



**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

# **Samlet kvalitetstjek for Københavns Kommunes borgere 2015**

# Introduktion til kvalitetstjek

I det følgende vises resultaterne af forvaltningens årlige kvalitetstjek af beskæftigelsesindsatsen:

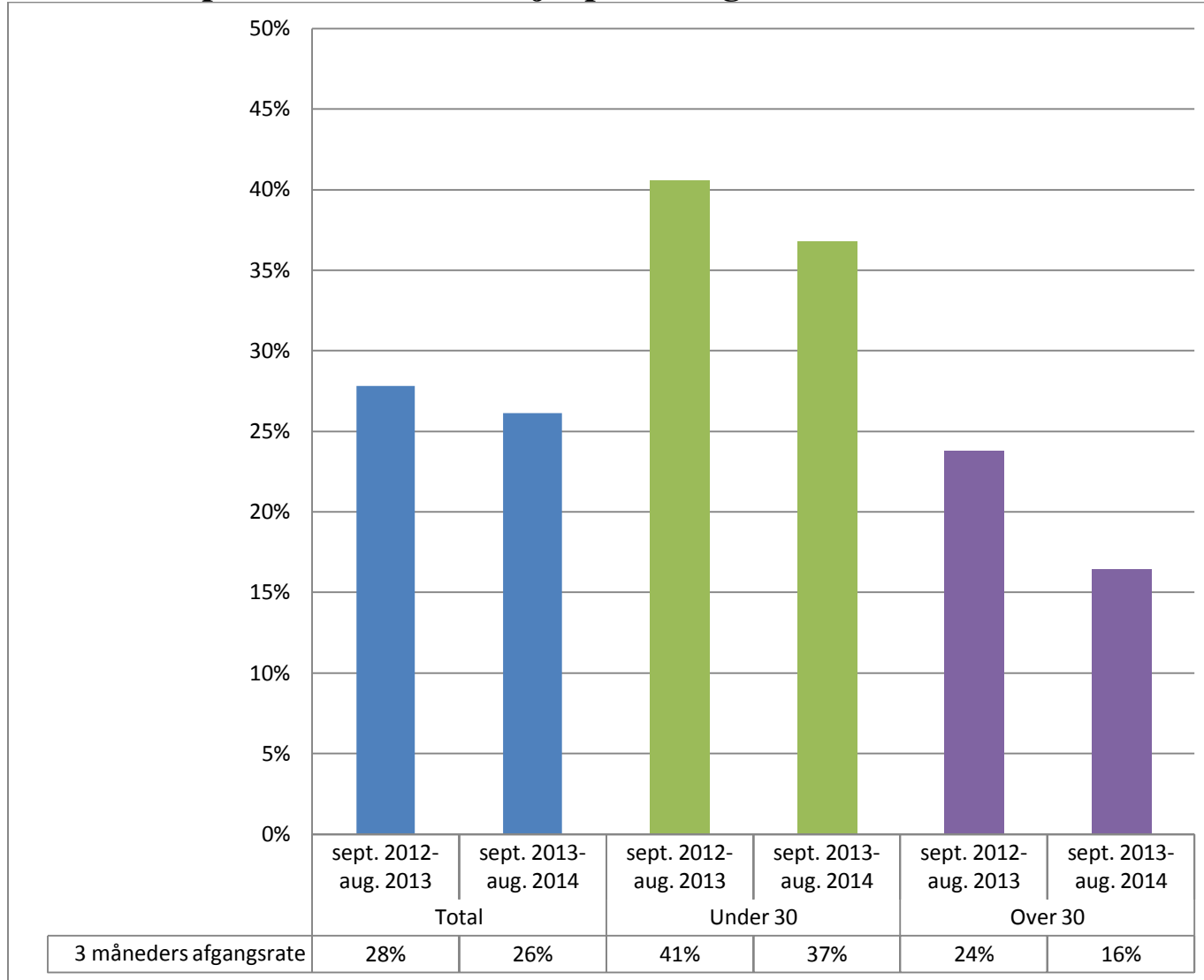
Indholdet omfatter:

1. 3 måneders afgangsrater for beskæftigelsestilbud hos eksterne leverandører, anden aktør samt job- og beskæftigelsescentre – **side 3 - 9**.  
Aktiveringstilbuddene (LAB § 32 stk. 1 nr. 2) er opdelt efter:
  - Målgrupper
  - Over og under 30-årige, da effektniveauet typisk er højere i ungeindsatsen.
2. Opsummerende tabeller med afgangsrater og antal forløb. **Side 10**
3. Brugertilfredshedsniveau. **Side 11**

Bagerst i bilaget er en introduktion til afgangsrater og brugertilfredshed, herunder opgørelsesmetoder. **Side 12-13**

