har *ikke* været henvist jobparate kontanthjælpsmodtagere til disse tilbud, hverken for de under eller over 30 årige. Tilbud til sygemeldte – jobcoaching undtaget – ligger på en gennemsnitlig varighed på ca. 5 uger i 2013.

Der har kun været henvist sygedagpengemodtagere til CABs jobcoaching tilbud.

Tilbud til unge med psykiske lidelser

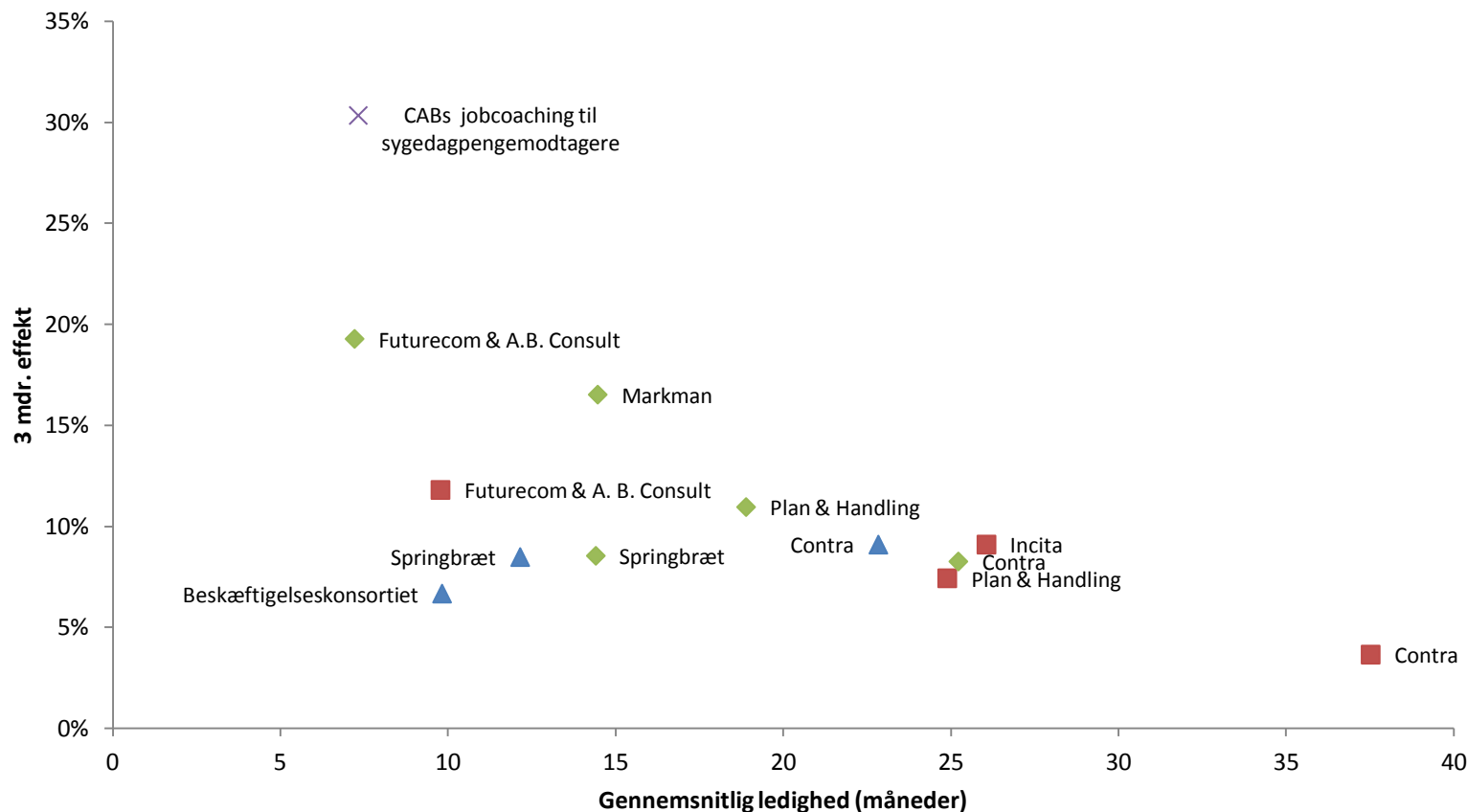
Figuren viser, at der er relativ stor spredning i effekterne på tilbuddene til sygemeldte med psykiske lidelser. Markman og Futurecom & AB Consult har kun haft unge sygedagpengemodtagere som antages at være en "stærkere" delmålgruppe af sygemeldte end de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, som JKU bortset fra enkelte forløb hos Springbræt, alle har været henvist til Contra. Dette bidrager til en mulig forklaring af hvorfor Contra ligger lavere.

Springbræt ligger dog markant under hvad ikke mindst Markman viser af udlusningseffekter, på trods af nogenlunde ens ledighedslængde og ca. det samme antal sygedagpengemodtagere i tilbuddet. Forvaltningen vil i forlængelse heraf og i samarbejde med JKU tage en dialog med Springbræt omkring mulige årsager hertil.

CABs jobcoaching til sygedagpengemodtagere

CABs jobcoaching tilbud har ikke samme indhold/intensitet og derfor ikke direkte sammenlignelige med de andre leverandører. CAB viser væsentligt bedre resultater for de over 30 årige (figur 8) end for de unge sygedagpengemodtagere.

