

Målinger på fokusområde 3 vedr. servicekultur og medarbejdertrivsel



Bilag 3

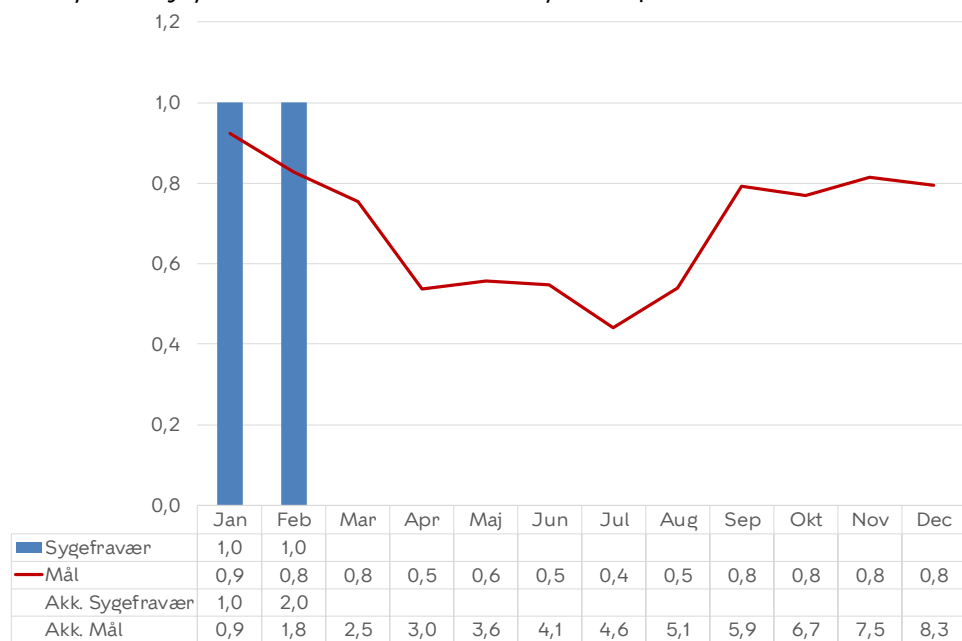
Måling om borgertilfredshed (Hovedmål)

Figur 1. [Udvikling i borgernes tilfredshed]

Afventer måling

Sygefravær i BIF (Hovedmål)

Figur 2. Sygefravær målt i fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat



2019 er startet højt med 2 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i samlet i januar og februar 2019. Det er 0,2 fraværsdagsværk mere end målet år-til-dato tilsiger.

Det samlede mål for 2019 er 8,3 fraværsdagsværk.

Personaleomsætning (Supportmål)

Tabel 1. Personaleomsætning i BIF

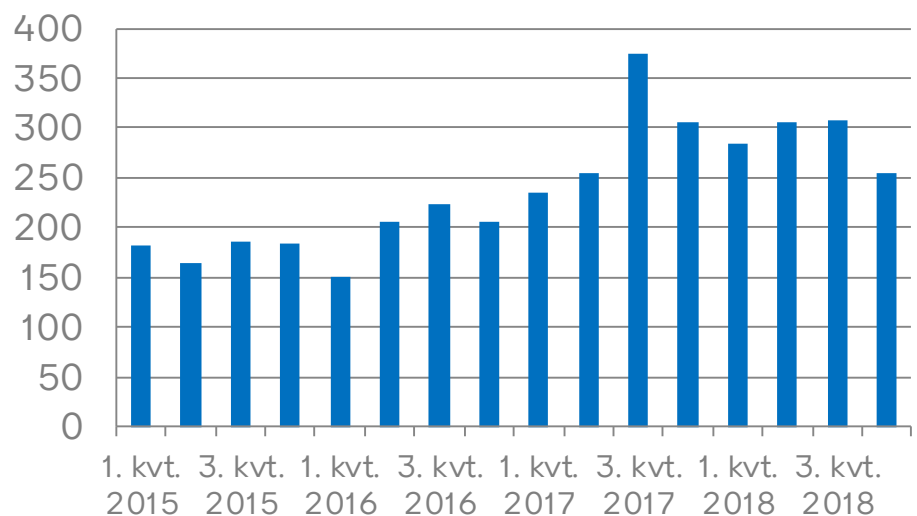
	2017	2018
Personaleomsætning	24,5%	24,9%

Personaleomsætningen var 24,8 % i BIF i 2018. Det er en stigning på 0,3 procentpoint ift. 2017.

