

INDICIUM

Løbende evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen – 2013/2014

Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens indsats

I overensstemmelse med den af Borgerrepræsentationen godkendte evalueringsmodel har Borgerrådgiveren kategoriseret Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens indsats. Kategoriseringen er foretaget ud fra de svar, som forvaltningen har givet på de enkelte spørgsmål i spørgeskemaet. Spørgsmålene svarer til evalueringsmodellens vurderingskriterier 1-15.

Kategoriseringen er foretaget for hvert vurderingskriterium på baggrund af en helhedsvurdering af forvaltningens besvarelse af det/de pågældende spørgsmål med tilhørende underspørgsmål. Der er således ikke foretaget en kategorisering for hvert underspørgsmål separat.

Kategoriseringen er foretaget på baggrund af følgende kategorier:

1. Forvaltningen er inaktiv på dette område
2. Forvaltningen har delvist gennemført planlægning af den pågældende handling
3. Forvaltningen har fuldt ud gennemført planlægning af den pågældende handling
4. Forvaltningen er på nuværende tidspunkt i gang med at udføre den pågældende handling
5. Forvaltningen har udført den pågældende handling
6. Forvaltningen har udført den pågældende handling og følger op, evaluerer og tilretter eventuelt sin indsats på det pågældende område
7. Alt, hvad forvaltningen gør, planlægges, udføres, følges op på, evalueres og tilrettes løbende, sådan at forvaltningen er i kontinuerlig udvikling på området.

Kategorierne udtrykker, hvilket aktionsniveau forvaltningen har nået i forhold til det pågældende vurderingskriterium. Niveauerne er kumulative i den forstand, at avancement til et niveau forudsætter, at det forudgående niveau er gennemført.

Særligt om kategori 1 bemærkes, at kategorien også omfatter de tilfælde, hvor forvaltningen alene i meget begrænset omfang er aktiv på det pågældende område.

Om kategori 4 bemærkes, at denne omfatter de tilfælde, hvor den pågældende handling alene er udført delvist eller alene er udført i en eller flere af de relevante enheder i forvaltningen.

Kategoriseringen af forvaltningens svar har herefter dannet grundlag for Borgerrådgiverens konklusion om forvaltningens indsats i forhold til det enkelte kriterium. Konklusionen er udtrykt i en grøn, gul eller rød klassificering:

- En placering i kategori 1 og 2 medfører en klassificering som rød.

Klassificeringen rød betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium vurderes at være utilfredsstillende. Der er ikke aktuelt udsigt til, at indsatsen vil have en effekt.

- En placering i kategori 3 og 4 medfører en klassificering som gul.

Klassificeringen gul betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium på nuværende tidspunkt vurderes at være utilstrækkelig, men at forvaltningen er aktivt i gang med at styrke og kvalificere sin indsats. På sigt kan indsatsen have en mærkbar effekt, hvis forvaltningen går videre med indsatsen.

- En placering i kategori 5, 6 og 7 medfører en klassificering som grøn.

Klassificeringen grøn betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium vurderes at være god. Indsatsen kan have mærkbar effekt.

De fleste af hovedkriterierne (A - G) indeholder to eller flere vurderingskriterier. Hvor der under et hovedkriterium er flere vurderingskriterier, vil et af disse kriterier vægtes højest og derved være bestemmende for den samlede klassificering af hovedkriteriet som enten grøn, gul eller rød. Den konkrete vægtning inden for hvert hovedkriterium fremgår af Borgerrådgiverens evalueringsmodel som er godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 31. oktober 2013, hvortil der i øvrigt henvises.

Borgerrådgiverens anbefalinger på baggrund af evalueringen

Nedenfor følger Borgerrådgiverens konklusioner for hvert vurderingskriterium. Der er ikke givet en samlet klassificering og dermed ikke en samlet konklusion på forvaltningens indsats.