### 3 måneders afgangsrater for beskæftigelsestilbud hos eksterne leverandører:

#### Målgruppe: Dagpengemodtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere



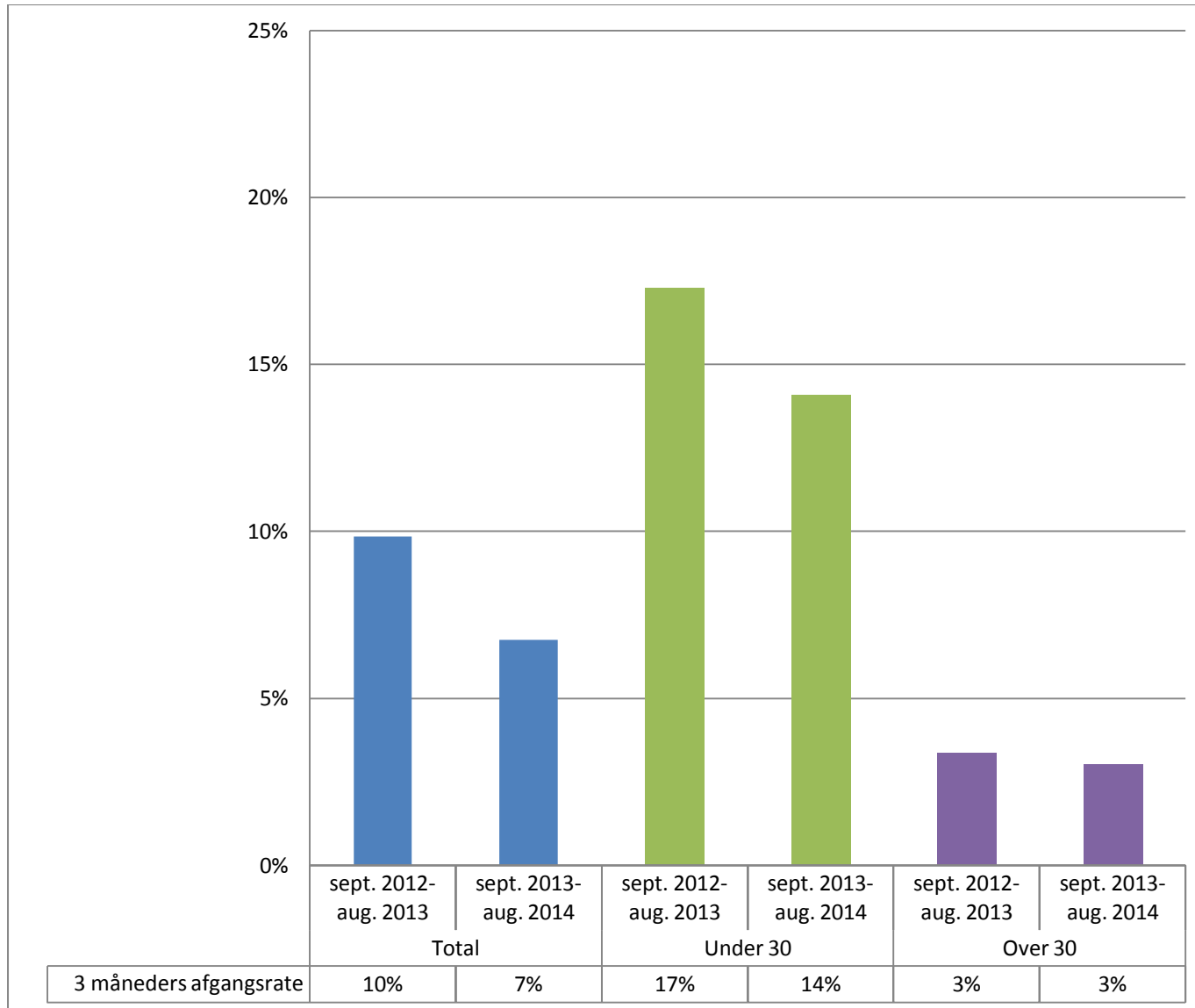
**Bilag 1 - Figur 1.** Figuren viser afgangsraten af vejledning og opkvalificeringstilbud (LAB § 32 stk. 1 nr. 2) for målgruppen i perioden september 2012 – august 2013 og september 2013 – august 2014 opdelt på over og under 30 år.

Bemærk, at de viste afgangsrater under figurene er afrundede.

