



Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

10-10-2012

Vedr. kvalitetsstyringsmodel for beskæftigelsesindsatsen

Sagsnr.
2012-149550

Dokumentnr.
2012-806525

Sagsbehandler
Ulrik Bundgaard

I forbindelse med sagen om Genudbud af eksternt tilsyn med beskæftigelsesindsatsen, der blev behandlet på udvalgets møde den 1. oktober, bad udvalget om en oversigt over den kommende kvalitetsstyringsmodel.

Kvalitetsstyringsmodellen indgik som et bilag til sagen om Kvalitetstjek af tilbud til københavnske borgere, der blev behandlet på udvalgets møde den 8. oktober. Bilaget genfremsendes hermed.

Bilaget beskriver de fem elementer i forvaltningens kvalitetsopfølgning og hvordan der arbejdes med hvert element hver for sig og i sammenhæng med henblik på at sikre en god kvalitet i aktiveringstilbuddene til borgerne.

De fem elementer i kvalitetsopfølgningen er:

- Eksternt tilsyn
- Brugertilfredshed
- Effekt og resultatovervågning
- Overvågning af klagesager
- Internt tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen, når myndighedsopgaver er udlagt sammen med aktiveringen.

Hvert halve år sker der en opsamling af resultaterne på de fem elementer i et samlet kvalitetstjek af alle vejlednings- og opfølgningstilbud der anvendes. Kvalitetstjekket blev senest forelagt BIU den 8. oktober 2012. I forbindelse med den behandling spurgte udvalget ligeledes til de spørgeskemaer, der anvendes i forbindelse med det nye brugerevalueringsredskab. Der er derfor vedlagt spørgeskemaer til borgere omfattet af udbud til match 1-borgere, match 2-borgere, samt Anden Aktør.

Styringsspor 1

Abel Cathrines Gade
13+
17
1654 København V

Mobil
4013 7284

E-mail
AG7E@bif.kk.dk