



KØBENHAVNS KOMMUNE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Center for Driftsunderstøttelse

NOTAT

03-08-2012

Bilag 1 – Kvalitetsopfølgingsmodel i forhold til Københavns Kommunes beskæftigelsestilbud.

Sagsnr.
2012-112696

Baggrund

Kommunen har ansvaret for beskæftigelsesindsatsen, og har derfor pligt til at føre tilsyn med eksterne leverandørers udførelse af opgaver for forvaltningen. Lovgivningen indeholder dog ikke nærmere anordninger for hvordan dette skal tilrettelægges.

Dokumentnr.
2012-602600

Sagsbehandler
Bo Gareth Calvin
Johansen
Ulrik Bundgaard

I notatet præsenteres forvaltningens samlede kvalitetsopfølgings- og tilsynsmodel med eksterne leverandører af beskæftigelsestilbud. Et eksternt tilsyn med leverandører indgår som et element i kvalitetsopfølgingsmodellen.

Den overordnede model

Der anvendes i dag en vifte af redskaber i arbejdet med at føre tilsyn, styre og sikre kvaliteten af forvaltningens forskellige beskæftigelsestilbud.

Forvaltningen praktiserer en proaktiv kvalitets- og tilsynsstrategi, hvis formål er sikre den bedst opnåelige kvalitet i leverandørernes indsats, således at der når situationen fordrer det, hurtigt kan ageres på opståede problemstillinger i indsatsen eller i samarbejdet med leverandørerne.

Den samlede model for kvalitetsopfølgning i forhold til egne og eksterne beskæftigelsestilbud består af fem spor, der er illustreret i figur 1.

Det skal bemærkes, at forvaltningen derudover generelt har løbende kontakt til sine leverandører via fælles leverandørmøder, telefonisk kontakt og individuelle dialogmøder.

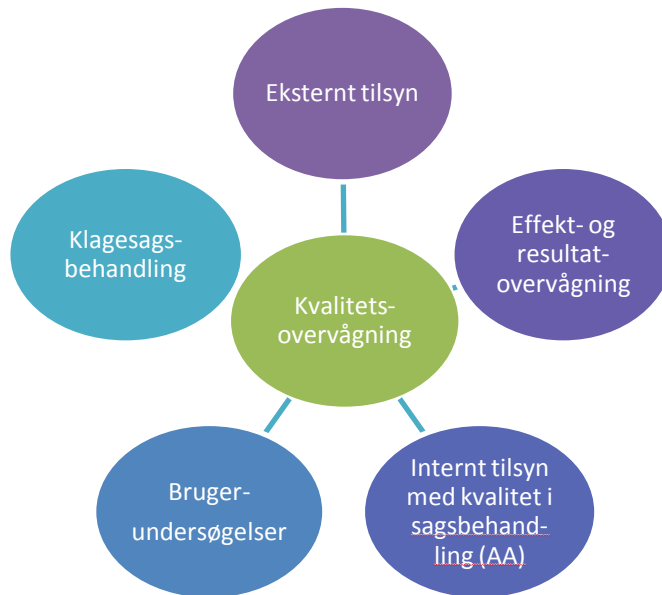
Styringsspor 1

Abel Cathrines Gade
13+
17
1654 København V

Telefon
21513671

E-mail
Z66l@bif.kk.dk

Figur 1: Elementer i den samlede kvalitetsopfølgingsmodel ift. beskæftigelsestilbud.



I hvert enkelt spor har forvaltningen et løbende tilsyn med tilbuddene/leverandørerne, og modellen illustrerer således, at forvaltningen opererer med et bredt kvalitetsbegreb.

Forvaltningen har formaliseret arbejdet med kvalitets- og tilsynsovervågningen sådan, at forvaltningen udarbejder en halvårlig kvalitetsrapportering til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget. Heri inddrages input fra alle de fem spor i kvalitetsopfølgningen, og der samles op på de konkret eksisterende data/resultater/indmeldinger. Forvaltningen vurderer leverandørens resultater på tværs af de enkelte spor ligesom at disse benchmarkes på tværs af leverandørerne inden for sammenlignelige tilbud.

Er der efter forvaltningens vurdering leverandører som skiller sig negativt ud på ét eller flere områder, vil dette blive taget op med leverandøren i en opfølgningsproces. Afhængigt af forholdenes karakter, vil forvaltningen vurdere om det fx skal medføre at forvaltningen ændrer henvisningsstrategi eller helt stopper med at anvende leverandøren. (jf. nedenstående tiltag på de forskellige områder)

Nedenfor er de enkelte spor i kvalitetsopfølgningsmodellen beskrevet, herunder de typiske tiltag, som forvaltningen vil bringe i anvendelse i situationer, hvor der måtte opstå tvivl om kvaliteten af et tilbud:

Klagesagsbehandling

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen behandler klager fra borgere vedrørende sagsbehandlingen (formalitetssklager) i beskæftigelsescentre, hos eksterne leverandører samt Anden Aktør. Hertil kommer klager over afgørelser (realitetssklager) truffet af Anden Aktør.