Kilde: BIFLIS

### 3 måneders afgangsrater for beskæftigelsestilbud hos eksterne leverandører:

#### Målgruppe: Aktivitetsparate kontant- og uddannelseshjælpsmodtagere



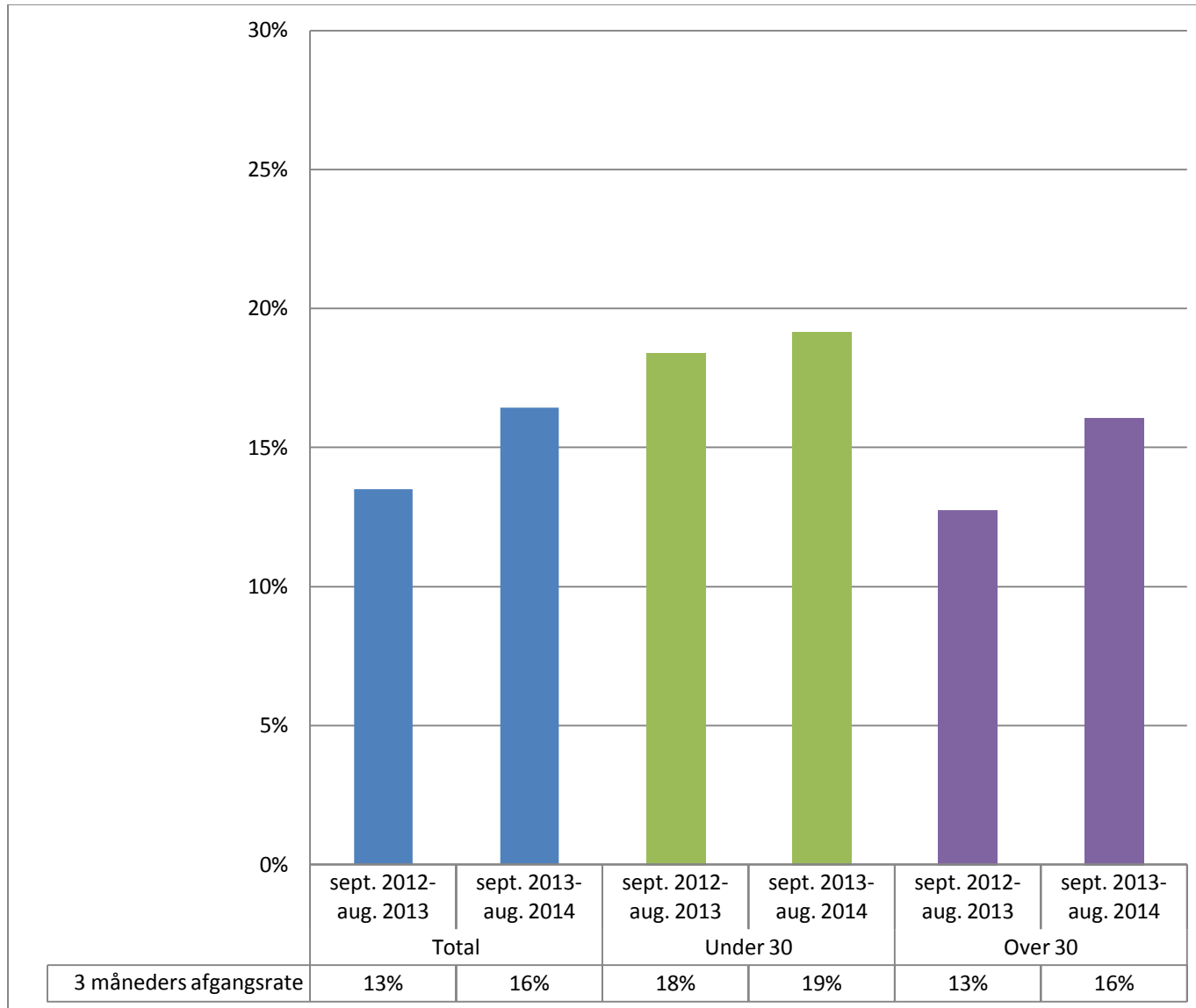
**Bilag 1 - Figur 2.** Figuren viser afgangsraten af vejledning og opkvalificeringstilbud (LAB § 32 stk. 1 nr. 2) for målgruppen i perioden september 2012 – august 2013 og september 2013 – august 2014 opdelt på over og under 30 år.

Bemærk, at de viste afgangsrater under figuren er afrundede.

