

Målinger på fokusområde 3 vedr. servicekultur og medarbejdertrivsel



Bilag 3

Måling om borgertilfredshed (Hovedmål)

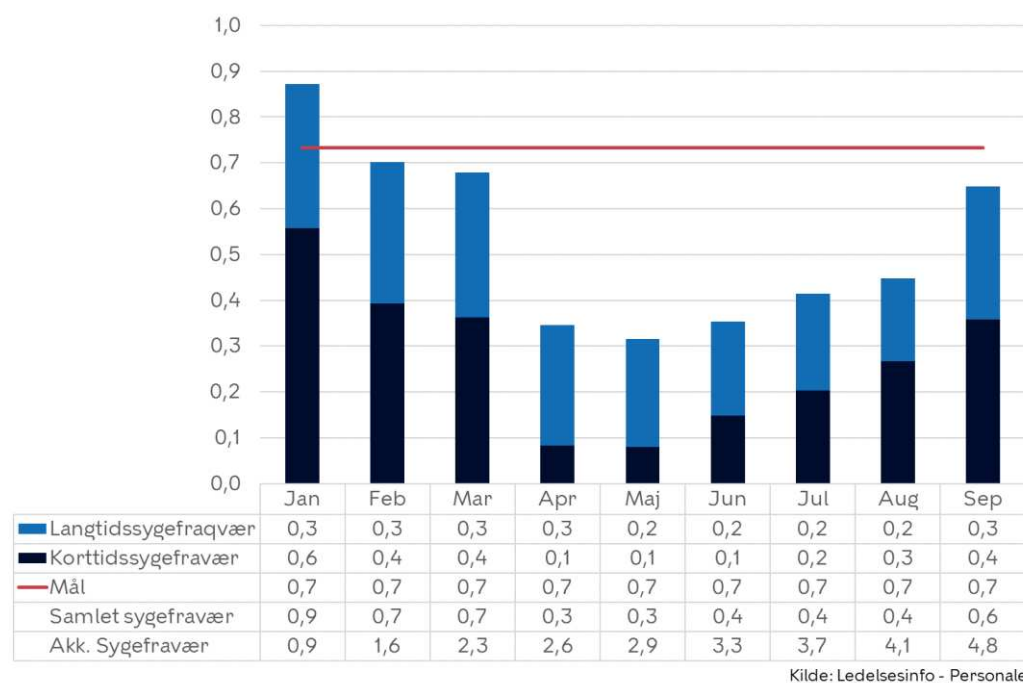
VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt udsatte borgere

Der gennemføres en tilfredshedsundersøgelse for alle målgrupper i løbet af 2020.

Resultaterne af denne forventes klar i starten af 2021.

Sygefravær i BIF (Hovedmål)

Figur 2. Sygefravær målt i fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat



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

Der er efterfølgende et stigende sygefravær. I forhold til sæson er denne stigning forventet, men både sygefraværet under nedlukning og efterfølgende er lavere end sidste års niveau.

Det akkumulerede sygefravær til og med 3. kv. 2020 er samlet set 4,8 fraværsdage pr. fuldtidsansat.

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

Personaleomsætning (Supportmål)