Job- og Uddannelseseffekt: Tilbud til sygemeldte borgere over 30 år



- ▲ Aktiv tilbud til sygemeldte - uafklaret helbredssituation og diffuse lidelser
- Aktiv tilbud til sygemeldte - somatiske lidelser
- ◆ Aktiv tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser
- × Beskæftigelsescentrenes jobcoaching til sygedagpengemodtagere

Bilag 1 - Figur 8. Figuren viser udslusningsresultater for tilbud til sygemeldte (sygedagpengemodtagere - og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere) med minimum 30 afsluttede forløb i perioden september 2012 - august 2013.

Figuren viser, at CABs coaching tilbud (CAB) (455 forløb) viser gode resultater for de over 30 årige.

Udslusningsresultaterne er generelt relativt lave uafhængigt af borgerens ledighedslængde.

Andel af aktivitetsparate og sygedagpengemodtagere

I figuren er borgerne fordelt på ca. 70 % sygedagpengemodtagere og 30 % procent aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. En større andel af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år vil alt andet end lige betyde længere ledighedslængde.

Sygedagpengemodtagere

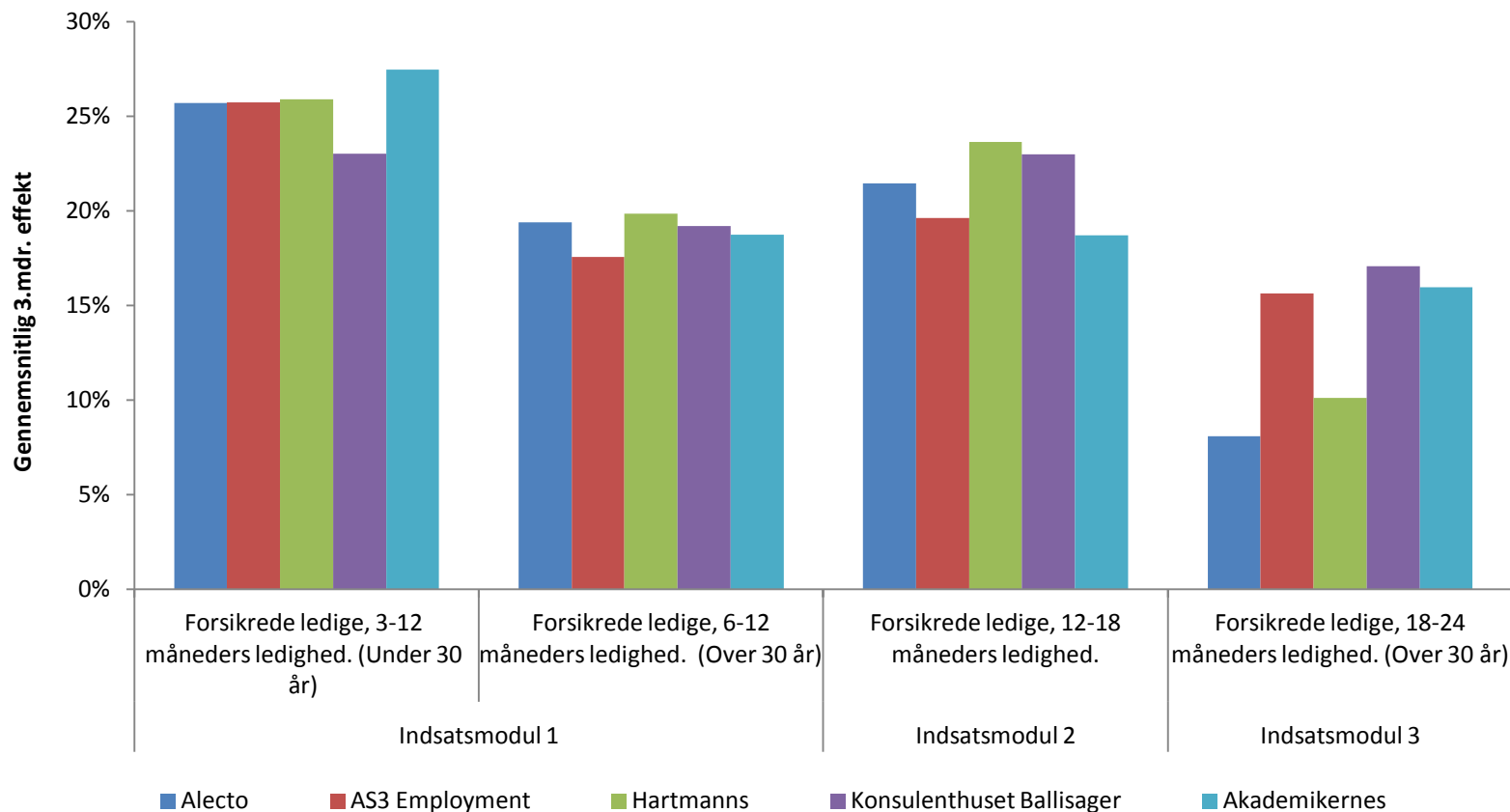
Futurecom & AB Consult tilbud ift. psykiske og somatiske lidelser (1020 forløb) har kun modtaget sygedagpengemodtagere. Der er tale om et lille fald (ca. 3 procentpoint) ift. seneste kvalitetstjek.

Markmans resultater ligger på sammen niveau som i seneste kvalitetstjek.

Springbræt

Forvaltningen vil også gå i yderligere dialog med Springbræt omkring deres tilbud til de over 30årige, da Springbræts tilbuds til sygemeldte med psykiske lidelser har haft et større fald i udslusningseffekter (ca. 10 procentpoint) sammenlignet med seneste kvalitetstjek.

Den gennemsnitlige 3 måneders job - og uddannelseseffekt for dagpengemodtagere med en lang videregående uddannelse. Borgere er i tilbud hos anden aktør og aktøren står for både for samtaler og aktivering.



