

# **Målinger på fokusområde 3 vedr. servicekultur og medarbejdertrivsel**



## **Bilag 3**

# Måling om borgertilfredshed (Hovedmål)

## VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt udsatte borgere

87 pct. føler, de kan spørge deres sagsbehandler til råds, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår

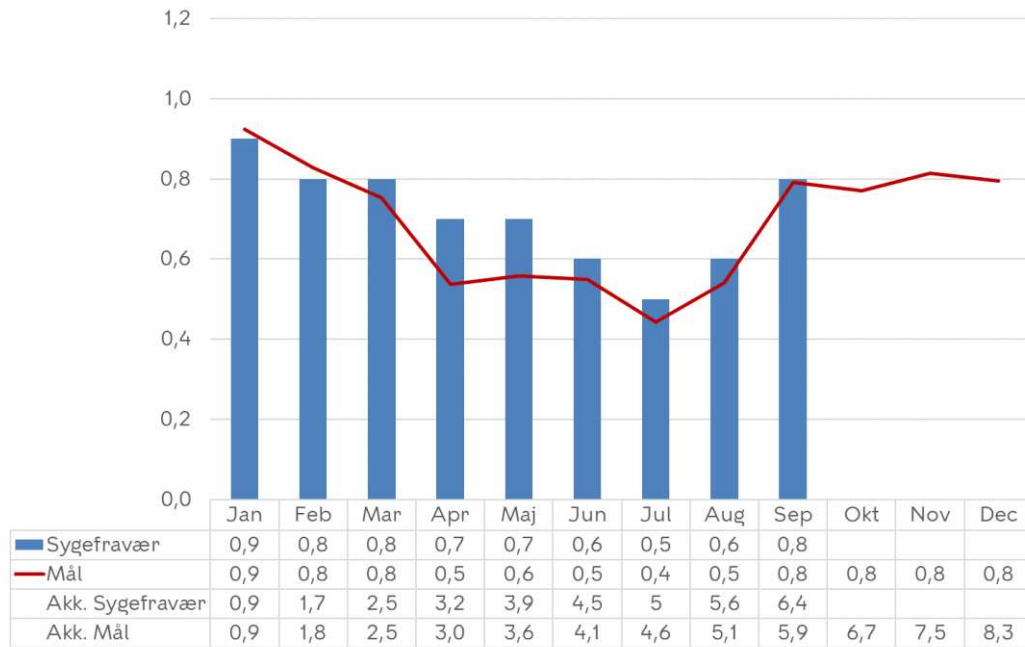
82 pct. oplever, at sagsbehandleren inddrager dem

77 pct. føler sig godt eller meget godt behandlet i jobcenter København

76 pct. ved, hvad der skal ske indtil næste samtale

# Sygefravær i BIF (Hovedmål)

Figur 2. Sygefravær målt i fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat



Kilde: Ledelsesinfo - Personale

Det akkumulerede sygefravær for 2019 ligger ÅTD over målet på samlet 5,9 fraværsdage pr. fuldtidsansat 3. kvartal 2019. I 3. kvartal ligger sygefraværet over målsætningen med 0,5 fraværsdagsværk.

Det samlede mål for 2019 er maksimalt 8,3 fraværsdage per fuldtidsansat.

# Personaleomsætning (Supportmål)

Tabel 1. Personaleomsætning i BIF

	2017	2018
Personaleomsætning	24,5%	24,9%

Personaleomsætningen var 24,9 pct. i BIF i 2018. Det er en stigning på 0,3 procentpoint ift. 2017.

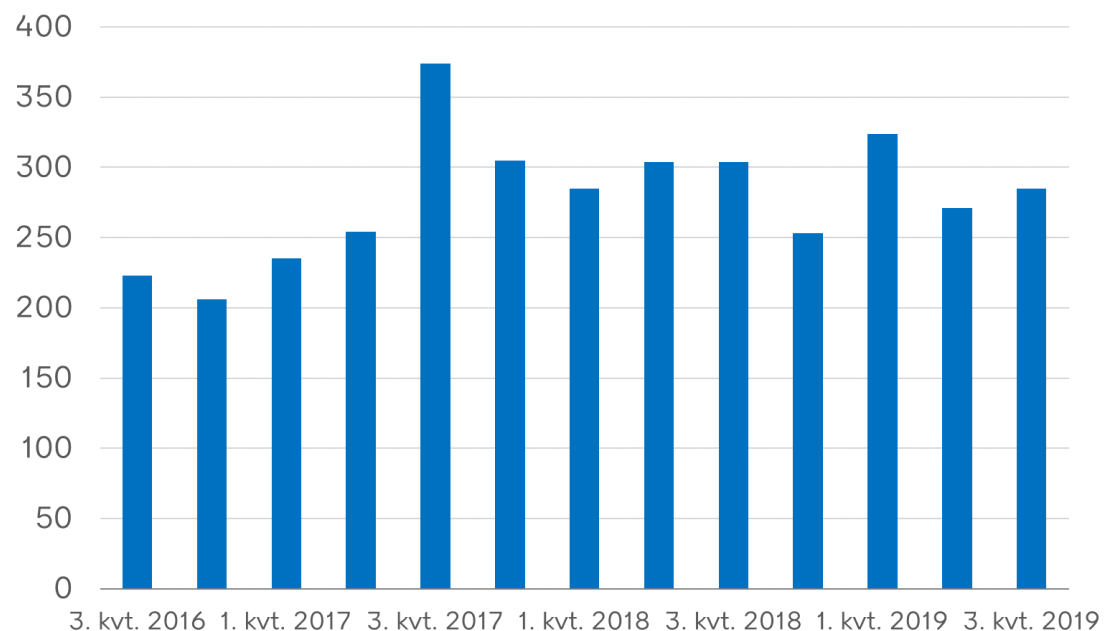
Personaleomsætningen er både ekstern afgang (jobskifte ud af Københavns Kommune) og intern afgang (jobskifte i eller mellem forvaltningerne herunder organisationsændringer). Midlertidigt ansatte som fx barselsvikarer, løntilskudsmedarbejdere mv. indgår ligeledes.