Borgerrådgiverens konklusioner understøtter forvaltningens oplysninger om, at forvaltningen har stort fokus på kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen og gør en stor indsats for at forbedre kvaliteten i overensstemmelse med forvaltningens ambitiøse målsætninger. Borgerrådgiverens konklusioner synliggør, at forvaltningen ved, hvad den skal have styr på, at forvaltningen løbende afdækker indsatsområder og søger at målrette sin indsats derefter, og at forvaltningen har udvist beslutningskraft – herunder ved at fastsætte omfattende og konkrete mål, iværksætte (mange) tiltag og allokere ressourcer til indsatsen. Forvaltningens indsats har ledelsesmæssigt fokus, og der følges op og evalueres både på resultaterne af indsatsen og på selve indsatsen.

Forvaltningen ses at være indrettet på konstruktivt at identificere og erkende fejl med udviklingspotentiale og har opstillet rammer og procedurer, der understøtter en forvaltningsmæssig læringskultur med henblik på udvikling og forbedring.

Det kan desuden konstateres, at forvaltningen har et stærkt ledelsesmæssigt engagement i god sagsbehandling og borgerbetjening på direktionens niveau.

Forvaltningen tegner sig for en væsentlig del af de klagesager, som Borgerrådgiveren behandler, og erfaringsmæssigt modtager Borgerrådgiveren derudover hyppigt henvendelser, der vedrører forvaltningens sagsbehandling mv. Samtidig administrerer forvaltningen sagsområder, hvor forvaltningens sagsbehandling – særligt i afgørelsesager – ofte har stor økonomisk betydning for den enkelte borger, og hvor reglerne og/eller sagsbehandlingsprocedurerne kan være komplicerede og svære at forstå for den enkelte borger.

Tendenserne viser, at antallet af klager til Borgerrådgiveren over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på lang sigt (2010-2013) er stigende. Denne tendens gør sig også gældende på kort sigt (2012-2013), men med en mindre stigende tendens. Antallet af sager med fejl (medholdsprocenten) viser en stigende tendens på både kort og lang sigt, men også her med en mindre stigende tendens på kort sigt.

Borgerrådgiveren modtog i 2013 489 klager vedrørende Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Medholdsprocenten for kalenderåret 2013 var 55,6 %.



I de sager, hvor Borgerrådgiveren foretager en undersøgelse af sagsbehandlingens kvalitet, ses der en faldende tendens (færre fejl) på både kort og lang sigt, hvilket er udtalt på kort sigt (alle tal her opgjort pr. 2. januar 2014 med forbehold for endelig validering af statistikken).

Efter Borgerrådgiverens opfattelse er det vigtigt, at forvaltningen fortsætter og kontinuerligt udvikler sin gode indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det er særligt vigtigt, at forvaltningen bibeholder fokus på at evaluere selve indsatsen – og ikke blot resultaterne heraf – med henblik på at sikre, at den samlede indsats såvel som de enkelte dele heraf er målrettet og egnet, ikke mindst for at kunne nå forvaltningens ambitiøse målsætning.

I den forbindelse er det Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningen bør styrke sit fokus på også at foretage en overordnet og generel evaluering af indsatsen, sådan at forvaltningen ikke alene evaluerer de enkelte dele af indsatsen separat, men samtidig med en vis frekvens foretager en evaluering af den samlede indsats for derigennem at kunne danne sig et overblik over indsatsen som helhed.

Det beskæftigelsesretlige og arbejdsmarkedsretlige område bærer i et vist omfang præg af, at der med mellemrum foretages gennemgående regelændringer, som forvaltningens medarbejdere skal lære at administrere efter og vejlede borgerne om. Derfor er det efter Borgerrådgiverens opfattelse vigtigt, at forvaltningen sikrer, at fokus samtidig bevares på de grundlæggende forvaltningsretlige regler, eksempelvis ved at forvaltningsretlige regler i fornødent omfang integreres i de læringsprocesser, som forvaltningen igangsætter som følge af regelændringerne på det beskæftigelsesretlige og arbejdsmarkedsretlige område.