Kilde: BIFLIS

### 3 måneders afgangsrater for beskæftigelsestilbud hos eksterne leverandører:

#### Målgruppe: Sygedagpengemodtagere



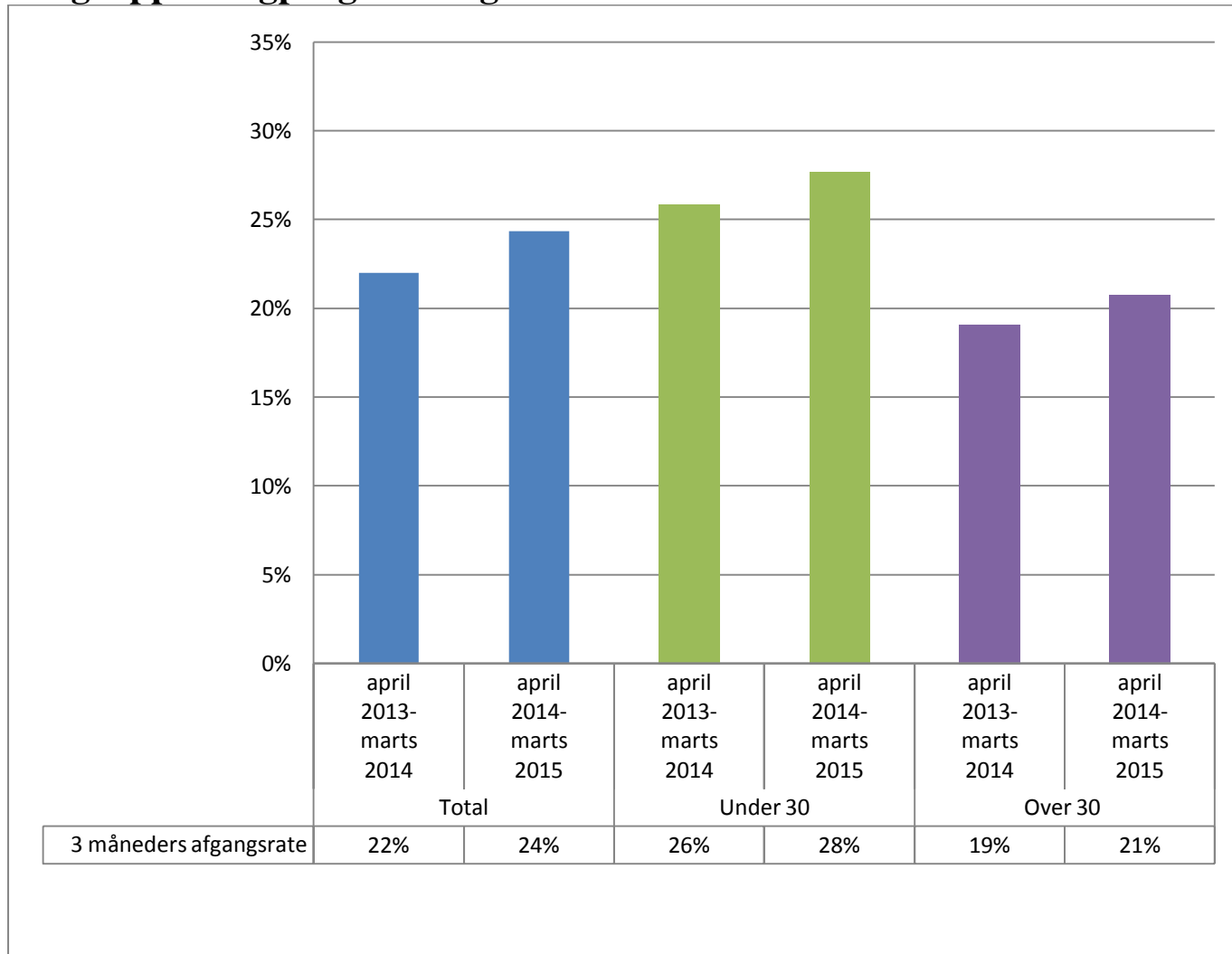
**Bilag 1 - Figur 3.** Figuren viser afgangsraten af vejledning og opkvalificeringstilbud (LAB § 32 stk. 1 nr. 2) for målgruppen i perioden september 2012 – august 2013 og september 2013 – august 2014 opdelt på over og under 30 år.

Bemærk, at de viste afgangsrater under figurene er afrundede.

Kilde: BIFLIS

**De gennemsnitlige 3 måneders afgangsrater for dagpengemodtagere med lang videregående uddannelse, hvis kontakt- og aktiveringsforløb er udlagt til anden aktør. Aktøren står for både samtaler og aktivering.**

### Målgruppe: Dagpengemodtagere



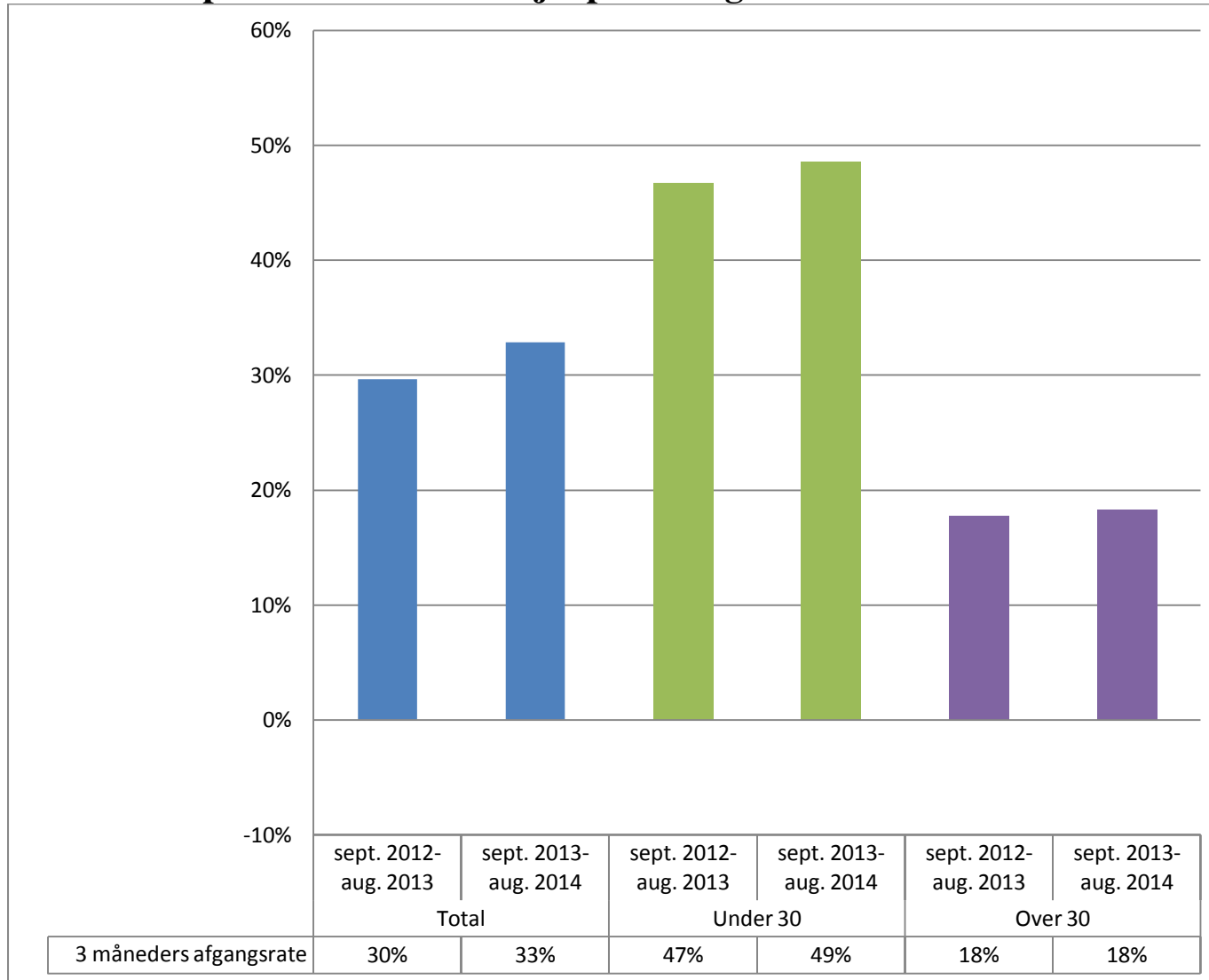
**Bilag 1 - Figur 4.** Figuren viser de gennemsnitlige 3 måneders afgangsrater af kontakt- og aktiveringsforløb for dagpengemodtagere med lang videregående uddannelse i perioden april 2013 – marts 2014 og april 2014 – marts 2015 opdelt på over og under 30 år. Det er kun borgere med lang videregående uddannelse, hvor kontakt- og aktiveringsforløbet udlægges.