Tiltag

Afgørelser, som træffes i forbindelse med klagesagsbehandling, oversendes altid til det ansvarlige center eller leverandør. Såfremt forvaltningen i forbindelse med en klagesag vurderer, at der kan være tegn på en generel forkert praksis, indledes en dialog med det ansvarlige center eller leverandør med henblik på at få rettet op på forholdet. Som led heri kan forvaltningen udbede sig en handleplan for, hvilke tiltag der sættes i værk, og med hvilken tidshorisont.

I forhold til forvaltningens egne Beskæftigelsecentre kan der følges op med juridisk undervisning overfor de ansatte.

Brugerundersøgelser

Pr. medio august 2012 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen implementeret en model for en systematisk brugerevaluering af alle tilbud leveret af eksterne leverandører, beskæftigelsescentre samt beskæftigelsestilbud i egne jobcentre. Hertil kommer de kontaktfølgeb, der varetages af anden aktør. Brugerevalueringen foregår elektronisk, og forvaltningen har løbende mulighed for at se, hvordan de enkelte tilbud scores af borgerne. Det er frivilligt og anonymt for borgeren at deltage.

Tiltag

Resultaterne for de enkelte enheder benchmarkes mod hinanden indenfor sammenlignelige tilbud. Desuden har forvaltningen etableret en skala, hvor en resultatscore vurderes som enten ”grøn”, ”gul” eller ”rød” alt afhængig af, hvilket niveau brugertilfredsheden befinder sig på. I tilfælde af, at en resultatscore befinder sig på rødt niveau, vil forvaltningen altid tage kontakt til leverandøren/centeret og indlede en dialog om baggrunden herfor.

I forbindelse med de halvårlige kvalitetsvurderinger vil forvaltningen også anvende redskabet til at vurdere, om brugertilfredshed på gult niveau – sammenholdt med andre negative indikatorer – giver anledning til overfor leverandøren.

Internt tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen hos anden aktør

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil foretage stikprøvekontroller af kvaliteten af sagsbehandlingen hos anden aktør. Kontrollen forventes blandt andet at have et gennemsyn af de jobplaner, som der udarbejdes som led i kontaktfølbet.

I forbindelse med det igangværende Borgeren ved Roret- projekt arbejdes der bl.a. med udviklingen af jobplanen som et aktivt redskab i borgerens kontaktførelse. Tilsynet med Anden Aktørs jobplaner tilpasses til dette projekt.

Det skal bemærkes, at sagsbehandlingen ligeledes er genstand for opfølgning i forbindelse med klagesagsbehandling samt i forbindelse med gennemførelse af tilsynsbesøg.

Tiltag

Såfremt forvaltningen vurderer, at sagsbehandlingen ikke fuldt lever op til de krav, som loven og forvaltningen stiller, indledes en dialog med leverandøren herom. Forvaltningen vil efterfølgende påse, at effekten af dialogen afspejles i den fremtidige sagsbehandling.

Effekt- og resultatovervågning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har etableret et ledelsesinformationssystem, der løbende tilvejebringer data for de resultater, som egne centre og leverandører leverer. Resultater defineres her som andelen af borgere, der er ude af offentlig forsørgelse i et antal måneder efter et afsluttet forløb, dvs. at borgeren hverken modtager ydelse eller er aktiveret.

Dertil kommer, at der for flere forløb er indbygget resultatbonus til leverandørerne, hvis de leverer resultater for borgerne.

Resultatmodellerne er ikke ens på de forskellige beskæftigelsestilbud, men det typiske resultat i aftalerne defineres her som andelen af borgere, der er ude af offentlig forsørgelse 6 måneder efter afslutningen eller starten af forløbet.

Desuden følger forvaltningen, om Anden Aktør-samarbejdspartnere lever op til kravene i rettidighed i forhold til samtaler og aktivering.

Tiltag

Forvaltningen vurderer i forbindelse med den halvårslige kvalitetsvurdering de enkelte leverandørers resultater. Vurderingen tager udgangspunkt i om effekten af et tilbud ligger lavere end sammenlignelige tilbud, eller samme tilbud hos andre leverandører. I tilfælde af, at et tilbuds effekt ikke svarer til det forventede, vil forvaltningen indlede en dialog med leverandøren herom. I den forbindelse vil det være relevant at inddrage øvrige data til belysning af problemstillingen, f.eks. brugertilfredshedsdata eller vurderinger fra det eksterne tilsyn, jf. nedenfor.

En vurdering af de enkelte leverandørers resultater kan herudover blive foretaget, hvis forvaltningen af anden årsag finder anledning hertil.

Eksternt tilsyn

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i dag et etableret eksternt tilsyn med flere af jobcenterets leverandører af beskæftigelsestilbud samt med kommunens egne beskæftigelsestilbud.

Tilsynets besøg hos leverandøren, skal sikre at lovgivningen, de administrative retningslinjer samt rammeaftalens kontraktmæssige forhold er overholdt, herunder ikke mindst indholdet af leverancerne.