Forvaltningen arbejder på at få udvidet mulighederne for at trække rapporter, hvor personaleomsætningen i databasen i Københavns Kommune er yderligere opdelt. Det vil skabe bedre muligheder for at få viden om fordelingen af den viste personaleomsætning, fx ift. personaleomsætningen internt i forvaltningen, og hvor stor en del af omsætningen der skyldes omorganiseringer i forvaltningen.

Senest tilgængelige data er for 2018. Data er dermed ikke opdateret siden 1. kvartals afrapportering.

# Formalitetssklager (Supportmål)

Figur 3. Antal formalitetssklager



Kilde: Egen opgørelse

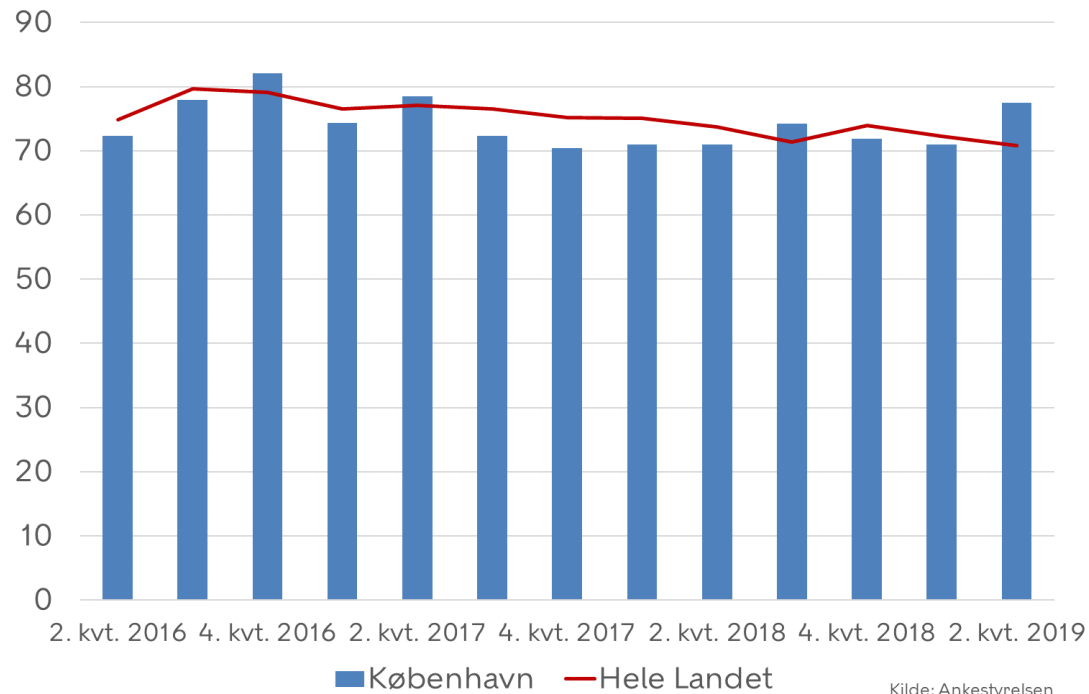
I 3. kvartal 2019 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtaget 285 formalitetssklagesager, hvilket er lidt lavere end de 304 formalitetssklager modtaget i 3. kvartal 2018.

Formalitetssklager er typisk klager over sagsbehandlingen. Der har været et højere niveau af klager over sagsbehandlingen det seneste år (der er data for), hvilket kan indikere, at en større andel af borgerne ikke er tilfredse med den behandling, de modtager i BIF.

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 2. kvartal 2019 behandlet 775 afgørelser truffet i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Ankestyrelsen stadfæstede 77 pct. af forvaltningens afgørelser i 2. kvartal 2019, dvs. gav forvaltningen medhold i afgørelsen. Til sammenligning blev 71 pct. af sagerne stadfæstet på landsplan.

Afgørelser kan påklages til Ankestyrelsen, men ikke klager over sagsbehandlingen (formalitetsklager). 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. Senest tilgængelige data er for 2. kvartal 2019.