



16-06-2011

Sagsnr.
2011-82367

Dokumentnr.
2011-427200

Sagsbehandler
Mette Egelund Fog

Henvendelse om kvaliteten i CBSI's beskæftigelsestilbud.

Forvaltningen har den 5. juni modtaget en anonym henvendelse omkring utilfredshed med indholdet i et aktiveringstilbud på CBSI. Utilfredsheden kan opsummeres i følgende hovedpunkter:

- Tilbuddet er baseret på 30 timers fremmøde i 26 uger og indeholder kun jobsøgning. Indholdet i tilbuddet står ikke mål med det høje deltagelseskrav
- Tilbuddet er sammensat således pga. kassetænkning fra kommunens side.

Konklusion

CBSI's tilbud *Intensiv Aktivering* har kun eksisteret i ca. 2½ måned. Tilbuddet lever op til lovgivningens krav til et aktiveringstilbud og sigter på en hurtig udslusning til beskæftigelse – f.eks. via støttet beskæftigelse i en periode - med henblik på at undgå, at de ledige deltagerne mister dagpengere retten. Der er pt. 116 indskrevet i tilbuddet, hvoraf ca. 1/3 er i aktivering ude på en virksomhed.

Tilbuddet har en fast struktur, men muligheden for at styrke tilbuddet gennem flere faste elementer i tilbuddet, som f.eks. virksomhedsplacering, uddannelse, kompetenceafklaring, tests, fast revurdering af jobplanen vil blive indskærpet.

Det er endnu for tidligt at måle effekt af tilbuddet, men CBSI ligger i de seneste effektmålinger over gennemsnittet for effekter af tilbud til match 1 og er inde i en positiv udvikling, hvilket også måtte forventes som konsekvens af at centret har øget indtaget af dagpengemodtagere.

Brugertilfredsheden og tilsynet peger endvidere på, at CBSI generelt leverer en god og målrettet indsats.

På baggrund af klagen finder forvaltningen anledning til følgende initiativer:

- Forvaltningen vil bede tilsynet have særlig fokus på de nye tilbud til dagpengemodtagere i den næste tilsynsrunde.
- Der gennemføres umiddelbart en brugertilfredshedsmåling og efterfølgende dialog med deltagerne i tilbuddet om mulige forbedringstiltag i juni/juli 2011.

Budget, regnskab og kontrol

Bernstorffsgade 17,2 sal
1592 København V

Telefon
3317 3638

Mobil
2752 3706

E-mail
F182@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710161

www.kk.dk

- Det indskærpes, at der skal være en mere fast struktur på tilbuddet, således at der kan ske en klarere forventningsafstemning med den ledige, og der kan arbejdes med flere konkrete mål for, hvad der skal kunne tilbydes den ledige.

Disse initiativer vil også blive iværksat i de øvrige nye tilbud, der er oprettet for at rumme dagpengemodtagere i beskæftigelsesindsatsen.

Baggrund om CBSI' tilbud

Tilbuddet stilles til rådighed for intensiv aktivering af ledige. Tilbuddet på CBSI er opstartet den 28. marts måned 2011 og er således ret nyt.

Intensiv Aktivering er et tilbud der gives ledige dagpengemodtagere, der er i den sidste del af deres dagpengeperiode. Med 1½ år tilbage af dagpengeperioden er det således et krav i lovgivningen, at ledige skal aktiveres i 30 timer ugentligt indtil personen er i job eller ordinær uddannelse eller dagpengeperioden ophører.

Tilbuddet er opstartet i erkendelsen af, at det var vanskeligt at finde et egnet tilbud blandt eksterne leverandører, som kunne løfte opgaven med at finde beskæftigelse til denne gruppe. De typiske jobsøgningsforløb, som jobcentret har adgang til hos eksterne leverandører, er 4 ugers jobsøgningsforløb og det vil ofte være for kort en periode til at nå resultater ift. den enkelte ledige – særligt for den ovennævnte gruppe der har et længere ledighedsforløb bag sig. Derudover er der så virksomhedsplaceringer og ordinær uddannelse til at løfte det omfattende aktiveringskrav.