Bilag 1 - Figur 9. Figuren viser den gennemsnitlige 3 måneders job- og uddannelseseffekt af kontakt- og aktiveringsforløb) i perioden april 2013-februar 2014 for dagpengemodtagere med lang videregående uddannelse udlagt til anden aktør.

For indsatsmodul 1 er der opdelt på alder, da borgere under og over 30 år henvises til dette modul på forskellige tidspunkter i deres ledighedsperiode og med forskellig forløbslængde. De over 30 årige akademikere henvises først efter endt samtaleforløb i deres a-kasse, dvs. efter de første 26 ugers ledighed. Indsatsmodulet viser på hvilket tidspunkt i borgerens ledighedsperiode de enkelte moduler anvendes. De forskellige indsatsmoduler har forskelligt indhold som afspejler hvor lang tid borgeren har været ledige.

Figuren viser for indsatsmodul 1, at der generelt er lidt højere effekter for de under 30 årige. Der er ikke nogle markante forskelle mellem aktørerne.

På indsatsmodul 2 er der heller ingen iøjnefaldende forskelle. Aktørerne ligger inden for ca. 5 procentpoints forskelle.

På indsatsmodul 3 er effekterne lidt mindre ift. de andre moduler, hvilket afspejler målgruppens længere varighed på ydelse. Der er dog forskelle mellem aktører på modul 3, som forvaltningen fremadrettet i den løbende opfølgning vil overvåge og undersøge nærmere.

Tabel 1A+1B: Opsummering af Job- og uddannelseseffekter for figur 1-8 og figur 9

Bilag 1 – Tabel 1A+Tabel 1B

Tabel 1A Tilbudsgruppe	Under 30		Over 30		Alle	
	Afsluttede forløb	Gns. 3 mdr. effekt	Afsluttede forløb	Gns. 3 mdr. effekt	Afsluttede forløb	Gns. 3 mdr. effekt
Arbejdsmarkedsparate ledige (figur 1-4)	13.489	48 %	22.607	19 %	36.096	30 %
Ikke-Arbejdsmarkedsparate ledige (figur 5-6)	2.536	19 %	2.525	3 %	5.061	11 %
Sygemeldte ledige (figur 7-8)	1.025	21 %	3.289	15 %	4.314	16 %
Alle	17.050	42 %	28.421	17 %	45.471	26 %

Tabel 1A viser den gennemsnitlige 3. måneders job- og uddannelseseffekt for figur 1-8 - beregnet som gennemsnit over antallet af afsluttede forløb på hvert tilbudsområde i perioden september 2012 til august 2013.

Tabel 1B viser de opsummerede gennemsnitlige 3 måneders effekter for anden aktør (figur 9) i perioden april 2013-februar 2014. Antal forløb for anden aktør er det 3 måneders gennemsnitlige antal (kontakt)forløb.

I forhold til seneste kvalitetstjek (kun tabel 1A) – som dog kun var forløb i en 6 måneders måleperiode – er der ikke nogle signifikante forskelle på effekterne.

Tabel 1B Tilbudsgruppe	Indsats 1		Indsats 2		Indsats 3		Alle	
	Antal forløb	Gns. 3 mdr. Effekt	Antal forløb	Gns. 3 mdr. effekt	Antal forløb	Gns. 3 mdr. effekt	Antal forløb	Gns. 3 mdr. effekt
Anden Aktør (figur 9)	4.184	23 %	1.732	21 %	563	14 %	6.479	21 %

Tabel 1C: Brugertilfredshed og klagesagsstatus

Tabel 1C	Brugertilfredshed "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" (seneste 12 måneder)	Antal besvarelser	Klagesagsstatus (formalitetssklager i 2013)
Leverandør			
Arbejdsmarkedsparete ledige (match-1 udbud, figur 1-4)			
AB Consult	84	92	
AOFJOB	80	10	
AS3 Employment A/S	*	*	
Cube	69	21	
DUCAS	79	12	
FTF-A/Akademikernes	89	158	
FOF / HOF	*	*	
Futurecom Uddannelse	88	132	
Hartmanns	65	44	
Integro**	*	*	
ISS***	83	3	
Jobvision	*	*	
Markman	80	51	
New Skills	83	172	
Ramsdal**	*	*	
Teknisk Erhvervsskole Center	73	145	
TUCJOB	54	14	1
VUC Lyngby	*	*	

Bilag 1 – Tabel 1C

Tabel- og ordforklaring (forklaring af farve) på det opsummerende spørgsmål: "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet"	Forvaltningens reaktionsplan
Indextal 0-44	Reaktion påkrævet
Indextal 45-64	Til observation
Indextal 65-100	Alt er i orden
Indextal er max. 100. Hvor Indextal 0 er "helt uenig" og max på 100 er "helt enig".	

Index og besvarelser på spørgsmålet: "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" er opgjort den 7-3-2014 og dækker de seneste 12 måneders løbende evalueringer af forløb på nær Anden Aktør (LVU-udbud 2013) og tilbud til ikke-arbejdsmarkedsparete ledige (match-2 udbud 2012). Se opgørelsesmetode herfor for disse.

Generelt ligger brugertilfredsheden inden for et område, som forvaltningen vurderer er i orden – anden aktør-området stikker dog ud.

Læseren bør være opmærksom på at nogle af tallene dækker over meget få besvarelser i måleperioden. Flere af de tilbud som er i kategorien "til observation" dækker over få besvarelser.

Anden aktør (LVU-udbud 2013)

Anden Aktør området ligger, på nær Alecto alle i den gule kategori.

