

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

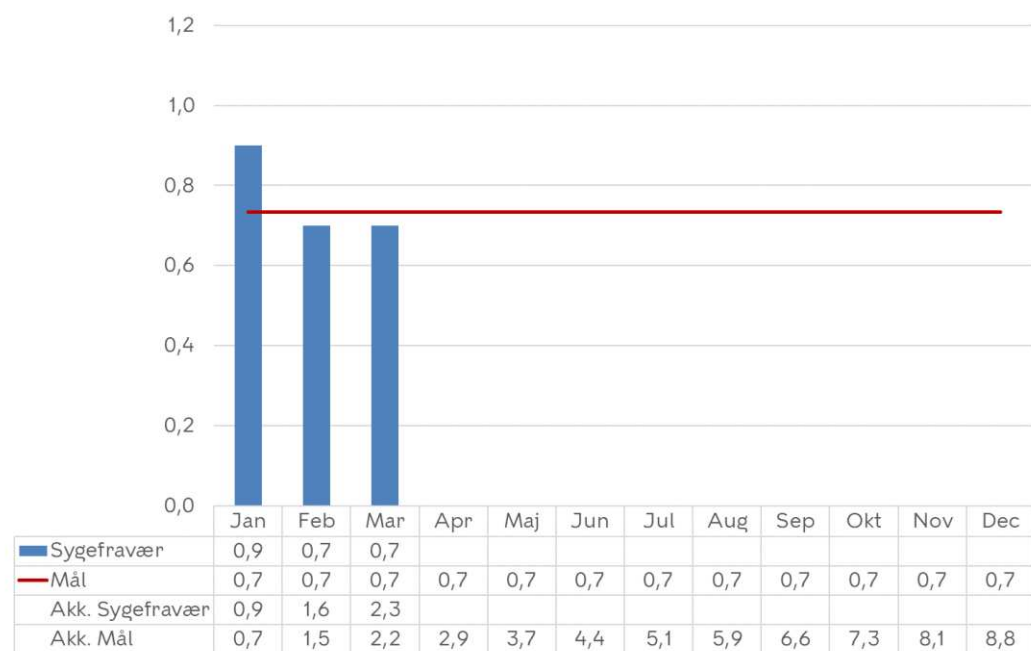
82 pct. oplever, at sagsbehandleren inddrager dem

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 var for 1. kv. 2020 samlet set 2,3 fraværsdage pr. fuldtidsansat.

Målniveauet på 8,8 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat er fastsat af BR.

Personaleomsætning (Supportmål)

Tabel 1. Personaleomsætning i BIF

	2018	2018 1. kvrt.	2019	2019 1. kvrt	2020 1. kvrt
Personaleomsætning	24,9%	5,7%	23,8%	6,0%	5,7%

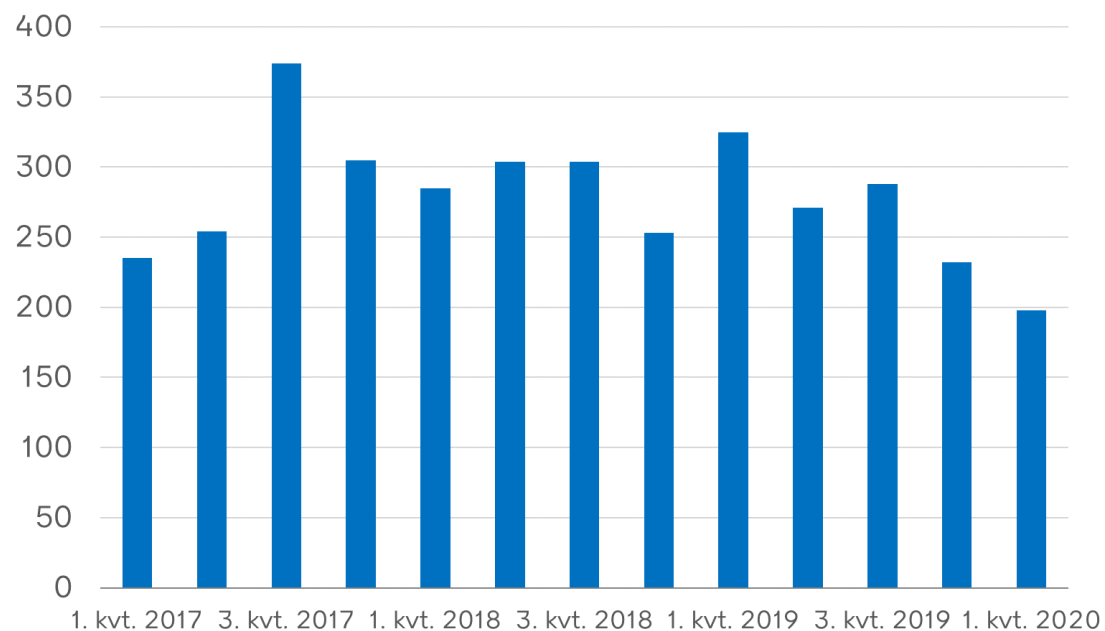
	Årsniveau	1. kvrt.
2018	24,9%	5,7%
2019	23,8%	6,0%
2020		5,7%

