

Målinger på fokusområde 3 vedr. servicekultur og medarbejdertrivsel



Bilag 3

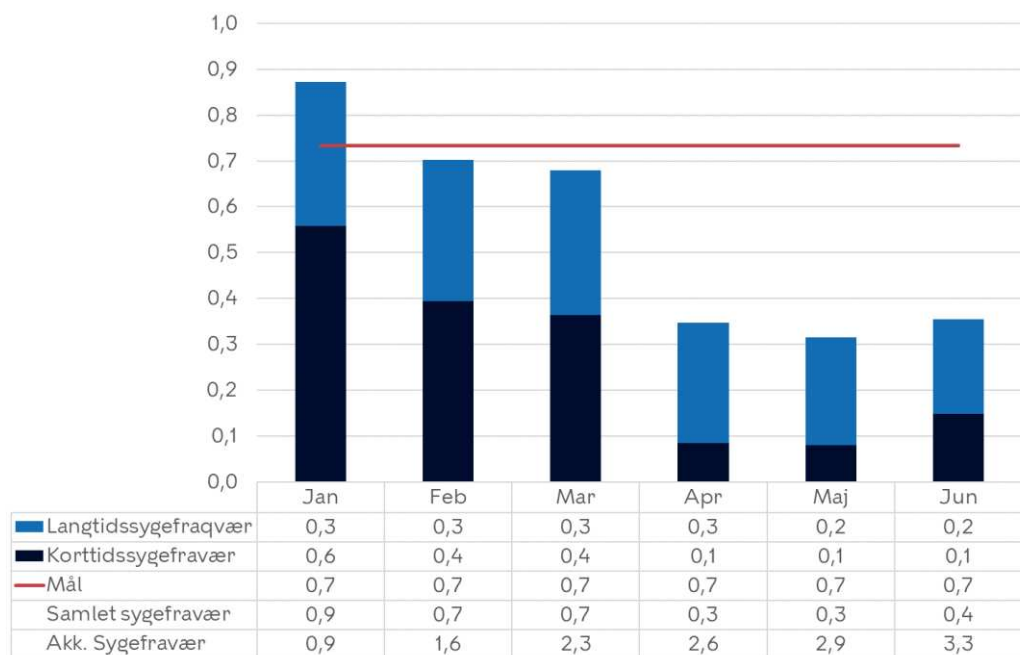
Måling om borgertilfredshed (Hovedmål)

VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt udsatte borgere

Der gennemføres en tilfredshedsundersøgelse for alle målgrupper i løbet af 2020

Sygefravær i BIF (Hovedmål)

Figur 2. Sygefravær målt i fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat



Kilde: Ledelsesinfo - Personale

BIF har oplevet et lavere sygefravær under nedlukningen. Dette gælder særligt for korttidssygefraværet.

Det akkumulerede sygefravær til og med 2. kv. 2020 er samlet set 3,3 fraværsdage pr. fuldtidsansat.

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

Personaleomsætning (Supportmål)

Tabel 1. Personaleomsætning i BIF

	2018	2018 2. kvrt.	2019	2019 2. kvrt	2020 2. kvrt
Personaleomsætning	24,9%	5,5%	23,8%	5,3%	4,9%

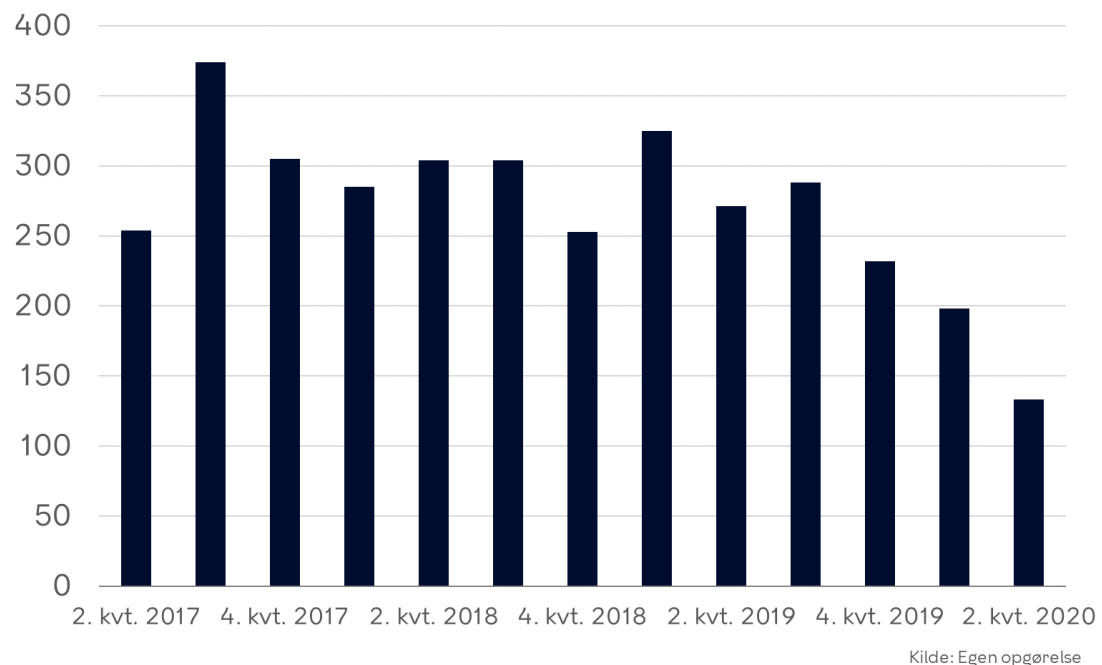
	Årsniveau	1. kvrt.	2. kvrt.
2018	24,9%	5,7%	5,5%
2019	23,8%	6,0%	5,3%
2020		5,7%	4,9%