Personaleomsætningen er både ekstern afgang (jobskifte ud af Københavns Kommune) og intern afgang (jobskifte i eller mellem forvaltningerne herunder organisationsændringer). Midlertidigt ansatte som fx barselsvikarer, løntilskudsmedarbejdere mv. indgår ligeledes.

Udvikling i formalitetsklager (Supportmål)

Figur 3. Antal formalitetsklager



Kilde: Egen opgørelse

I 4. kvartal 2018 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtaget 254 formalitetsklagesager.

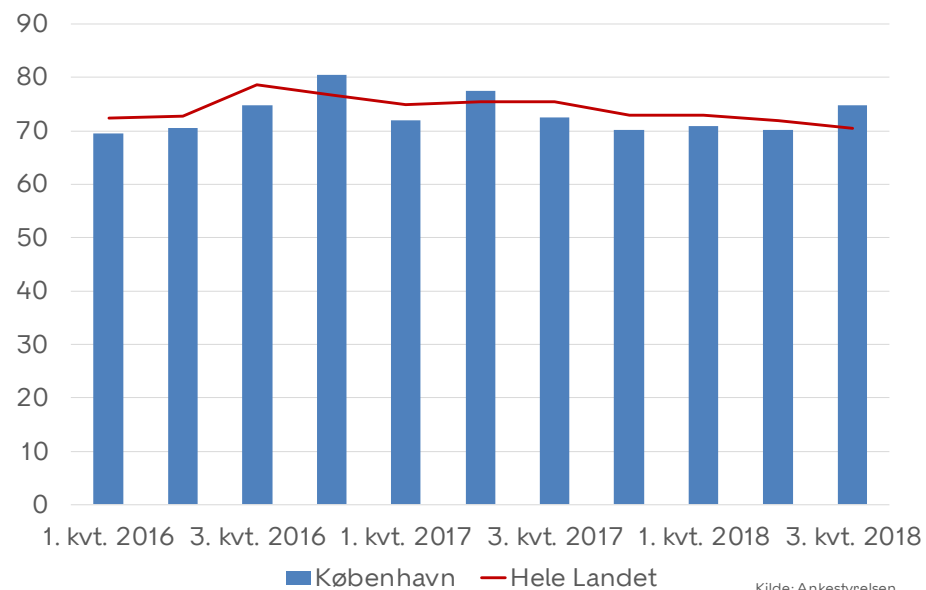
Formalitetsklager er typisk klager over sagsbehandlingen. Der har været et højere niveau af klager over sagsbehandlingen det seneste år (der er data for), hvilket tyder på, at borgerne ikke er tilfredse med den behandling, de modtager i BIF.

I sommeren 2017 var der øget mediebevågenhed på området og der blev fra politisk side opfordret til at henvende sig ved utilfredshed med sagsbehandlingen.

Antallet af klager svarer ikke til antal borgere, der har indgivet en klage, da borgere kan klage flere gange.

Afgørelser i Ankestyrelsen (Supportmål)

Figur 4. Andel påklagede sager, hvor forvaltningen fik medhold i Ankestyrelsen



Ankestyrelsen har i 3. kvartal 2018 behandlet 593 sager truffet i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Ankestyrelsen stadfæstede 75 pct. af forvaltningens afgørelser i 3. kvartal 2018, dvs. gav forvaltningen medhold i afgørelsen. Til sammenligning blev 70 pct. af sagerne stadfæstet på landsplan.

Afgørelser kan påklages til Ankestyrelsen, men ikke klager over sagsbehandlingen (formalitetssklager). Ankestyrelsen opgør resultatet af deres afgørelser på social- og beskæftigelsesområder på lov- og paragrafniveau. Enkelte paragraffer eksempelvis i aktivloven og retssikkerhedsloven finder anvendelse i både BIF og SOF, hvorfor en lille andel af sagerne kan være SOF-sager.