Bemærk, at de viste afgangsrater under figurerne er afrundede.

Kilde: BIFLIS og egne beregninger.

### 3 måneders afgangsrater for beskæftigelsestilbud i job- og beskæftigelsescentrene.

**Målgruppe: Dagpengemodtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere.**



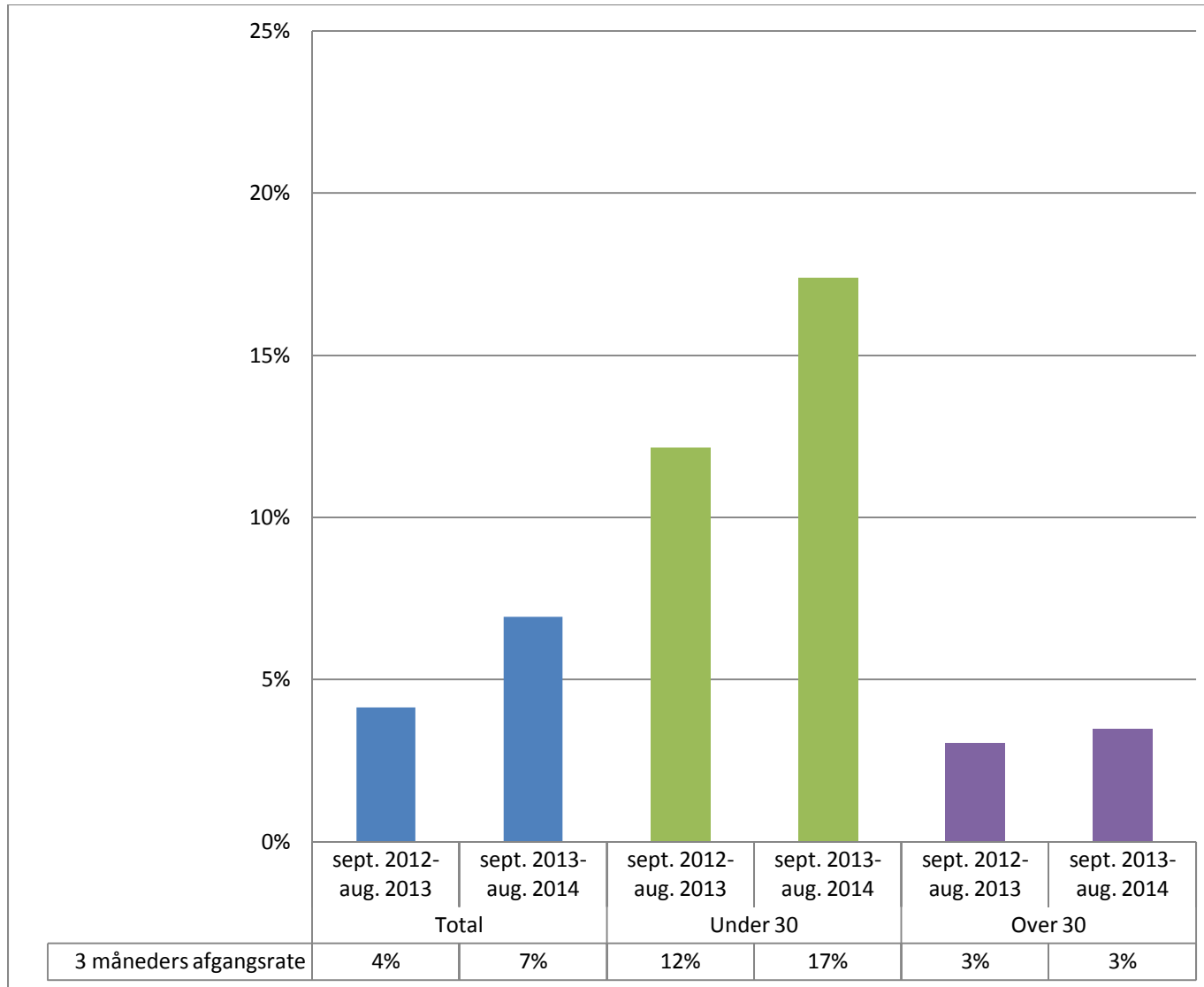
*Bilag 1 - Figur 5.* Figuren viser afgangsraten af interne vejledning og opkvalificeringstilbud (LAB § 32 stk. 1 nr. 2) for målgruppen i perioden september 2012 – august 2013 og september 2013 – august 2014 opdelt på over og under 30 år.