Ved kvalitetstjekket i 2013 var der meget stor forskel mellem aktøren med den højeste og laveste brugertilfredshed (27 index-point). Billedet er mere ensartet nu. Jobvision, der lå lavest sidst, er ikke længere med, da de ikke var iblandt de vindende tilbudsgivere i LVU-udbud 2013.

Den foreløbige analyse af resultatet tyder på, at både jobcentre og aktører skal blive bedre til at informere om det nye forløb. Og at ændringer i indhold og opbygning stiller nye krav til bl.a. de fysiske rammer.

Forvaltningen vil overvåge udviklingen og gå i dialog med LVU-aktørerne om resultatet, som er den første måling siden de nye LVU-rammeaftaler blev taget i

Ikke-Arbejdsmarkedsparate ledige (match-2 udbud, figur 5-6)			
Contra	91	24	
Dansk Råstof/Springbræt	70	13	
DUCAS	75	18	
Hans Knudsen Institut	67	11	
Hartmanns	*	*	1
Incita	77	10	1
Kofoeds Skole	60	5	
Markman	91	24	
Plan & Handling	*	*	
Servisio TRIM	*	*	
Væksthuset	75	5	

Tilbud til sygemeldte (Sygefraværsudbud, figur 7-8)			
Beskæftigelseskonsortiet Settlementerne	100	2	
Contra	88	696	
Dansk Råstof/Springbræt	77	12	
Futurecom & AB Consult	90	90	
Incita	47	8	
Markman	83	136	
Plan og Handling	80	49	

Anden aktør – (LVU-udbud 2013, figur 9)			
Akademikerkernes	56	82	
Alecto	65	107	4
AS3 Employment	52	98	6
Ballisager	62	159	
Hartmanns	57	59	6

brug.

Interne tilbud

Arbejdsmarkedscentret er de eneste af de interne centre som skiller sig negativt ud. Arbejdsmarkedscentret havde i seneste kvalitetstjek et index på 59 og der er således ca. tale om en status quo i tilfredsheden af Arbejdsmarkedscentrets egne tilbud. Forvaltningen vil i lyset heraf bede Arbejdsmarkedscentret om at undersøge deres jobklubber yderligere mhp. at få tilfredsheden øget.

Yderligere oplysninger

I bilag 2A-2E kan man se uddybende data på forskellige spørgsmål for de enkelte indsatsområder.

Forvaltningens eksterne samarbejdspartnere og job- og beskæftigelsescentre har adgang til deres egne data, og det forventes, at de selv løbende undersøger data nærmere og reagerer aktivt, hvis tilfredsheden fx er dalende over en periode.

Forvaltningen opgør sideløbende svarprocenter som led i at tage stilling til tilfredshedsudviklingen og evt. reaktion herpå. Forvaltningen vejleder, henstiller og indskærper i sit løbende arbejde alle leverandører, herunder job- og beskæftigelsescentre, til at sætte fokus på hvad man kan gøre for at få borgerne til at deltage i forvaltningens evalueringer, så der kan opnås bedre svarprocenter.

Fleksjobformidlingsforløb (fleksjob)			
AS3 Employment	ej omfattet	*	
Capacent/IKU	ej omfattet	*	

Job- og beskæftigelsescentre			
Center for afklaring og beskæftigelse (CAB)	75	236	Ej opgjort
Center for beskæftigelse, sprog og integration (CBSI)	73	87	Ej opgjort
Center for kompetence og brobygning (CKB)	80	333	Ej opgjort
Arbejdsmarkedscenteret (AMC)	60	75	Ej opgjort
Jobcenter København, Ungecentret (JKU)	68	134	Ej opgjort
Jobcenter København, Center for Jobindsats (JKI)	76	153	Ej opgjort

Indextal og besvarelser er opgjort 7-3-2014

* mngl. Data / besvarelser

** pt. deaktiveret rammeaftale

*** opsagt rammeaftale

Tabel 1D

Oversigt over antal afsluttede forløb og 3 mdr. job- og uddannelseseffekt fra figur 1-8

Bilag 1 – Tabel 1D. Tabel 1D viser en opsummering af figur 1-8, med antal afsluttede forløb for hvert enkelt forløb.

Leverandør	Antal forløb i figur 1		Forløb i alt	Effekt, %
	Tilbudspakke / titel			
AOFJOB	Jobcoachingforløb		54	43%
CUBE	Jobcoachingforløb		140	39%
ISS	Jobcoachingforløb		56	38%
Futurecom	Jobcoachingforløb		218	44%
FTF-A / Akademikernes	Jobcoachingforløb		114	36%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	CBSI Karrierecoaching		163	43%
Center for afklaring og beskæftigelse	CAB 4 ugers jobsøgning		54	30%
Jobcenter København Ungecentret	Job- og uddannelsesklub		2.249	48%
Jobcenter København Ungecentret	Uddannelsesafklaring		787	68%
Jobcenter København Ungecentret	Vejlednings- og afklaringsforløb		618	58%
Jobcenter København Ungecentret	Jobklub (Intern Lærlingecenter)		653	45%
Jobcenter København Ungecentret	JKS Udd.afkl. før nytteaktivering		280	39%
Jobcenter København Ungecentret	Uddannelsesklub		76	17%
Jobcenter København Ungecentret	Dimittendklub		386	46%
Arbejdsmarkedscenter	AMC PÅ VEJ TIL JOB, UNGE UNDER 30		567	41%
Arbejdsmarkedscenter (Karrierestedet)	Karrierespor		97	36%
Arbejdsmarkedscenter (Karrierestedet)	AMC AC-dimittendindsats obl. 1		484	32%
Arbejdsmarkedscenter (Karrierestedet)	AMC AC-dimittendindsats obl. 2		474	35%
		Antal forløb i figur i alt	7470	