Tabel 1. Personaleomsætning i BIF

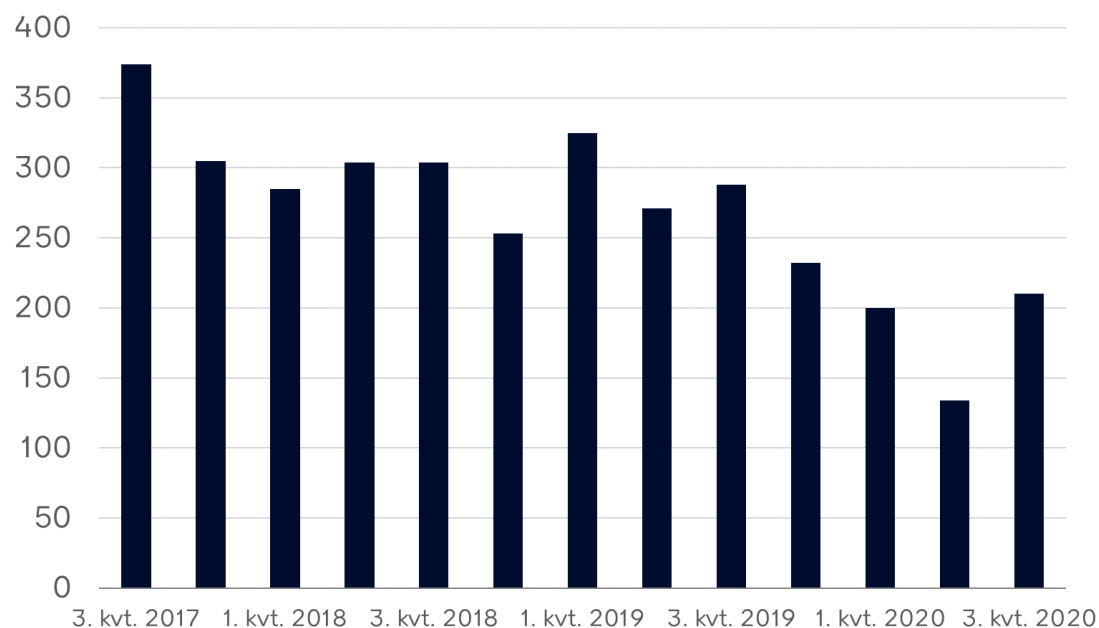
	Årsniveau	1. kv.	2. kv.	3. kv.
2018	24,9%	5,7%	5,5%	5,3%
2019	23,8%	6,0%	5,3%	5,2%
2020		5,7%	4,9%	4,2%

Personaleomsætningen i 3. kv. 2020 var 4,2 pct. i BIF. Det er 1,0 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 3. kvartal 2020 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtaget 210 formalitetssklagesager, hvilket er 78 færre end i 3. kvartal 2019.

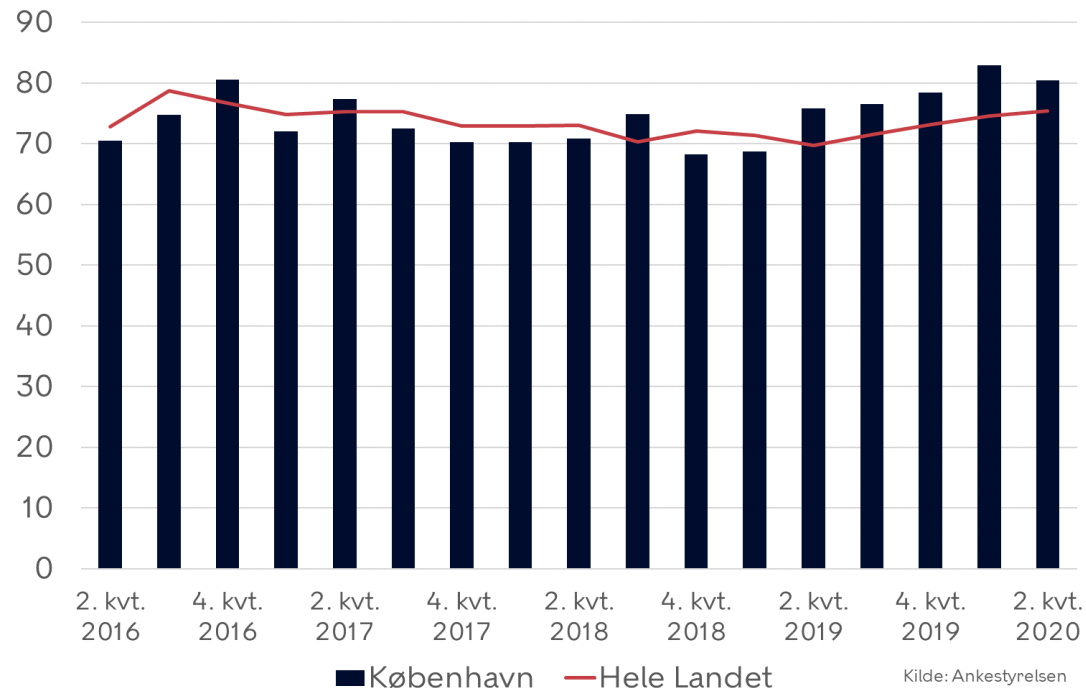
Stigningen i forhold til 2. kvartal 2020 skal ses i lyset af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen som følge af coronakrisen.

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 2. kvartal 2020 behandlet 616 afgørelser truffet i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Ankestyrelsen stadfæstede 80 pct. af forvaltningens afgørelser i 2. kvartal 2020, dvs. gav forvaltningen medhold i afgørelsen. Dette er en stigning på 5 pct. point i forhold til samme periode året før.

Landsniveauet er 75 pct.

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 2. kvartal 2020.