For at løfte opgaven var det vurderingen, at der var behov for et mere fleksibelt job- og vejledningsforløb for denne gruppe af dagpengemodtagere, der kan sikre et forløb der kan:

- kombinere de forskellige redskaber, som lovgivningen giver mulighed for at anvende,
- lever op til kravene i lovgivningen om timetal og
- sikrer et højt fokus på at opnå en placering i ordinær beskæftigelse, virksomhedspraktik eller løntilskud.

Indholdet i CBSI's tilbud

Forløbet på CBSI har fokus på at kvalificere den lediges jobsøgning samt at formidle job og virksomhedsplacerede forløb i form af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud. Tilbuddet *Intensiv Aktivering* på CBSI er tilrettelagt på en måde, hvor der udvises respekt for den enkelte lediges eget engagement i jobsøgningen. Jævnfør målgruppen (Forsikrede ledige, match 1), forudsættes det, at den ledige

har evne og vilje til, i samarbejde med CBSI, at finde en vej til beskæftigelse.

Oversigt over CBSI Dagpengetilbud – 26 uger

Tilbud 26 uger	Uge 1	Uge 2-4	Uge 5-26
Kontakt-Forløb	Kontaktforløb/formidling Kontakten løber gennem hele tilbuddet med fast jobkonsulent/vejleder, som afholder regelmæssige samtaler, i snit én om ugen mhp. formidling af virksomhedsplaceringer.		
Intro Workshops Kurser Virksomhed	Intro Første introsamtale med jobkonsulent. Fælles præsentation af: - Tilbuddet - Ret og pligt - Dagpengeregler - Virksomhedstilbud	Jobcafé / Workshops Obligatorisk fremmøde i jobcafé. Workshops: Evt. branchespor	Jobcafé / Workshops / Kurser / Netværksgruppe/virksomhed Obligatorisk fremmøde i jobcafé Virksomhedsplacering Workshops / Kurser: - Workshops - Uddannelsesaktiviteter såsom f.eks. FVU og AMU. Netværksgruppe
Bemanding	Intro/vejledergruppe Gruppe som både kan stå som ansvarlige for intro-forløb og samtidig være ressourcpersoner på dagpengeregler.	Undervisergruppe Gruppe som er ansvarlig for afholdelse af workshops med fokus på jobsøgning og empowerment og evt. IT	Underviser- / Jobkonsulent-gruppe / mm. Undervisergruppe. Jobkonsulenter har ansvar for organisering og afholdelse af netværksgruppe Uddannelseskoordinator til koordinering af kontakt til interne og eksterne kurser.

Indholdet i tilbuddet *Intensiv Aktivering* intensiveres og mulighederne for den enkelte udvides gradvist over forløbet, jf. skemaet ovenfor. Det faste element i projektet ligger i, at hver deltager gennemgår et kort introforløb og får tilknyttet en fast jobkonsulent. Tyngdepunktet i tilbuddet ligger i den individuelle sparring og dialog imellem den ledige og den tilknyttede jobkonsulent fra CBSI igennem forløbet. Jobkonsulenten indgår i en dialog med den enkelte ledige om, hvilke rea-

listiske jobmuligheder, der tegner sig og støtter op om borgernes jobsøgning. Som udgangspunkt skal den ledige have ca. en times individuel samtale hver uge med sin kontaktperson/jobkonsulent.

Jobkonsulenten fra CBSI tager kontakt til relevante virksomheder med henblik på at etablere virksomhedsplaceringer, som giver mulighed for job, eller som forbedrer den lediges jobchancer. Samtidig lægger CBSI op til, at den ledige har ansvar for den selvstændige jobsøgning, og der laves gensidige aftaler mellem jobkonsulent og ledig om, hvilke jobs der skal søges og hvilke virksomheder, der skal kontaktes.

CBSI stiller faciliteter i form af jobcaféer med computere til rådighed for de ledige. Jobcaféerne er bemandet med konsulenter, som ad hoc støtter de ledige i den daglige jobsøgning.

CBSI tilbyder endvidere en række workshops; ”Jobsøgning”, ”Kompetenceafklaring” og ”IT”, som den ledige kan tilmelde sig gennem sin jobkonsulent. Undervisningen er værkstedsbaseret og differentieret efter den enkelte lediges behov. Undervisningen lægger igen op til, at den ledige har mulighed for selv at være med til at formulere sine opkvalificeringsbehov.