Antal forløb i figur 2			
Leverandør	Tilbudspakke / titel	Forløb i alt	Effekt, %
AOFJOB	Uddannelses- og Erhvervsintroducerende pakke	126	31%
Teknisk Erhvervsskole Center	Uddannelses- og Erhvervsintroducerende pakke	646	31%
Teknisk Erhvervsskole Center	Ungeaftale (Uddannelsesfremmende tilbud til unge)	334	64%
New Skills	Uddannelses- og Erhvervsintroducerende pakke	44	18%
Center for kompetence og beskæftigelse	Motivationsfremmende pakke -30	56	41%
Center for kompetence og beskæftigelse	Uddannelsespakke -30	2.057	49%
Center for kompetence og beskæftigelse	Jobpakke -30	2.032	50%
Center for kompetence og beskæftigelse	Projekt nytteaktivering	123	53%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Uddannelsespakke -30	217	47%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Jobpakke -30	257	31%
Center for afklaring og beskæftigelse	Jobpakke -30	64	28%
Center for afklaring og beskæftigelse	Job- og karrierevejledning	63	40%
Antal forløb i figur i alt		6019	

Antal forløb i figur 3			
Leverandør	Tilbudspakke / titel	Forløb i alt	Effekt, %
CUBE	Jobcoachingforløb	517	23%
ISS	Jobcoachingforløb	321	17%
AB Consult	Jobcoachingforløb	30	33%
Futurecom	Jobcoachingforløb	877	21%
FTF-A / Akademikernes	Jobcoachingforløb	1.087	24%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Jobcoachingforløb	1.590	20%
Markman	Jobcoachingforløb	262	35%
TUCJOB	Intensivt Jobformidlingsforløb (Akutpakke)	519	31%
Futurecom	Intensivt Jobformidlingsforløb (Akutpakke)	115	26%
AB Consult	Intensivt Jobformidlingsforløb (Akutpakke)	216	36%
FOF / HOF	Intensivt Jobformidlingsforløb (Akutpakke)	165	26%
Hartmanns	Intensivt Jobformidlingsforløb (Akutpakke)	167	23%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	CBSI Akutpakke	216	27%

Center for afklaring og beskæftigelse	CAB Akutpakke	343	36%
Hartmanns	Jobsøgningsforløb (korte)	88	24%
Center for afklaring og beskæftigelse	Jobpakke (CAB 4 ugers jobsøgning)	373	14%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Jobpakke (CBSI 4 ugers jobsøgningsforløb)	386	13%
Jobcenter København Center for Jobindsats (JKI)	PÅ VEJ TIL JOB, OVER 30 (JKM)	522	21%
Jobcenter København Center for Jobindsats (JKI)	Jobklub (JKM)	485	23%
Jobcenter København Nyropsgade (nu AMC)	JKN Jobklub	160	18%
Jobcenter København Nyropsgade (nu AMC)	Tidlig Jobklub - Hold 1-5	156	21%
Arbejdsmarkedscenter	PÅ VEJ TIL JOB (AMC)	544	19%
Arbejdsmarkedscenter	3F forløb	87	17%
Arbejdsmarkedscenter	Virksomhedsklub (V-klub)	356	12%
Arbejdsmarkedscenter	Formidlingsklub (F-klub)	442	15%
Arbejdsmarkedscenter	Uddannelseskлуб (U-klub)	292	11%
Arbejdsmarkedscenter	AMC Fokus på job	391	24%
Arbejdsmarkedscenter	AMC Formidlingsklub (Jobservice)	234	19%
Arbejdsmarkedscenter	Tidlig Jobservice Jobklub	301	24%
Arbejdsmarkedscenter	Tidlig Jobservice Kompetenceafklaring	66	20%
Arbejdsmarkedscenter	Tidlig Jobservice Individuel sparring	162	33%
Arbejdsmarkedscenter	Tidlig Jobservice Jobsøgningsstrategier	259	22%
Arbejdsmarkedscenter	Tidlig Jobservice Jobsøgningsværktøjer	92	14%
Arbejdsmarkedscenter	Tidlig Jobservice Faglige kvalifikationer	196	21%
Arbejdsmarkedscenter	Tidlig Jobservice Jobsøgningskompetencer	192	26%
Arbejdsmarkedscenter	AMC Tidlig Jobservice Formidling og..	54	17%
Arbejdsmarkedscenter (Karrierestedet)	Vækstdriver (KES)	125	23%
Arbejdsmarkedscenter (Karrierestedet)	Karrierespor	430	19%
Antal forløb i figur i alt		12818	

Antal forløb i figur 4

Leverandør	Tilbudspakke / titel	Forløb i alt	Effekt, %
Teknisk Erhvervsskole Center	Uddannelses- og Erhvervsintroducerende pakke (1 uge)	156	10%
Teknisk Erhvervsskole Center	Uddannelses- og Erhvervsintroducerende pakke	246	11%
New Skills	Uddannelses- og Erhvervsintroducerende pakke (1 uge)	75	9%
New Skills	Uddannelses- og Erhvervsintroducerende pakke	733	23%
Center for kompetence og beskæftigelse	Jobpakke	100	22%
Center for kompetence og beskæftigelse	Jobpakke +30 særlig besk. mål	99	23%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Jobpakke +30	2.093	14%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Jobpakke - lavt fremmøde +30	46	15%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Job og dansk	97	15%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Job og afklaring	92	17%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Motivationsfremmende pakke +30	37	8%
Center for beskæftigelse, sprog og integration	Uddannelsespakke +30	109	11%
Center for afklaring og beskæftigelse	Jobpakke +30	3.297	13%
Center for afklaring og beskæftigelse	DP - Intensiv aktivering	30	30%
Center for afklaring og beskæftigelse	Job- og karrierevejledning	1.017	21%
Center for afklaring og beskæftigelse	DP Jobpakke +30	416	25%
Center for afklaring og beskæftigelse	Din jobstrategi (fire ugers forløb)	834	17%
Center for afklaring og beskæftigelse	Deltidsjob til selvforsørgelse	32	19%
Center for afklaring og beskæftigelse	I job med helbredsfokus	34	6%
Center for afklaring og beskæftigelse	Motivationsfremmende pakke +30	176	7%
Center for afklaring og beskæftigelse	Uddannelsespakke +30 (FVU Kombi)	70	4%
	Antal forløb i figur i alt	9789	

