

Læsevejledning til oversigt over tilbuddenes kvalitet

Oversigten opgør hvor mange borgere, der i perioden april 2011 til februar 2012 har været i et vejlednings- eller opkvalificeringsforløb (LAB kap. 10) blandt kommunens leverandører på området. Endvidere viser oversigten hvor mange forløb, der er afsluttet i den givne periode samt 1 og 3 måneders effekten af afsluttede forløb i den givne periode. Antallet af borgere, antal afsluttede forløb samt 1 og 3 måneders effekter er fordelt på leverandør (Beskæftigelsescentre, Jobcentre og eksterne leverandører, herunder også Anden Aktør) samt tilbud.

Alle tilbud opgøres som enkeltstående forløb og opgøres for følgende målgrupper; kontanthjælpsmodtagere match 1, dagpengemodtagere, kontanthjælpsmodtagere match 2, revalidender samt sygedagpengemodtagere.

Oversigten er opstillet efter tilbud for de enkelte leverandører. Det skal understreges, at opgørelserne ikke siger noget om visitationsproceduren, herunder hvorvidt borgere visiteres til bestemte tilbud eller leverandører alt afhængigt af borgerens personlige karakteristika som eksempelvis alder, uddannelsesniveau, sociale barrierer, psykiske udfordringer etc. Derfor skal det også understreges, at effekttopgørelserne for leverandørerne ikke nødvendigvis kan sammenlignes. En sådan sammenligning kræver en mere specificeret opgørelse af de forskellige tilbud. Tilbuddene kan dog tilnærmelsesvis sammenlignes inden for leverandørkategorierne, så længe ovenstående fortsat holdes for øje.

Af hensyn til valideringsperioden for 3 måneders effekterne viser oversigten opgørelser til februar 2012.

Kun tilbud, hvor mere end 20 borgere har deltaget i perioden april 2011 til februar 2012 indgår i oversigten. Læseren skal i den forbindelse være opmærksom på, at høje effekter *kan* dække over få afsluttede forløb.

Desuden opgør oversigten også brugertilfredsheden og antallet af klager for de enkelte tilbud (formalitetsklager).

For så vidt angår klager har det på grund af tekniske udfordringer med klageregistreringssystemet ikke været muligt at opgøre antallet af klager



CDU

Center for
Driftsunderstøttelse
Abel Cathrines Gade 13
1654 København

Dato 31-08-2012
/ LJV



vedrørende de interne tilbud i Jobcenter København eller forvaltningens egne beskæftigelsescentre. Der arbejdes med at løse disse udfordringer hurtigst muligt.

Endelig indeholder oversigten en status vedrørende bemærkninger fra det eksterne tilsyn. Det eksterne tilsyn omfatter forvaltningens egne beskæftigelsescentre, match 2-udbuddet, sygedagpenge-udbuddet og fleksjobbudbud.

Generelt vedrørende effekt i oversigten

1 måneders effekt i perioden april 2011 – februar 2012:

Opgøres som andelen af afsluttede enkeltstående forløb i perioden, hvor borgeren er ude af offentlig forsørgelse 1 måned efter, at forløbet er blevet afsluttet. Det betyder, at borgeren hverken modtager ydelse eller er i aktivering 1 måned efter afsluttet aktiveringsforløb.

3 måneders effekt i perioden april 2011 – februar 2012:

Opgøres som andelen af afsluttede enkeltstående forløb i perioden, hvor borgeren er ude af offentlig forsørgelse 3 måned efter, at forløbet er blevet afsluttet. Det betyder, at borgeren hverken modtager ydelse eller er i aktivering 3 måned efter afsluttet aktiveringsforløb.

Generelt vedrørende brugertilfredshedsmåling – august 2012:

Brugertilfredshedsmålingen gennemføres via elektroniske spørgeskemaer, og består af spørgsmål omhandlende det givne tilbud samt spørgsmål omhandlende tilfredshed generelt. Det er frivilligt og anonymt for borgerne at evaluere.