Hvis det er relevant, har CBSI desuden mulighed for at formidle opkvalificerende forløb i form af eksempelvis AMU- eller FVU-forløb. Efter 1 måned i *Intensiv Aktivering* vil der være en uddannelsesvejleder/-koordinator til rådighed for deltagerne, jf. tabellen ovenfor. I forbindelse med strategien for øget brug af ordinær uddannelse er målgruppen for intensiv aktivering også udpeget. CBSI vil med strategien få en lettere tilgængelig vifte af uddannelsesmuligheder, hvilket skal bidrage til at uddannelsesaktiviteter kan udgøre en større del af aktiviteten, når det er relevant.

Såfremt en ledig udtrykker utilfredshed med tilbuddet vil den pågældendes jobkonsulent altid være parat til at indgå i en dialog om indholdet i det individuelle forløb. Der er endvidere mulighed for at ”udveksle” borgere med CAB, hvis det vurderes, at tilbuddet i CAB i højere grad vil imødekomme den lediges behov, hvilket også er sket i konkrete tilfælde.

Afdelingen/jobværkstedet er bemandet med 15½ medarbejder som fordeler sig på følgende opgaver:

1 projektkoordinator, ½ ekstern koordinator, 11½ jobkonsulent (3 af jobkonsulenter har som opgave at varetage introduktionsprogrammet hver uge), 1½ medarbejder til jobcafé samt 2 medarbejdere til workshop.

Udover opgaven med intensiv jobsøgning har jobkonsulenterne ansvar for kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere som deltager i andre forløb på CBSI.

Dags dato er der booket 116 dagpengemodtagere i tilbuddet og 45 fremtidige bookninger.

Af de 116 dagpengemodtagere er ca. 1/3 i løntilskud eller praktik.

Tilbuddet er opstartet i marts 2011 og har således så kort tid på banen, at det ikke er muligt på nuværende tidspunkt at gennemføre meningsfyldte effektmålinger.

Indholdsmæssige krav til tilbud i lovgivningen

De indholdsmæssige krav eller muligheder i lovgivningen til tilbud ligger i kapitel 10 til 12 i Lov om en Aktiv Beskæftigelsesindsats. Her beskrives de forskellige redskaber, der kan anvendes i beskæftigelsesindsatsen. Det er:

- Vejledning og opkvalificering
- Praktik
- Løntilskud

Det første redskab – vejledning og opkvalificering - kan rumme job-søgning, opkvalificerende og afklarende aktiviteter, ordinær uddannelse m.m. Der er ikke i øvrigt krav til aktiviteten i vejlednings- og opkvalificeringsforløb. Praktik og løntilskud er underlagt nogle særlige regler omkring godkendelse af arbejdsgiver.

Varigheden af tilbuddet, timetallet og indholdet aftales med den enkelte ledige under jobsamtaler i jobcentret under hensyn til, at der skal aftales en jobplan, der er udtryk for den hurtigste vej i beskæftigelse. Der gives i videst mulig udstrækning et frit valg mellem forskellige mulige leverandører af tilbud.

Krav til timetal og varighed henhører under ret og pligt bestemmelser for den enkelte ledige, og det er således ikke krav, der er bundet til tilbuddene.

I tilfældet omkring intensiv aktivering bliver mulighederne noget snævrere, idet der udover den hurtigste vej i beskæftigelse skal leves op til et krav om timetal i ret og pligt bestemmelserne og der også i ret og pligt bestemmelserne er krav om fuldtidsaktivitet i en længere periode.

Ordinær uddannelse kan i den sammenhæng være et ufleksibelt redskab at planlægge med i relation til intensiv aktivering, fordi der ofte kan være faste optagelsesintervaller, hvor behovet for aktivering måske falder på et andet tidspunkt.

Efter Arbejdsmarkedsstyrelsens udmelding om fremmødekrav i forbindelse med Farvergadesagen står det endvidere klart, at ret og pligt bestemmelserne i lovgivningen skal tolkes som fremmødekrav, hvor

kun en mindre del af aktiviteten kan bestå af udgående jobsøgningsaktivitet (fx virksomhedsbesøg), derfor kræver en

Når kommunen indgår aftale med en leverandør eller egne tilbud om, at der skal leveres en bestemt type af aktivitet, så indgår der en aftale om indhold, timetal og varighed af tilbuddet. Med en sådan aftale følger et ansvar for kommunen til at føre tilsyn med tilbuddet. Dvs. at der løbende skal føres tilsyn med, at de tilbudsbeskrivelser, der er for tilbuddet, stemmer overens, med det der faktisk leveres.

