



Bilag 2.

06-05-2013

Redegørelse for Københavns Kommunes, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens kvalitetsopfølgning i borgersager.

Sagsnr.
2013-68228

Indledning.

Arbejdsmarkedsstyrelsen har i forbindelse med sin gennemgang af revisionsberetningen for 2011 og stillingtagen til revisors bemærkninger af betydning for statsrefusion og tilskud på Beskæftigelsesministeriets sagsområder fundet det kritisabelt, at revisionsbemærkningen fra 2010 om mangler i det udførte ledelsestilsyn videreføres i 2011.

Dokumentnr.
2013-363062

Sagsbehandler
Karsten Godballe

Ministeriet forventer inden én måned at modtage en redegørelse fra kommunen, for hvilke initiativer, der er eller bliver iværksat for at forbedre ledelsestilsynet.

Generelt.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedtog i 2011 en overordnet strategi for 2012-2015 ”Fuldt engagement i byen”, som blandt andet med flere kvalitetsforbedrende initiativer sætter yderligere fokus på kvalitet i borgerbetjeningen.

Et af målene i strategien er, at forvaltningen med udgangen af 2015 har halveret af andelen af fejl og kritisable forhold i borgersager. Det måles ud fra dels nedbringelse af antal fejl fundet i revisionens gennemgang i forhold til resultatet af revisionen i 2011 og dels i forhold til reduktion i antallet af klagesager hos kommunens borgerrådgiver, hvor borgeren for medhold i sin klage.

Et af de kvalitetsforbedrende initiativer var et projekt om redesign og udvikling af forvaltningens ledelsestilsyn, som nedenfor betegnes som kvalitetsopfølgning.

Herudover har forvaltningen også implementeret en samlet opfølgingsmodel rettet mod kvaliteten i opkvalificerings- og vejledningstilbud til ledige og sygemeldte, både hos eksterne leverandører og i kommunens egne tilbud.

Beskrivelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens kvalitetsopfølgning

Formålet med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens kvalitetsopfølgning i borgersager er at måle kvaliteten af sagsbehandlingen, herunder om grundlaget for hjemtagelse af statsrefusion er korrekt.

I 2012 iværksatte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen et projekt med henblik på at udvikle forvaltningens kvalitetsopfølgning blandt andet på baggrund af revisors (Deloitte) anbefaling om, at der

Kontor for Økonomi

Bernstorffsgade 17, 2.
1592 København V

Telefon
3317 3265

E-mail
M886@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710161

i ledelsestilsynet løbende tages en måling af den generelle kvalitetsmæssige stand af sagsbehandlingen, hvor tilsynet tidligere overvejende var et nedslag på elementer i sagsbehandlingen.

Formålet med projektet var:

- At styrke kvaliteten i sagsbehandlingen
- At sikre en mere sammenhængende strategisk indsats
- At sikre en mere helhedsorienteret kvalitetsopfølgning til belysning af den generelle kvalitetsmæssige stand

Som en del af projektet er der udviklet en kvalitetshåndbog, som dels beskriver rammerne for god kvalitet i forvaltningen og dels beskriver organisering, ansvar, tilrettelæggelse af kvalitetsopfølgningen, formidling af resultatet samt opfølgning, herunder evt. berigtigelse af statsrefusion.

Håndbogen bliver løbende og aktuelt evalueret på baggrund af de nuværende praktiske erfaringer fra implementering af den nye metode til kvalitetsopfølgning.

Den centrale del af projektet omhandlede udvikling af en ny metode for kvalitetsopfølgning i samarbejde med Deloitte.

Deloitte har således været inddraget i beskrivelsen af et årshjul for forvaltningens kvalitetsopfølgning, som beskriver hvilke områder, som skal gennemgås, frekvensen af gennemgangen samt omfang i form af retningslinjer for stikprøvestørrelse.