Det eksterne tilsyns årlige kontrolbesøg udføres løbende igennem året, og der følges på den baggrund op på de tilsynsrapporter som forvaltningen modtager fra den eksterne tilsynsenhed.

Forvaltningen påtænker en fremadrettet model med ét uanmeldt årligt grundbesøg. Herudover kan der bestilles ekstra tilsynsbesøg, jf. nedenfor.

En af hensigterne med et eksternt tilsyn, er at sikre uafhængighed af de dele af forvaltningen der har driftsansvaret for de konkrete tilbud, herunder også kommunens egne interne tilbud.

Forvaltningen vil fremsætte en indstilling til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om at gå i genudbud med det eksterne tilsyn. Det nuværende eksterne tilsyn dækker ikke alle områder af forvaltningens beskæftigelsestilbud og grundet nye beskæftigelsestilbud indstiller forvaltningen, at der gennemføres et genudbud af den eksterne tilsynsopgave, således at alle områder af indsatsen er dækket af et eksternt tilsyn. I den forbindelse vil forvaltningen indarbejde erfaringerne fra det eksisterende eksterne tilsyn i arbejdet med nyt udbudsmaterialet.

Tiltag

Forvaltningen har etableret en skala med ”grøn” (ingen bemærkninger), ”gul” (mindre problemstillinger) og ”rød” (mere kritiske forhold) ift. tilsynets rapportering af forskellige kontrolområder.

Det er forvaltningens ansvar, at vurdere karakteren/grovheden af det eksterne tilsyns bemærkninger og hvordan forvaltningen vil følge op på tilsynets bemærkninger.

Da de eksterne tilsynsbesøg udføres løbende igennem året, vil der i forbindelse med den ene halvårige kvalitetsopfølgning kun blive samlet på de til dato gennemførte besøg. En gang om året samles i kvalitetsopfølgningen op på tilsynets årsrapport.

Nedenstående skema skal illustrere eksempler på tiltag i forbindelse med forskellige bemærkninger fra det eksterne tilsyn. Det skal

bemærkes, at den samme procedure kan følges i tilfælde af, at der er tale om forhold der på anden vis kommer til forvaltningens kendskab.

Table 1. Forvaltningens tiltag i forbindelse med eksternt tilsyn

Scenarier og tiltag ift. eksternt tilsynsbesøg.	Eksempler på kritisable forhold	Eksempler på forvaltningens tiltag	Eksempler på yderligere opfølgning/kontrol
Scenarie 1: Det eksterne tilsyn har ingen bemærkninger til leverandørens leverancer eller praksis.		<ul style="list-style-type: none"> Ingen handling fra forvaltningens side 	<ul style="list-style-type: none"> Den løbende kvalitetsovervågning.
Scenarie 2: Det eksterne tilsyn har dokumenteret et eller flere forhold, som forvaltningen vurderer i kategorien af "mindre kritisabel grad".	<ul style="list-style-type: none"> Manglende skriftlig dokumentation, Små misforståelser Forhold som tilsynet ikke kunne tjekke ved kontrolbesøget <p>(Gul)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dialogmøder Vejledning af leverandør Krav om handleplan for genoprettelse. 	<ul style="list-style-type: none"> Evt. internt kontrolbesøg hvis ikke mangler kan kontrolleres på anden måde Den løbende kvalitetsovervågning.
Scenarie 3: Tilsynet har dokumenteret et eller flere forhold, som forvaltningen vurderer i kategorien af "mere kritisabel grad".	<ul style="list-style-type: none"> Manglende leverancer, f.eks. klar dokumentation af borgerens forløb Mangelfulde og/eller ikke-rettidige progressions-rapporter. Manglende overholdelse af forvaltningsmæssige krav til udførelsen. <p>(Rød)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dialogmøder Vejledning af leverandør. Krav om udførlig handleplan samt tidsplan. Ændring af henvisningsstrategi. 	<ul style="list-style-type: none"> Obligatorisk kontrolopfølgning. Uanmeldte besøg, indtil leverandøren har bragt forhold i orden. Tilkøb af et eller flere eksterne opfølgningstilsynsbesøg
Scenarie 4: Tilsynet har	<ul style="list-style-type: none"> Grove overtrædelser 	<ul style="list-style-type: none"> Stop af borgerhenvis- 	<ul style="list-style-type: none"> Intensiv obligatorisk

<p>dokumenteret et eller flere forhold, som forvaltningen vurderer i kategorien af ”meget kritisabel grad”.</p>	<p>af rammeaftale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventuelle gentagelsestilfælde af tidl. ”mere kritisable” bemærkninger. <p>(Rød)</p>	<p>ninger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Krav om redegørelse med handleplan m. meget kort tidshorizont,. • Misligholdelsessag og vurdering af om rammeaftale kan/skal opsiges. 	<p>opfølgning via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Møder og uanmeldte leverandørbesøg • Tilkøb af et eller flere eksterne opfølgningstilsynsbesøg
---	---	--	--