Antal forløb i figur 5

Leverandør	Tilbudspakke / titel	Forløb i alt	Effekt, %
Contra	Jobpakke	50	16%
Hartmanns	Jobpakke	171	16%
Incita	Jobpakke	38	11%
Markman	Jobpakke	56	21%
Dansk Råstof / Springbræt	Jobpakke	34	21%
Contra	Uddannelsespakke	306	28%
Hartmanns	Uddannelsespakke	87	18%
Incita	Uddannelsespakke	67	16%
Hans Knudsen Institutet	Uddannelsespakke	63	16%
Markman	Uddannelsespakke	129	31%
Dansk Råstof / Springbræt	Uddannelsespakke	262	23%
Contra	Intensiv virksomhedspakke	64	20%
Hartmanns	Intensiv virksomhedspakke	31	16%
Contra	Inspirationspakke	32	16%
Incita	Revalideringspakke	60	7%
Hartmanns	Særlig intensive pakke	252	21%
Kofoeds Skole	Særlig intensive pakke	65	21%
Dansk Råstof / Springbræt	Særlig intensive pakke	690	28%
Center for kompetence og beskæftigelse	Intensivt afklaringsforløb - over 3 års kontanthjælp	36	8%
Center for kompetence og beskæftigelse	CKB Balance i livet - Vejen til uddannelse	43	23%
	Antal forløb i figur i alt	2536	

Antal forløb i figur 6

Leverandør	Tilbudspakke / titel	Forløb i alt	Effekt, %
Beskæftigelsescentrene	Jobpakke	302	4%
Hartmanns	Jobpakke	248	4%
Markman	Jobpakke	118	3%
Dansk Råstof / Springbræt	Jobpakke	108	6%
Incita	Jobpakke	87	3%
Hans Knudsen Institutet	Jobpakke	41	2%
Beskæftigelsescentrene	Uddannelsespakke	122	2%
Dansk Råstof / Springbræt	Uddannelsespakke	40	5%
DUCAS	Intensiv virksomhedspakke	55	0%
Beskæftigelsecentrene	Intensiv virksomhedspakke	52	2%
Markman	Intensiv virksomhedspakke	48	6%
Incita	Intensiv virksomhedspakke	41	0%
Hartmanns	Intensiv virksomhedspakke	30	7%
Incita	Revalideringspakke	133	2%
DUCAS	Revalideringspakke	73	4%
Beskæftigelsescentrene	Inspirationspakke	61	5%
Jobcenter København Center for Jobindsats (JKI)	Jobserviceklub (JKM)	539	3%
Jobcenter København Center for Jobindsats (JKI)	Coaching (JKI)	427	4%
	Antal forløb i figur i alt	2525	

Antal forløb i figur 7

Leverandør	Tilbudspakke / titel	Forløb i alt	Effekt, %
Contra	Aktive tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser	567	21%
Markman	Aktive tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser	54	31%
Dansk Råstof / Springbræt	Aktive tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser	51	12%
Futurecom & A.B. Consult	Aktive tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser	138	28%
Contra	Aktive tilbud til sygemeldte - somatiske lidelser	54	22%
Contra	Aktive tilbud til sygemeldte - uafklaret helbredssituation	99	16%
Center for afklaring og beskæftigelse	Jobcoaching til sygedagpengemodtagere	62	19%
	Antal forløb i figur i alt	1.025	

Antal forløb i figur 8

Leverandør	Tilbudspakke / titel	Forløb i alt	Effekt, %
Contra	Aktive tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser	315	8%
Markman	Aktive tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser	327	17%
Dansk Råstof / Springbræt	Aktive tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser	164	9%
Futurecom & A.B. Consult	Aktive tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser	825	19%
Plan & Handling	Aktive tilbud til sygemeldte - psykiske lidelser	137	11%
Contra	Aktive tilbud til sygemeldte - somatiske lidelser	384	4%
Incita	Aktive tilbud til sygemeldte - somatiske lidelser	99	9%
Futurecom & A.B. Consult	Aktive tilbud til sygemeldte - somatiske lidelser	195	12%
Plan & Handling	Aktive tilbud til sygemeldte - somatiske lidelser	229	7%
Contra	Aktive tilbud til sygemeldte - uafklaret helbredssituation	55	9%
Dansk Råstof	Aktive tilbud til sygemeldte - uafklaret helbredssituation	59	8%
Beskæftigelseskonsortiet ApS	Aktive tilbud til sygemeldte - uafklaret helbredssituation	45	7%
Center for afklaring og beskæftigelse	Jobcoaching til sygedagpengemodtagere	455	30%
	Antal forløb i figur i alt	3.289	

Antal afsluttede forløb i alt (figur 1-8)	45.471
--	---------------

Introduktion og læsevejledning til oversigter over job- og uddannelseseffekter i forhold til gennemsnitlige ledighedslængde.

