



Bilag 4: Status på handleplan for en styrket kvalitetssikring af aktiveringstilbud

Nr.	Handlinger	Forventet afslutningstidspunkt	Status efterår 2011	Status i farver
Tema 1: Systematisk kvalitetstjek af tilbudsviften				
1.	<p>Oversigt over tilbuddenes kvalitet: Den vedlagte oversigt over tilbuddenes kvalitet i forhold til målgrupperne udarbejdes halvårligt med opdaterede tal.</p> <p>Oversigten indeholder: Kvantitative data vedr. effekter, brugertilfredshedsmålinger, antal klager. Generelle oplysninger vedr. antal borgere og alder mhp. vurdering af opgavens tyngde.</p> <p>Oversigten skal bruges i den almindelige resultatstyring samt til at styrke forvaltningens dialog med eksterne leverandører og Beskæftigelsescentre, jf. punkt 7.</p>	Oversigterne opdateres halvårligt.	Denne gang indeholder oversigten også relevante data for sygedagpengemodtagere.	
2.	<p>Brugertilfredshedsmålinger: Der gennemføres brugertilfredshedsmålinger af tilbud til alle målgrupper. Resultaterne indgår i ovennævnte oversigt.</p> <p>Der udvikles et mere ensartet og styrket koncept for brugertilfredshedsmålinger af alle tilbud mhp. at inddrage brugervurderinger i vurderingen af kvaliteten i beskæftigelsesindsatsen.</p>	Koncept er udviklet ved udgangen af 2. kvartal 2011.	<p>A. Forvaltningen har arbejdet med kvalitetssikring af alle spørgsmål og har udarbejdet brugertilfredshedsmålinger over en 4 ugers periode i september for at få så mange besvarelser som muligt.</p> <p>B. Leverandører og interne tilbud er informeret via leverandørmøder m.v. og opfordret til at deltage aktivt i at få svarprocenten op. Alligevel er der også denne gang problemer med at få en tilfredsstillende svarprocent på</p>	



			<p>en række tilbud. Forvaltningen vil derfor frem mod næste måling igangsætte en idé udviklingsproces, mhp. at iværksætte relevante initiativer, som skal bidrage til at få en højere svarprocent fremover. Forvaltningen vil bl.a. have fokus på at synliggøre behovet for deltagervurderinger via plakater på aktiveringsstederne og oplysning via internetsider o.l.</p> <p>Forvaltningen vil derudover inden foråret 2012 retænke tilgangen til, hvordan vi arbejder med løbende monitorering og evaluering af vores beskæftigelsesindsats. Herunder hvordan vi i praksis vælger at bruge resultaterne aktivt, så de får indflydelse på løbende forbedring af tilbuddene.</p>	
3.	<p>”Smiley” ordning i forbindelse med eksternt tilsyn: Der udarbejdes en ”Smiley” ordning i relation til tilsyn med tilbuddene. ”Smiley” ordningen skal indgå i det løbende kvalitetstjek. Forvaltningen samler allerede i dag op på tilsynets resultater i en samlet bedømmelse af tilbuddet. Denne opsamling skal gøres tilgængelig og ses i sammenhæng med de øvrige kvalitetsindikatorer.</p>	<p>”Smiley” ordning forelægges BIU første gang i efteråret 2011.</p>	<p>Tildeling af ”smiley’er” sker på baggrund af det eksterne tilsyns afrapportering for hele 2011. Forvaltningen kan derfor først præsentere BIU for ”Smiley” ordningen ved 1. Kvalitetstjek i 2012. Smiley ordninger er præsenteret for de eksterne leverandører og beskæftigelsescentrene uden at det gav anledning til bemærkninger. Der foreligger således nu et koncept for smiley- ordningen, som der vil blive arbejdet efter.</p>	
4.	<p>Eksternt tilsyn: Der udvikles en mere ensartet tilsynspraksis overfor alle tilbud for at kunne skabe en ensartet praksis og et kvalitetstjek af alle tilbud. Dette indebærer bl.a. at det eksisterende eksterne tilsyn også skal omfatte tilbud til dagpengemodtagere i det omfang, det er hensigtsmæssigt og muligt.</p>	<p>Muligheder er undersøgt inden udgangen af 2. kvartal 2011.</p>	<p>Det har efter gennemgang af området vist sig, at det eksterne tilsyn ikke kan udbredes til tilbud til dagpengemodtagere under de nuværende rammer. Det vil kræve et nyt udbud. Det eksterne tilsyn blev i 2010 udvidet til at omfatte Beskæftigelsescentrenes tilbud. Forvaltningen vurderer på den baggrund, at det bedst</p>	