Tilsynet bliver nemmere at gennemføre, jo flere faste elementer der ligger i forløbet. Det er mere forpligtigende for aktiveringsstedet og man kan meget direkte, gennem f.eks. brugerinterviews, konstatere om borgeren har fået det indhold, der er beskrevet. På den baggrund vil det blive vurderet, om tilbuddet om intensiv aktivering bør have nogle flere holdepunkter/faste tilbud, som den ledige får præsenteret som en integreret del af forløbet.

Tiltag for opfølgning på kvaliteten i tilbud

Halvårligt kvalitetstjek

Fra marts måned 2011 er forvaltningen begyndt at foretage et løbende kvalitetstjek af alle leverandører af beskæftigelsestilbud til ledige i København. Kvalitetstjekket udarbejdes med henblik på løbende at overvåge hvad der er udkommet af de forløb.

Kvalitetstjekket følger generelt op på et overordnet niveau på tilbudene hos alle de forskellige leverandører af tilbud til dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere. For CBSI's vedkommende kan der tegnes følgende hovedtræk af resultaterne fra kvalitetstjekket:

- Personer der deltager i aktivering på CBSI har gennemsnitlige 15 - 18 måneders ledighed bag sig.
- CBSI leverer effekter der ligger over gennemsnittet for tilbud til match 1.
- Effekterne er øget markant over en periode, hvilket forventeligt skyldes, at dagpengemodtagere fylder mere og mere i aktiveringsbilledet, hvor CBSI tidligere kun har haft kontanthjælpsmodtagere.
- CBSI har haft 3 klager i 2010.

Disse resultater vedr. altså ikke særskilt Intensiv Aktivering, men omfatter hele CBSI's aktivitet.

Brugertilfredshedsmålinger

Som en del af kvalitetstjekket foretages der løbende brugertilfredshedsmålinger. Det bliver gennemført to gange årligt. Der arbejdes i øjeblikket med konceptet, således at alle tilbud, der anvendes af København i beskæftigelsesindsatsen måles efter samme model.

Resultaterne fra deltagerutilfredshedsmålingen i CBSI, der senest er foretaget i slutningen af 2010 viste følgende billede:

- 83% af deltagerne er enten meget tilfredse eller tilfredse med tilbuddet hos beskæftigelsescentret. Det ligger tæt på gennemsnittet, der er på 86% for alle 3 beskæftigelsescentre.

Der bliver gennemført en ny måling ifm. Kvalitetstjekket i efteråret 2011. Denne måling gennemføres for alle tilbud.

Med henblik på at følge op på den tilkendegivne utilfredshed fra deltagerne vil CBSI også gennemføre en brugertilfredshedsmåling blandt deltagerne i tilbuddet i juni/juli måned. Brugertilfredsheds-målingen skal sætte fokus på, om deltagerne generelt er tilfredse med tilbuddet, men også om de mener, at tilbuddet hjælper dem ift. at finde beskæftigelse. Brugertilfredshedsmålingen skal være afsæt for en dialog med deltagerne i projektet om, hvordan tilbuddet kan styrkes og kvalificeres ift. målet om beskæftigelse.

Særligt målrettet tilsyn

Det eksterne tilsyn foretager hvert år 1 tilsynsbesøg hos de kommunale beskæftigelsescentre samt et opfølgingsbesøg. Generelt har tilsynet i 2010 ikke haft bemærkninger til CBSI's tilbud.

Der føres tilsyn med, om beskæftigelsescentret:

- fører en tilstrækkelig fremmødekontrol.
- leverer det, der er beskrevet i tilbudsbeskrivelser.
- bedriver en indsats i tråd med Københavns kommunes værdigrundlag (baseres på interview med borgere)

I relation til denne klage vil tilsynet blive bedt om at have særligt fokus på tilbuddet *Intensiv Aktivering* på næste kontrolbesøg