Forvaltningen anvender, disse oversigter til udvalget, som et *dialogværktøj* i den løbende overvågning og kvalitetsstyring af forvaltningens egne centre og eksterne samarbejdspartnere.

Eksterne leverandører og job- og beskæftigelsescentrene (figur 1-8)

I det ovenstående (Bilag 1 – Figur 1-8) vises forskellige (plot)diagrammer over job- og uddannelseseffekter af forskellige aktiveringstilbud der er afsluttet i perioden september 2012 til august 2013. *3 måneders job- og uddannelseseffekt* (Y-aksen), vises i forhold til den *gennemsnitlige ledighed* (*gennemsnitlig varighed af offentlig forsørgelse*), målt i måneder, blandt deltagerne på det enkelte tilbud (X-aksen). Opgørelserne bygger på data fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ledelses- og Informations Systems ” (BIFLIS). (kuben ”effekt af afsluttet aktivering). Kildedata stammer fra KMD OPERA og KØR.

Det bør understreges, at *3 måneders job- og uddannelseseffekt* dækker over en status på de aktiverede lediges selvforsørgelsesgrad 3 måneder efter et konkret afsluttet aktiveringsforløb. Der er *ikke* tale om videnskabelige effektanalyser med kontrolgruppe eller statistisk konstrueret kontrolgrupper.

For at give et mere nuanceret billede af effekterne har forvaltningen valgt at vise disse ift. den gennemsnitlige ledighedslængde for borgerne i tilbuddet. Dette bør derfor holdes for øje i vurderingen af de enkelte leverandører/tilbud. Det skyldes det forhold, at der typisk er en negativ sammenhæng mellem 3 måneders effekt og den gennemsnitlige varighed af offentlig forsørgelse i forløb. En stor forskel i gennemsnitlig varighedslængde på et sammenligneligt tilbud vil derfor typisk favorisere leverandører med deltagere, som har kortere gennemsnitlig ledighedslængde.

Den gennemsnitlige ledighedslængde i det enkelte tilbud dækker over borgernes ledighedslængde ved *afslutningen* af tilbuddet (se efterfølgende opgørelsesmetode for uddybning).

Kun tilbud, hvor mere end 30 borgere har afsluttet et forløb i perioden september 2012 til august 2013 indgår i oversigten. Læseren skal i den forbindelse være opmærksom på, at høje effekter *kan* dække over få afsluttede forløb, jf. Tabel 1D.

Forvaltningen har opdelt tilbuddene til de forskellige målgrupper i nogle grupperinger, hvor tilbuddene vurderes at være nogenlunde sammenlignelige i indhold. Hver figur dækker over flere forskellige forløbstyper, som er fordelt på forskellige serier. Sammenligning på tværs af serierne i figuren giver et indtryk af hvordan leverandører generelt klarer sig på tværs af (forskellige) indsatsforløb med forskelligt formål til de udspecificerede målgrupper. Ligeså kan det give et indtryk af, om der fx er nogle indsatser til en målgruppe, som har højere effekter end andre typer af forløb.

Andre Aktører: Kontakt- og aktiveringsforløb for borgere med en lang videregående uddannelse (figur 9)

Anden aktør- forløb er de forløb, hvor *samtaleforløb og aktivering* for en gruppe af borgere, samlet er varetaget eksternt hos en af forvaltningens samarbejdspartnere. I Københavns Kommune samarbejdes der kun med andre aktører for gruppen af borgere med lang videregående uddannelse.

Anden aktør – effekter (effekt af kontaktforløb) opgøres i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ledelses- og Informations System (BIFLIS) på en anden måde end for de rene aktiveringsforløb. Der er derfor ikke dataunderstøttelse til at anvende en ensartet dataopgørelsesmetode på tværs af Job- og beskæftigel-

sescentre, eksterne leverandører og andre aktører. Der indgår derfor heller ikke en beregnet gennemsnitlig ledighed for disse borgere. Effekttal er opgjort ift. forskellige indsatsmoduler hvortil borgere henvises i en bestemt periode af deres ledighedsperiode. Forvaltningen har foretaget en omregning af tilgængelige data, således at det er de gennemsnitlige 3 måneders effekter af kontaktforløb hos anden aktør der vises i figur 9. Se også opgørelsesmetode.

Brugertilfredshed

I tabel 1C vises, hvor tilfredse borgerne alt i alt er med tilbuddet. I tabel 1C er der givet farve til det enkelte tilbud ud fra hvilket interval leverandørens indextal ligger på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet". På nær det nye LVU-udbud (anden aktør), som netop er påbegyndt brugertilfredshedsevalueringer i marts 2014 (perioden 3.marts til 21. marts 2014), samt det seneste udbud til aktivitetsparate (tidl. matchgruppe-2) som påbegyndte evaluering den 27. januar 2014 – dækker data besvarelser fra de seneste 12 måneder (7. marts 2013 til 7.marts 2014). For brugertilfredshedsmålingerne er det valgt at tage de mest opdaterede data med i kvalitetstjekket. Det betyder, at rapporteringen af brugertilfredshed dækker en anden periode end effektdata.

Tabel- og ordforklaring (forklaring af farve) på det opsummerende spørgsmål: "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet"	Forvaltningens reaktionsplan
Indextal 0-44	= Reaktion påkrævet
Indextal 45-64	= Til observation
Indextal 65-100	= Alt i orden
Indextal er max. 100. Hvor Indextal 0 er "helt uenig" og max på 100 er "helt enig".	

På enkelte tilbud forefindes der ikke data. Dette kan fx skyldes, at leverandøren ikke har fået henvist borgere i perioden.