			kan indføres i forbindelse med et kommende tilsynsudbud i medio 2012. Med de nuværende jobsøgningsudbud der gennemføres i kommunalt regi og udbuddet af indsatsen for match 2 er det oplagt at udbyde tilsynet på ny i en form der er målrettet de nye tilbud.	
5	Procedurer for håndtering og registrering af klager: Der udarbejdes fremadrettede procedurer i forhold til at skabe overblik og en ensartet praksis for håndtering og registrering af klager. Arbejdet skal bidrage til kvalitetstjekket således, at antal klager kan synliggøres for alle tilbud på et ensartet grundlag.	Procedurer er udarbejdet inden udgangen af 1. kvartal 2011.	Forvaltningen har udarbejdet procedurer, som har været sendt i høring hos alle leverandører og Beskæftigelsescentre mv. og nu er godkendt. På den baggrund har Kvalitetskontrolenheden udarbejdet et koncept, som relevante enheder udfylder med antal klager. Indsamlingen af oplysninger om klagesager er indsamlet efter det nye koncept til dette kvalitetstjek.	
Tema 2: Evaluering og justering af eksterne tilbud				
6.	Leverandører: Oversigten udsendes til de eksterne leverandører.	Udsendes første gang efter udvalgsbehandlingen af handleplanen.	Forvaltningen har udført dette. Den opdaterede oversigt over kvalitet i tilbuddene sendes til leverandørerne efter BIU's behandling d. 21. november 2011.	
7.	Dialogmodel: Der udarbejdes et koncept for en dialogmodel overfor eksterne leverandører, hvor der er en drøftelse med leverandører om de resultater de leverer.	Koncept er udviklet inden udgangen af 2. kvartal 2011.	Forvaltningen er i daglig/løbende dialog med leverandører omkring forbedring af produkter og samarbejde om konkrete problemstillinger og om særlige behov som leverandørerne har.	
8.	Sanktionsmuligheder: Kommunen undersøger muligheden for at sanktionere gennem skærpet tilsyn, bod og evt. et ophør af samarbejdet om det konkrete tilbud. Sanktion og ophør af samarbejde kræver, at disse vilkår indarbejdes i kommende rammeaftaler og der skal således i kommende udbudsmaterialer arbejdes med at stille krav hvor der kan sanktioneres ved kontinuerligt dårlig	Muligheder undersøges i forbindelse med kommende udbud.	De eksisterende rammeaftaler rummer allerede mulighed for at sanktionere leverandører (fx ved krav om tilbagebetaling) ved mangelfulde ydelser. Det er konkret sket i 2009 efter gennemført tilsynsbesøg. Yderligere muligheder overvejes ifm. løbende genudbud, herunder muligheden for konkrete bodsbestemmelser. Det er centralt for disse overvejelser, at der alene må indføres administrativt	



	kvalitet.		tunge arbejdsgange, hvis det er påvist, at der kan opnås en tilstrækkelig beskæftigelsesfaglig gevinst for kommunen.	
Tema 3: Evaluering og justering af interne tilbud				
9.	Beskæftigelsescentre: Oversigten inddrages i dialogen om resultater og resultater af det interne ledelsestilsyn på de månedlige beskæftigelsescenterchefmøder.	Oversigten drøftes på møde inden forelæggelse for BIU.	Forvaltningen har udført dette. Den opdaterede oversigt over kvalitet i tilbuddene sendes til centrene efter BIU's behandling d. 21. november.	
10.	Kvalitetsnetværk: Det løbende kvalitetstjek inddrages i dialogen i forvaltningens kvalitetsnetværk, hvor både jobcentermedarbejdere og beskæftigelsescentermedarbejdere kan bidrage til overvejelser om mulighederne for at opnå kvalitetsforbedringer i tilbuddene.	Proces igangsættes inden udgangen af 2. kvartal.	Opgaven med løbende at udvikle og sikre kvaliteten i vore services bliver en af Center for Driftsunderstøttelses kommende opgaver. Processen er derfor udskudt til der i løbet af november og december 2011 aftales hvordan Center for driftsunderstøttelse skal arbejde.	
11.	Brugervurderinger og progressionsmålinger: Der er iværksat et projekt vedr. brugervurderinger og progressionsmålinger for matchgruppe 1 på Beskæftigelsescentrene. Formålet er, at få mere viden om sammenhængen mellem indsattstyper, varighed og effekter mhp. at få flere i arbejde og uddannelse. Progressionsmålingerne skal kvalificere arbejdet med borgerne i de interne tilbud og bidrage til at der bliver fokus på at sikre progression mod arbejdsmarkedet og uddannelse.	Projektet forventes udrullet til alle relevante medarbejdere (ca. 250-300) i løbet af 4. kvartal 2011.	Projektet er udrullet på beskæftigelsescentrene. Forvaltningen har løbende fokus på, hvordan målingerne kan integreres i det daglige arbejde med forskellige målgrupper og aktiveringstilbud- og længder og hvordan resultaterne kan bruges.	
Tema 4: Kvalificering af visitationen til tilbud				
12.	Den Elektroniske Visitationsguide udvides med nogle af elementerne fra kvalitetstjekket såsom brugertilfredshed. På den måde kommer oplysningerne	Indarbejdes i Den Elektroniske Visitationsguide når	En evt. udvidelse af Den Elektroniske Visitationsguide med brugertilfredshed fra kvalitetstjekket skal ses i sammenhæng med	



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

	ud til medarbejderne og de har mulighed for at inddrage oplysningerne i visitationssituationen både ift. medarbejderens egen vurdering af ”bedste tilbud” men også således, at muligheden for at give borgeren et indblik i tilbuddets kvalitet styrkes.	resultater foreligger.	forandringsteori-projektet for match 2 borgerne, som forventes afsluttet i foråret 2012. Ansvar for Den Elektroniske Visitationsguide varetages fra 1. januar 2012 af Center for driftsunderstøttelse. Initiativet er således forsinket.	
--	--	------------------------	--	--

Grøn: Initiativet er opfyldt, Gul: Initiativet forløber med nogen forsinkelse, Rød: Initiativet forløber med stor forsinkelse, risiko for manglende opfyldelse.

