



7 guidelines for good quality in the Employment and Integration Administration's citizen service.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets temadrøftelse om kvalitet afspejler, at kvalitet i borgerservice på beskæftigelsesområdet har mange dimensioner.

Fundamentet for at yde en god kvalitet i forvaltningens borgerservice er et grundlæggende videns- og kompetenceniveau, således at forvaltningen lever op til:

- De til enhver tid gældende lovkrav
- Københavns Kommunes værdigrundlag
- Politisk fastsatte mål og strategier som retningsgivende for aktiviteter og kvalitet i indsatsen
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vision, mission og strategier.

Det betyder, at forvaltningen blandt andet arbejder for:

- Job hurtigst muligt til ledige og sygemeldte
- Uddannelse til alle unge
- Løbende progression for de ikke jobparate
- Hurtig afklaring ved tvivl om arbejdsevnen.

Herudover er god kvalitet i borgerservice kendetegnet ved at borgerne også oplever en god kvalitet. Det er afgørende, at borgeren oplever at blive mødt positivt, og at der i dialogen med borgeren sker en klar forventningsafstemning om, hvilke tilbud forvaltningen kan levere og hvilket ansvar, der påhviler borgeren.

Det er vigtigt, at borgeren oplever, at de modtager en målrettet service af høj faglig kvalitet, som tager afsæt i den enkelte borgers muligheder og behov og gør en forskel.

Kvalitetsudvikling af indsatsen og servicen skal således i videst muligt omfang ske under hensyn til viden om borgernes behov og oplevelser og i samspil mellem borgeren og forvaltningen f.eks. ved udvikling af progressionsmålinger.

Det er desuden vigtigt, at forvaltningen dokumenterer og anvender resultater og effekter af den indsats, som leveres til borgeren.

Det er ligeledes vigtigt, at forvaltningen skaber rum for udvikling af medarbejdernes faglighed, således medarbejderne besidder en relevant og stor viden om beskæftigelsesmuligheder og tilbud.

Endelig har det stor betydning at der eksisterer en læringskultur, hvor der kontinuerligt er fokus på og mod til at udfordre og udvikle kvaliteten i borgerservicen. Både succeser og fejl skal anvendes som en kvalitetsindikator i vurderingen af forvaltningens udviklingsmuligheder.

Forvaltningen har på baggrund af Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets drøftelse af kvalitet udviklet guidelines til inspiration for det fremtidige kvalitetsarbejde i forvaltningen.

Guidelines for udviklingen af kvaliteten i den beskæftigelsesrettede indsats:

1. Vi vil sætte borgeren ved roret i en målrettet, sammenhængende og differentieret indsats
2. Vi vil kontinuerligt udvikle vores service i samarbejde med borgeren
3. Vi vil møde borgeren positivt og kommunikere klart om mål og forventninger
4. Vi vil dokumentere vores resultater og anvende viden til at forbedre vores indsats
5. Vi vil lære af vores succésser og fejl – kun det bedste er godt nok
6. Vi vil omsætte fælles viden og erfaringer til nye muligheder for borgeren
7. Vi vil tænke på tværs og samarbejde med alle relevante aktører for at nå vores mål med borgeren.