Bemærk, at de viste afgangsrater under figurene er afrundede.

Kilde: BIFLIS

### 3 måneders afgangsrater for beskæftigelsestilbud i job- og beskæftigelsescentrene.

#### Målgruppe: Aktivitetsparate kontant- og uddannelseshjælpsmodtagere



**Bilag 1 - Figur 6.** Figuren viser afgangsraten af interne vejledning og opkvalificeringstilbud (LAB § 32 stk. 1 nr. 2) for målgruppen i perioden september 2012 – august 2013 og september 2013 – august 2014 opdelt på over og under 30 år.

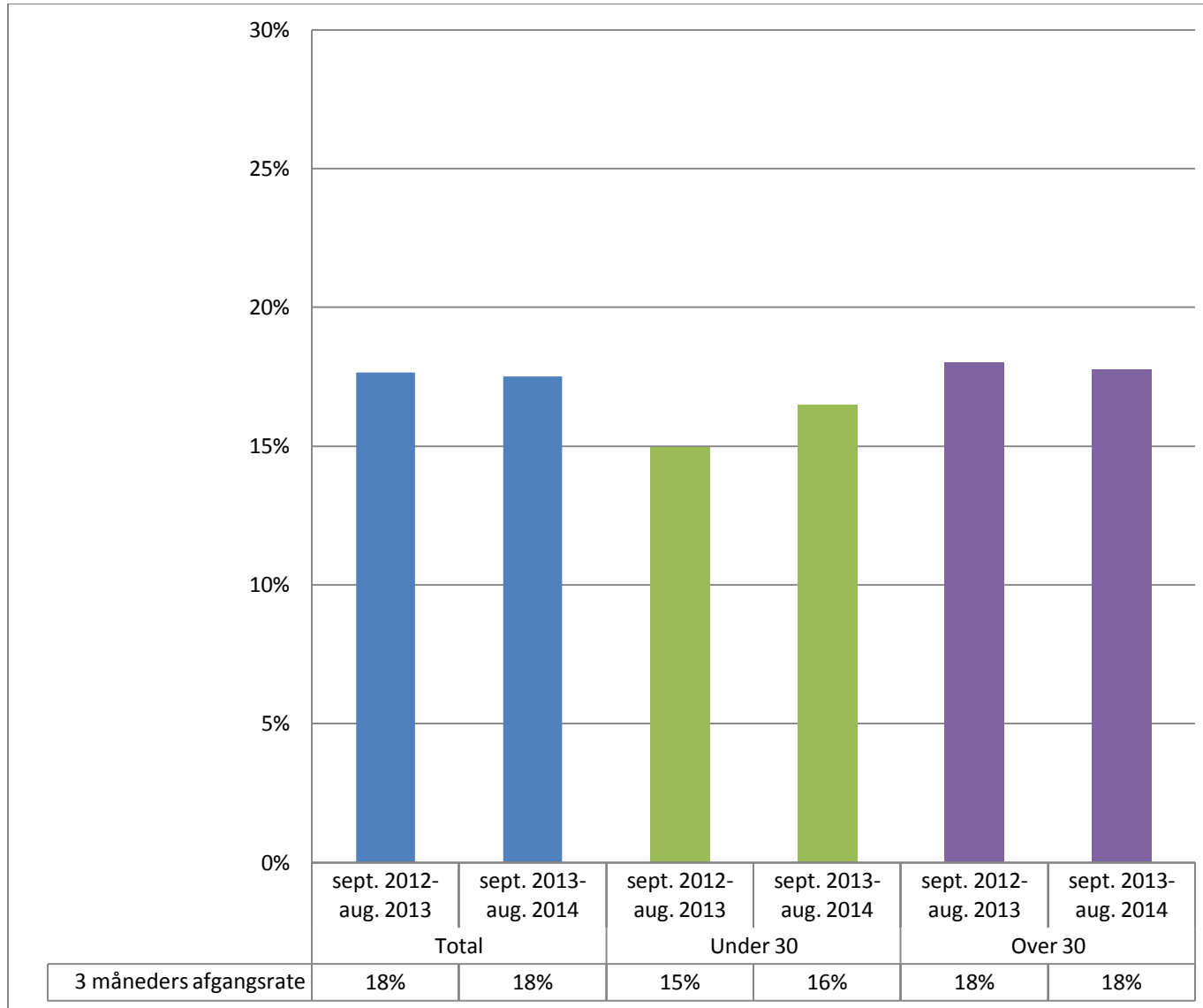
Bemærk, at de viste afgangsrater under figuren er afrundede.