I bilag 2A-2E findes selvstændige brugertilfredsrapporter for de enkelte indsatsområder hos hhv. eksterne leverandører, andre aktører og i job- og beskæftigelsescentrene som viser yderligere opsummerede resultater fra brugertilfredshedsevalueringer på det enkelte indsatsområde.

Opgørelsesmetoder

Nedenfor er der redegjort mere detaljeret for opgørelsesmetoder for datagrundlaget, ligesom der er redegjort for centrale begreber i forhold til opgørelserne. Dette er opdelt ift. figur 1-8 og 9 pga. de forskellige opgørelsesmetoder.

Figur 1-8:

a) Gennemsnitlig ledighed i perioden september 2012 til august 2013:

Beregnes som summen af ledighedsmåneder over alle deltagerne på det enkelte forløb, ved forløbets afslutning, delt med antallet af deltagere. Med andre ord, viser et forløbs gennemsnitlige ledighed den gennemsnitlige ledighedslængde blandt forløbets deltagere, da disse afsluttede forløbet.

Ledighedslængden defineres forskelligt alt afhængig af målgruppe. For dagpengemodtagere afhænger ledighedslængden af antallet af brugte dagpengeklip. Dermed vil en dagpengemodtagers ledighedslængde fra en tidligere ledighedsperiode tælle med i den opgjorte ledighedslængde, hvis ikke dagpengemodtageren i mellemtiden har genoptjent dagpenge retten.

For en kontanthjælpsmodtager tæller ledighedslængden fra første henvendelsesdato (kontaktforløbets begyndelse). Det betyder også, at afbrydes en kontanthjælpsmodtagers kontaktforløb og der senere påbegyndes et nyt kontaktforløb, vil ledighedslængden tælle fra påbegyndelse af det nye kontaktforløb.

Ledighedslængden for en sygedagpengemodtager tæller fra første sygedag, dette gælder også hvis en sygedagpengemodtager sygemeldes fra ledighed. Dermed vil en eventuel ledighedsperiode som almindelig dagpengemodtagere ikke tælle med i den opgjorte ledighedslængde for borgeren, hvis denne sygemeldes i sin ledighedsperiode. Modsat vil ledighedslængden for en sygemeldt kontanthjælpsmodtager, tælle med i ledighedslængden under dennes sygemelding.

b) 3 måneders effekt i perioden september 2012 – august 2013:

Opgøres som andelen af afsluttede enkeltstående forløb i perioden, hvor borgeren er ude af offentlig forsørgelse 3 måneder efter, at forløbet er blevet afsluttet.

At en borger er ude af offentlig forsørgelse betyder, at denne ikke modtager ydelse eller er i aktivitet 3 måneder efter endt aktivering. Fratagelse af ydelse i forbindelse med en sanktionering tæller som positiv effekt, ligesom ferieafholdelse også tæller som positiv effekt. Deltidsjob tæller dog ikke som positiv effekt, hvis der fortsat udbetales ydelse og/eller borgeren er i aktivitet.

En borger som 3 måneder efter afslutningen af sit forløb modtager Statens uddannelsesstøtte regnes dermed også som positiv effekt.

c) Opsummerende tabel 1A

Tabellen viser antallet af afsluttede forløb og den gennemsnitlige 3 måneders effekt fordelt på alder og hhv. tilbud til arbejdsmarkedsparate ledige, ikke-arbejdsmarkedsparate ledige samt til sygemeldte i perioden september 2012 til august 2013

Summen af afsluttede forløb er opgjort på baggrund af tilbud, som har mere end 30 afsluttede forløb og som fremgår af figur 1-8.

Figur 9 (Anden aktør):

a) Den gennemsnitlige 3 måneders job- og uddannelseseffekt i perioden april 2013 – februar 2014:

Forvaltningens ledelses- og informationssystem (BIFLIS) opgør for disse anden aktør-forløb den *månedlige effekt* af kontakt- og aktiveringsforløbet. Effekterne tager udgangspunkt i kontaktforløb der afsluttes med effekt i en given måned, som er valideret 2 måneder senere i DREAM, i forhold til alle kontaktforløb i måneden, dvs. borgere som i en given måned er berørt af at være i kontaktforløb hos anden aktør.

Den realiserede effekt valideres i DREAM 2 måneder efter afsluttet forløb ift. om borgeren er i uddannelse (modtager SU) eller er i beskæftigelse. Effekttallene er de såkaldte "generelle effekter" i BIFLIS som er en kombination af estimerede og validerede effekter. Dette er årsagen til at der kan vises effekt-tal helt frem til og med februar 2014. Hvis der ønske yderligere uddybning henvises til BIFLIS kubebeskrivelse, som kan rekvireres i Kontoret for Økonomi og Resultater.

På baggrund af den *månedlige effekt* i perioden april 2013 til februar 2014 har forvaltningen beregnet en *gennemsnitlig* 3 måneders effekt af kontaktforløb, som fremgår af figur 9. Beregningen er sket via følgende formel: $1 - (1 - \text{den månedlige effekt})^3$. Årsagen hertil er, at forvaltningen har ønsket at få en mere ensartet fremstilling på tværs af figurer i kvalitetstjekket. Det er tale om to forskellige målemetoder i figur 1-8 og i figur 9 og som ikke er sammenlignelige.

b) Opsummerende tabel 1B for perioden

Tabel 1B viser effekttopsummering på tværs af moduler og er beregnet på samme måde som i ovenstående. Antal forløb dækker over det 3 måneders gennemsnitlige antal (kontakt)forløb.

Alle yderligere analyser som fremgår af figurkommentarer er supplerende datakørsler fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ledelses- og Informations System (BIFLIS).