Borgerne får mulighed for at besvare spørgsmål på en skala fra 1-5 gående fra *helt uenig* til *helt enig*. Det er to af disse generelle spørgsmål, der afrapporteres på i kvalitetsoversigten. Brugertilfredsheden er efterfølgende omregnet til et indeks fra 1-100, hvor 1 her er *helt uenig*, mens 100 er *helt enig*. Samtidig er svarmuligheden ”ved ikke” frasorteret fra indekset. Jo nærmere tallet i oversigten dermed er på 100, desto større brugertilfredshed.

Der rapporteres på brugertilfredsheden for det enkelte tilbud. I nogle tilfælde er data så få, at det ikke giver mening at rapportere på forløb. Der vil her i

stedet blive rapporteret på brugertilfredsheden for leverandøren i stedet, dvs. for den gennemsnitlige tilfredshed for leverandør på tværs af de forskellige tilbudspakker.

Der er i målingen blevet rapporteret på leverandører, hvor mere end 5 borgere har evalueret. De steder, hvor færre end 5 besvarelser er observeret er markeret med "NB".

Det skal bemærkes, at formuleringen af spørgsmålet *Forløbet har bragt mig tættere på et arbejde* variere alt efter leverandør og tilbud. Der er gjort opmærksom herpå i opgørelsen.

Generelt vedrørende tilsyn i perioden 2011-2012:

Status vedrørende eksternt tilsyn opgøres på baggrund af tilsyn foretaget 2011-2012. Status markeres ved tre forskellige "smileys":

Grøn smiley: Det eksterne tilsyn har ingen bemærkninger til leverandørens leverancer eller praksis, eller det eksterne tilsyn har dokumenteret et eller flere forhold, som forvaltningen vurderer i kategorien af "mindre kritisabel grad".

Gul smiley: Tilsynet har dokumenteret et eller flere forhold, som forvaltningen vurderer i kategorien af "mere kritisabel grad".

Rød smiley: Tilsynet har dokumenteret et eller flere forhold, som forvaltningen vurderer i kategorien af "meget kritisabel grad". Der er i nærværende oversigt ingen røde smileys.

For en række af leverandørerne er der i oversigten to smileys: En gul smiley til venstre, og en grøn smiley til højre. Mellem de to smileys er indsat en pil. Dette indikerer, at leverandøren har iværksat tiltag / rettet op i forhold til tilsynets tidligere bemærkninger.

Målgruppe: Kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1

Antal borgere i tilbud i perioden april 2011 - februar 2012:

Opgøres som antal unikke personer (cpr.nr.), der har været i tilbud i perioden. Opgørelsen omfatter ca. 85 pct. af alle borgere, der har været i et tilbud hos leverandører i perioden.

Antal forløb afsluttet i perioden april 2011 – februar 2012:

Opgørelse af antal enkeltstående forløb, der er afsluttet i perioden. Dermed kan en borger, som har afsluttet mere end et forløb indgå i opgørelsen flere gange. Opgørelsen omfatter ca. 85 pct. af alle afsluttede forløb hos leverandører i perioden.

Antallet af afsluttede forløb er opgjort for borgere under eller over 30 år, ved tilbuddets begyndelse. Fordelingen er opgjort i andele af det samlede antal forløb i det givne tilbud.

Målgruppe: Dagpengemodtagere

Tilbud der indgår i oversigten:

Forløb hos Anden Aktør – statslig rammeaftale.
Vejlednings- og opkvalificeringsforløb (LAB kap 10).

Antal borgere hos Anden Aktør i perioden april 2011 – februar 2012:

Opgøres som antal unikke personer (cpr.nr.) hos Anden Aktør (LVU udbud samt Serviceudbud) i perioden.

Antal borgere i tilbud i perioden april 2011 - februar 2012:

Opgøres som antal unikke personer (cpr.nr.), der har været i tilbud i perioden. Opgørelsen omfatter ca. 81 pct. af alle borgere, der har været i et tilbud hos leverandører i perioden.