Kilde: BIFLIS



### 3 måneders afgangsrater for beskæftigelsestilbud i job- og beskæftigelsescentrene.

#### Målgruppe: Sygedagpengemodtagere



**Bilag 1 - Figur 7.** Figuren viser afgangsraten af interne vejledning og opkvalificeringstilbud (LAB § 32 stk. 1 nr. 2) for målgruppen i perioden september 2012 – august 2013 og september 2013 – august 2014 opdelt på over og under 30 år.

Bemærk, at de viste afgangsrater under figuren er afrundede.

Kilde: BIFLIS

## Udviklingen i 3 måneders afgangsrater og antal forløb.

Tabel 1 Tilbud hos eksterne leverandører og tilbud i job- og beskæftigelsescentrene		Periode	Total		Under 30		Over 30	
			Afsluttede 3 måneders forløb	afgangsrate	Afsluttede 3 måneders forløb	afgangsrate	Afsluttede 3 måneders forløb	afgangsrate
Dagpenge modtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere	Eksterne leverandører	september 2012-august 2013	6.113	28%	1.464	41%	4.649	24%
		september 2013-august 2014	5.858	26%	2.789	37%	3.069	16%
	Job- og beskæftigelsescentre	september 2012-august 2013	29.476	30%	12.120	47%	17.356	18%
		september 2013-august 2014	32.571	33%	15.641	49%	16.930	18%
Aktivitetsparate kontant- og uddannelseshjælpsmodtagere	Eksterne leverandører	september 2012-august 2013	9.823	10%	4.574	17%	5.249	3%
		september 2013-august 2014	11.283	7%	3.789	14%	7.494	3%
	Job- og beskæftigelsescentre	september 2012-august 2013	2.628	4%	321	12%	2.307	3%
		september 2013-august 2014	4.905	7%	1.219	17%	3.686	3%
Sygedagpenge modtagere	Eksterne leverandører	september 2012-august 2013	4.319	14%	587	18%	3.732	13%
		september 2013-august 2014	4.042	16%	501	19%	3.541	16%
	Job- og beskæftigelsescentre	september 2012-august 2013	1.144	18%	127	15%	1.017	18%
		september 2013-august 2014	1.364	18%	249	16%	1.115	18%

**Bilag 1 – Tabel 1.** Tabellen viser afgangsraterne i figur 1-3 og 5-7 opsummeret i tabelform. Antallet af forløb, der indgår i analysen, er tilføjet.

Bemærk, at de viste afgangsrater i tabellen er afrundede.

Kilde: BIFLIS

Note: Bemærk, at afgangsraterne mellem de eksterne og interne tilbud ikke er direkte sammenlignelige. Det skyldes, at der i analysen ikke er taget højde for, hvordan der visiteres til de konkrete forløb. Fx er der ikke taget højde for ledighedslængden ved visitering.

Derudover er det typisk sådan – ikke mindst hvad angår de aktivitetsparate kontant- og uddannelseshjælpsmodtagere samt sygedagpengemodtagere – at de eksterne leverandører får henvist de ”sværeste” borgere inden for målgrupperne.

Tabel 2 Kontakt- og aktiveringsforløb hos anden aktør		Periode	Total		Under 30		Over 30	
			Antal forløb	3 måneders afgangsrater	Antal forløb	3 måneders afgangsrater	Antal forløb	3 måneders afgangsrater
Dagpenge modtagere med lang videregående uddannelse	Anden aktør	april 2013 - marts 2014	2.147	22%	913	26%	1.234	19%
		april 2014 - marts 2015	3.286	24%	1.677	28%	1.609	21%

**Bilag 1 – Tabel 2.** Tabellen viser afgangsraterne i figur 4 opsummeret i tabelform. Antallet af forløb, der indgår i analysen, er tilføjet.

Bemærk, at de viste afgangsrater under tabellen er afrundede.