Resultatet er, at forvaltningens kvalitetsopfølgning består af en ”grundpakke”, som udgør 10 ydelsestyper som vurderes at være dækkende for den sagsbehandling, der foretages i forvaltningen.

Følgende områder udgør grundpakken for kvalitetsopfølgning:

- Kontanthjælpsområdet – kvartalsvis opfølgning
- Revalidering – kvartalsvis opfølgning
- Sygedagpengeområdet – kvartalsvis opfølgning
- Forsikrede ledige – kvartalsvis opfølgning
- Løntilskud – kvartalsvis opfølgning
- Integrations- og repatrieringsloven – halvårlig opfølgning
- Fleksjob og ledighedsydelse – halvårlig opfølgning
- Førtidspension – halvårlig opfølgning
- Fleksydelse – halvårlig opfølgning
- Delpension - årlig opfølgning

Herudover bliver der løbende foretaget kvalitetsopfølgning på områder, hvor der er et ekstraordinært behov for at følge kvaliteten

eksempelvis i forbindelse med implementering af ny lovgivning og projekter.

Forvaltningen har i samarbejde med Deloitte udviklet konkrete kvalitetskoncepter til brug for sagsgennemgang på alle områder samt en beskrivelse af, hvordan resultatet anvendes i relation til en fejlstatistik.

Resultatet præsenteres i både en overordnet rapport om kvaliteten i forvaltningen og i rapporter på de enkelte områder i form af trafiklys, hvor:

- Grønt trafiklys: 100-95 % korrekte - der er fokus gode eksempler.
- Gult trafiklys: 94-75 % korrekte - kvalitetskoordinatorerne har fokus på resultatet i centret og
- Rødt trafiklys: 74-0 % korrekte – der drøftes og aftales iværksættelse af kvalitetsforbedrende initiativer.

Ved kvalitetsopfølgning gennemgås kvaliteten af følgende tre typer kategorier:

- Nøglekontroller, som omhandler elementer i sagsbehandling af refusionsmæssig eller anden økonomisk betydning
- Kvalitetsmål, som omhandler den indholdsmæssige vurdering af lovgivningsmæssige regler/krav eller interne arbejdsgange. Kan have indirekte økonomisk betydning fx et længere ydelsesforløb pga. af et for langt sagsforløb.
- Formalia, som omhandler generel kontrol af overholdelse af lovgivning, herunder formkrav eks. udfyldelse af korrekte blanketter mv.

Koncepterne er blevet testet både internt i forvaltningen og eksternt ved at Deloitte og forvaltningen har gennemgået de samme konkrete sager med udgangspunkt i et koncept, hvorefter resultaterne er blevet sammenlignet og drøftet.

Formålet med denne proces har blandt andet været at få afdækket, hvorvidt koncepterne i relation til formålet i praksis er egnet til generelt at belyse kvaliteten, men i ligeså høj grad har formålet været så vidt muligt at sikre, at tilgangen til og vurderingen af kvaliteten er ensartet ved forvaltningens egen kvalitetsopfølgning og revisionens gennemgang.

Resultatet af forvaltningens kvalitetsopfølgning bliver drøftet på både ledelses-, center- og afdelingsniveau, hvor der drøftes best practise og udfordringer.

Forvaltningen har i forbindelse med implementeringen af den nye metode for kvalitetsopfølgningen samtidig sat fokus på læring og videndeling blandt andet via kompetenceudvikling og nedsættelse af en tværgående netværksgruppe bestående af kvalitets- og fagkoordinatorer fra centrene.

Det er forvaltningens opfattelse at implementeringen af den ovennævnte beskrevne metode til kvalitetsopfølgning i tilstrækkeligt omfang afdækker de kvalitets- og sagsbehandlingsmæssige udfordringer i sagsbehandlingen som helhed.

Der vedlægges forvaltningens 10 nuværende kvalitetskoncepter, årshjulet for kvalitetsopfølgning samt kvalitetshåndbogen til orientering.