Antal forløb afsluttet i perioden april 2011 – februar 2012:

Opgørelse af antal enkeltstående forløb, der er afsluttet i perioden. Dermed kan en borger, som har afsluttet mere end et forløb indgå i opgørelsen flere gange. Opgørelsen omfatter ca. 83 pct. af alle afsluttede forløb hos leverandører i perioden.

Antallet af afsluttede forløb er opgjort for borgere under eller over 30 år, ved tilbuddets begyndelse. Fordelingen er opgjort i andele af det samlede antal forløb i det givne tilbud.

Rettidighed i jobsamtaler i perioden marts 2012 – august 2012:

Opgøres som rettidighedsprocenten for jobsamtaler for dagpengemodtagere med et kontaktføreløb hos Anden Aktør i perioden. Rettidighedsprocenten er korrigeret for undtagende borgere og inkludere en stikprøvekorrektion. Undtagende borgere er borgere, der er fritaget for kontaktføreløbet i en periode eksempelvis barsel, ferie borgerligt ombud etc. At rettidighedsprocenten er inklusiv stikprøvekorrektion betyder, at rettidighedsprocenten er korrigeret for den andel af overskredne sager, hvor centeret/anden aktør har handlet i henhold til loven.

Rettidighed i aktivering marts 2012 – august 2012:

Opgøres som rettidighedsprocenten for aktivering for dagpengemodtagere med et kontaktføreløb hos Anden Aktør i perioden. Rettidigheden opgøres som andelen af alle de sager, som indgår i rettidighedsopgørelsen, der er rettidige.

Målgruppe: Kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2

Antal borgere i tilbud i perioden april 2011 - februar 2012:

Opgøres som antal unikke personer (cpr.nr.), der har været i tilbud i perioden. Opgørelsen omfatter ca. 98 pct. af alle borgere, der har været i et tilbud hos leverandører i perioden.

Antal forløb afsluttet i perioden april 2011 – februar 2012:

Opgørelse af antal enkeltstående forløb, der er afsluttet i perioden. Dermed kan en borger, som har afsluttet mere end et forløb indgå i opgørelsen flere gange. Opgørelsen omfatter ca. 97 pct. af alle afsluttede forløb hos leverandører i perioden.

Antallet af afsluttede forløb er opgjort for borgere under eller over 30 år, ved tilbuddets begyndelse. Fordelingen er opgjort i andele af det samlede antal forløb i det givne tilbud.

Målgruppe: Revalidender

Antal borgere i tilbud i perioden april 2011 - februar 2012:

Opgøres som antal unikke personer (cpr.nr.), der har været i tilbud i perioden. Opgørelsen omfatter ca. 81 pct. af alle borgere, der har været i et tilbud hos leverandører i perioden.

Antal forløb afsluttet i perioden april 2011 – februar 2012:

Opgørelse af antal enkeltstående forløb, der er afsluttet i perioden. Dermed kan en borger, som har afsluttet mere end et forløb indgå i opgørelsen flere gange. Opgørelsen omfatter ca. 80 pct. af alle afsluttede forløb hos leverandører i perioden.

Antallet af afsluttede forløb er opgjort for borgere under eller over 30 år, ved tilbuddets begyndelse. Fordelingen er opgjort i andele af det samlede antal forløb i det givne tilbud.

Målgruppe: Sygedagpengemodtagere

Antal borgere i tilbud i perioden april 2011 - februar 2012:

Opgøres som antal unikke personer (cpr.nr.), der har været i tilbud i perioden. Opgørelsen omfatter ca. 94 pct. af alle borgere, der har været i et tilbud hos leverandører i perioden.

Antal forløb afsluttet i perioden april 2011 – februar 2012:

Opgørelse af antal enkeltstående forløb, der er afsluttet i perioden. Dermed kan en borger, som har afsluttet mere end et forløb indgå i opgørelsen flere gange. Opgørelsen omfatter ca. 94 pct. af alle afsluttede forløb hos leverandører i perioden.

Antallet af afsluttede forløb er opgjort for borgere under eller over 30 år, ved tilbuddets begyndelse. Fordelingen er opgjort i andele af det samlede antal forløb i det givne tilbud.