Personaleomsætningen i 2. kvrt. 2020 var 4,9 pct. i BIF. Det er 0,4 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



I 2. kvartal 2020 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtaget 133 formalitetssklagesager, hvilket er 138 lavere end antal formalitetssklager modtaget i 2. kvartal 2019.

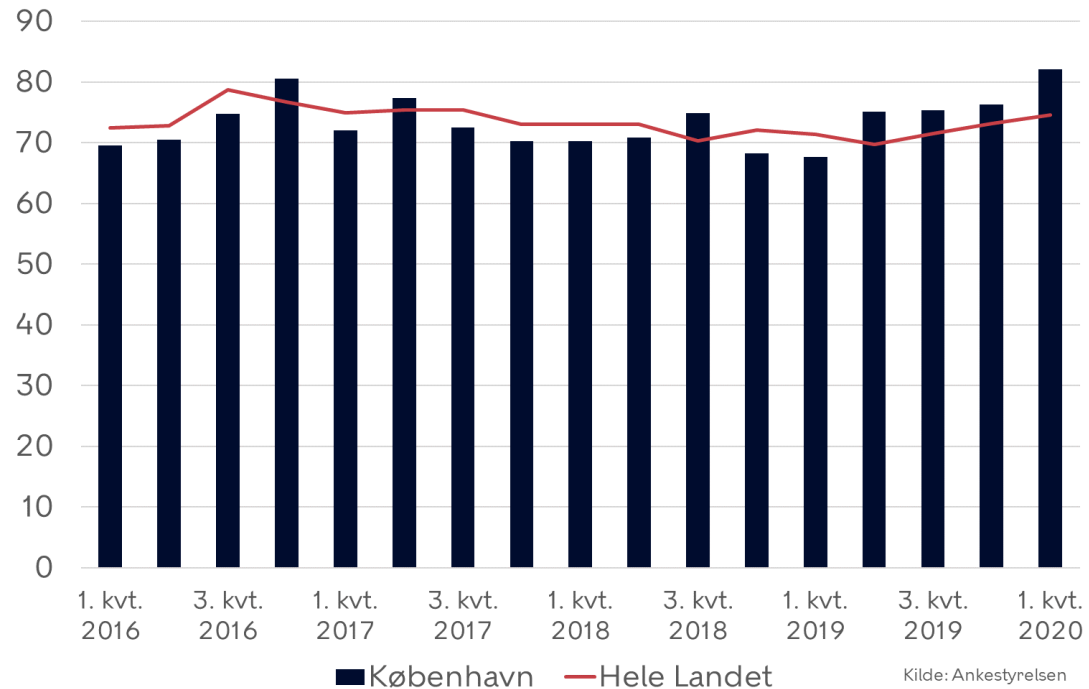
Det lave antal klager skal ses i lyset af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen som følge af coronakrisen.

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 1. kvartal 2020 behandlet 542 afgørelser truffet i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Ankestyrelsen stadfæstede 82 pct. af forvaltningens afgørelser i 1. kvartal 2020, dvs. gav forvaltningen medhold i afgørelsen. Dette svarer til landsniveauet for samme periode. Det er et væsentligt fald på 3 procentpoint siden samme periode året før.

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. Senest tilgængelige data er for 1. kvartal 2020.