Personaleomsætningen i 1 kvrt. 2020 var 5,7 pct. i BIF. Det er 0,3 procentpoint lavere end samme periode sidste år.

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.

Formalitetssklager (Supportmål)

Figur 3. Antal formalitetssklager



Kilde: Egen opgørelse

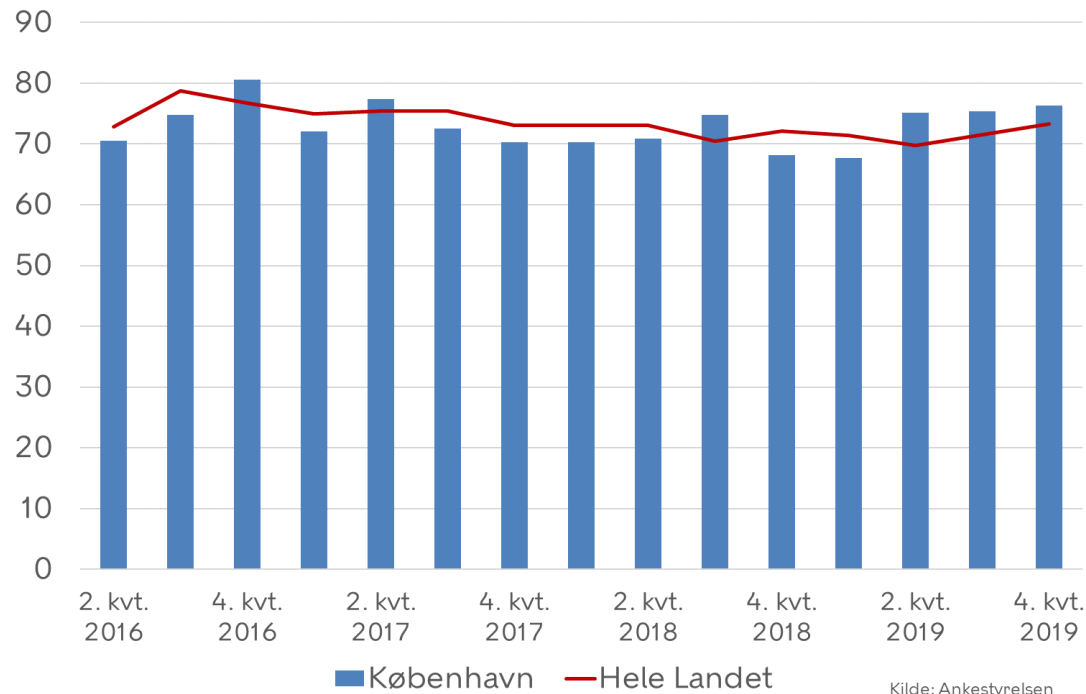
I 1. kvartal 2020 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtaget 198 formalitetssklagesager, hvilket er 127 lavere end antal formalitetssklager modtaget i 1. kvartal 2019.

Formalitetssklager er typisk klager over 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 4. kvartal 2019 behandlet 542 afgørelser truffet i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Ankestyrelsen stadfæstede 76 pct. af forvaltningens afgørelser i 4. kvartal 2019, dvs. gav forvaltningen medhold i afgørelsen. Til sammenligning blev 73 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 4. kvartal 2019.