Kilde: BIFLIS

## Brugertilfredshed

Tabel 3 - Brugertilfredshed	april 2013 – marts 2014		april 2014 – marts 2015	
	Bruger-tilfredshed "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" (indekstal)	Antal svar	Bruger-tilfredshed "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" (indekstal)	Antal svar
Indekstal er max. 100. Hvor indekstal 0 er "helt uenig" og max på 100 er "helt enig"				
Dagpengemodtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere ("match-1 udbud")	81	854	81	1141
Aktivitetsparate kontant- og uddannelseshjælpsmodtagere ("match-2 udbud")	80	110	80	2909
Sygedagpengemodtagere ("Sygefraværsudbud")	87	993	86	669
Dagpengemodtagere med lang videregående uddannelse ("LVU-udbud")	59	505	61	748
Job- og beskæftigelsescentrene (interne tilbud / alle målgrupper)	75	1018	68	654

**Bilag 1 – Tabel 3.** Tabellen viser brugertilfredsheden på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" fordelt på de områder (udbud og interne tilbud), som der evalueres på i forvaltningens brugertilfredsheds-målingssystem. Der vises resultater fra to perioder: April 2013 – marts 2014 og april 2014 – marts 2015.

Kilde: Defgo.net

## **Introduktion til oversigter over afgangsrater og brugertilfredshed**

### **1.1 Eksterne leverandører og job- og beskæftigelsescentre (figur 1-3 og figur 5-7)**

Figur 1-3 og figur 5-7 viser søjlediagrammer over 3 måneders afgangsrater i forskellige aktiveringstilbud i perioderne september 2012 til august 2013 og september 2013 til august 2014 (vejledning og opkvalificeringstilbud, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, Kap. 10 § 32 stk. 1, nr. 2).

I figurerne med de viste afgangsrater indgår ikke tilbud om ordinær uddannelse, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, § 32 stk. 1, nr. 1), mentor, jf. Lov om aktiv en beskæftigelsesindsats, kap. 9b, eller virksomhedsrettede indsatser, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, kap. 11 og 12. De forskellige relevante målgrupper er fordelt på tilbud leveret af eksterne leverandører og af forvaltningens job- og beskæftigelsescentre.

Bemærk, at de 3 måneders afgangsrater 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.

Opgørelserne bygger på data fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ledelses- og Informations System (BIFLIS). Kildedata stammer fra KMD OPERA.

#### ***Opgørelsesmetode:***

##### ***3 måneders afgangsrater i perioderne september 2012 – august 2013 og september 2013 – august 2014***

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 samt afholdelse af ferie tæller som positiv effekt. Deltidsjob tæller 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.

#### ***Tabel 1***

Tabel 1 viser afgangsraterne i de forskellige måleperioder. Derudover vises antallet af afsluttede forløb i perioderne, som ligger til grund for analyserne.

### **1.2 Andre aktører: Kontakt- og aktiveringsforløb for borgere med en lang videregående uddannelse (figur 4)**

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

Anden aktør-afgangsrater opgøres i BIFLIS efter en anden metode end for de rene aktiveringsforløb. Der er derfor ikke dataunderstøttelse til at anvende en ensartet dataopgørelsesmetode på tværs af job- og beskæftigelsescentre, eksterne leverandører og andre aktører. Forvaltningen har omregnet de tilgængelige data, så det er de gennemsnitlige 3 måneders effekter af kontaktforløb hos anden aktør, der vises i figur 4. Se også opgørelsesmetode.

Opgørelserne i figur 4 bygger på data fra BIFLIS. Kildedata stammer fra KMD OPERA og DREAM.

## ***Opgørelsesmetode***

### *De gennemsnitlige 3 måneders afgangsrater i perioderne april 2013 – marts 2014 og april 2014 – marts 2015*

BIFLIS opgør for disse anden aktør-forløb den månedlige afgangsrater af kontakt- og aktiveringsforløbet. Afgangsraterne 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 kontaktforløb 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 effekttal helt frem til og med marts 2015. Hvis der ønskes yderligere uddybning, henvises til BIFLIS kubebeskrivelse, som kan rekvireres i 5. kontor i Centralforvaltningen.

På baggrund af den månedlige afgangsrater i måleperioderne har forvaltningen beregnet en gennemsnitlig 3 måneders effekt af kontaktforløb, som fremgår af figur 4. Beregningen er sket via følgende formel:  $1 - (1 - \text{den månedlige effekt})^3$ . Det skyldes, 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 4 og de resterende figurer, som ikke er direkte sammenlignelige.

### *Tabel 2*

Tabel 2 viser afgangsraterne i de forskellige måleperioder. Derudover vises antal forløb i perioderne. Antal forløb dækker over det 3 måneders gennemsnitlige antal (kontakt)forløb, afsluttede såvel som igangværende i måleperioden.

## ***1.3 Brugertilfredshed***

I tabel 3 vises borgernes tilkendegivelser på spørgsmålet ”Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet” samt antallet af svar, der ligger bag resultatet. Brugertilfredsheden vises som et indekstal. Indekstallet er maksimum 100, hvor indekstal 0 er ”helt uenig” og det maksimale indekstal på 100 er ”helt enig”. Det betyder, at hvis alle på et tilbud har svaret ”helt enig” vil indekstallet være 100. Således vil indekstallet være 0, hvis alle har svaret ”helt uenig” på spørgsmålet.

Der vises resultater fra to perioder: April 2013 – marts 2014 og april 2014 – marts 2015.

I tabellen vises den opsummerede brugertilfredshed på de områder – dvs. på de eksterne tilbud (udbud) og interne tilbud, som vi i forvaltningen opgør i vores brugertilfredshedssystem.