A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder		
<p><u>Kriterium 1:</u> Har forvaltningen identificeret de organisatoriske enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening – og hvor forvaltningsretlige regler (herunder i forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven, retssikkerhedsloven og særlove) samt kommunens eventuelle egne mål og minimumskrav regulerer sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	5	

Borgerrådgiverens bemærkninger

Borgerrådgiveren har noteret sig, hvordan forvaltningen har identificeret de relevante enheder. Borgerrådgiveren bemærker, at det ikke fremgår af oplysningerne fra forvaltningen, herunder det vedlagte bilag, hvordan identifikationen er foretaget for så vidt angår Ydelsesservice København og Center for Driftsunderstøttelse.

Borgerrådgiveren går ud fra, at borgmesterhenvendelser bliver sagsbehandlet i Center for Driftsunderstøttelse, og Borgerrådgiveren lægger til grund, at dette er årsagen til, at forvaltningen ikke har medtaget en anden enhed i centralforvaltningen vedrørende disse henvendelser.

Om kriterium 1.4, som vedrører spørgsmålet om, hvorvidt forvaltningen har opgjort omfanget af de enkelte organisatoriske enheders sagsproduktion i borgersager og/eller borgerhenvendelser, har forvaltningen oplyst følgende:

”Som beskrevet i svaret vedrørende 1.1, har forvaltningen via ledelsesinformationssystemet BIFLIS trukket en liste der både viser antallet af kontaktføreløb i forvaltningen, samt hvilken afdeling i enten jobcenterne eller beskæftigelsescentrene som den enkelte borger er/har været knyttet til..

Borgerrådgiveren skal imidlertid være opmærksom på, at antallet af kontaktføreløb jf. det vedlagte bilag viser perioden 1. februar 2013 til 31. juli 2013, dvs. en periode på et halvt år. Grunden til at forvaltningen ikke har opgjort antallet af kontaktføreløb i de enkelte organisatoriske enheder pr. år er, at forvaltningen reorganiserede den interne jobcenterstruktur pr. 1. februar 2013. Det vil derfor ikke give et retvisende billede at opgøre antallet af kontaktføreløb på de enkelte organisatoriske enheder pr. år, da flere af de nuværende afdelinger ikke har eksisteret i et år.

Samtidig skal der tages forbehold for, at Jobcenter København, Center for Arbejdsfastholdelse i oktober 2013 også gennemgik en intern organisationsændring, med nye organisatoriske enheder til følge. Det vedlagte bilag giver derfor ikke et retvisende billede i forhold til, hvor de enkelte kontaktføreløb er placeret Jobcenter København, Center for Arbejdsfastholdelse.

Af det vedlagte bilag fremgår det, at der i perioden 1. februar 2013 til 31. juli 2013 var 82.587 kontaktføreløb. De 82.587 kontaktføreløb er udtryk for unikke cpr.nr./personer. Der er imidlertid ikke muligt at gange tallet med 2 for at få antallet for et år. Dette skyldes blandt andet, at mange af kontaktføreløbene strækker sig over en længere periode end et halvt år (hvorfor de så ville tælle dobbelt). Til sammenligning kan det nævnes, at forvaltningen i hele 2012 - en periode på et år - havde 103.717 kontaktføreløb (unikke cpr.nr./personer).

Summen af de enkelte afdelingers kontaktføreløb er imidlertid højere end antallet af (unikke) borgere i forvaltningen, jf. det vedlagte bilag. Dette er et udtryk for, at en borger i løbet af et halvt år, kan være tilknyttet flere forskellige afdelinger.




Udover kontaktføreløb i jobcentre og beskæftigelsescentre kan det nævnes, at kvalitetssporet i Center for Driftsunderstøttelse behandler cirka 2.000 klager om året.

Sagsproduktionen i Ydelsesservice i de enkelte organisatoriske enheder er knyttet an til ydelsen. Forvaltningen har imidlertid ikke (inden for Borgerrådgiverens korte tidsfrist) haft mulighed for, at analysere sagsomfanget i Ydelsesservice fordelt på de enkelte organisatoriske enheder, da dette ikke bliver opgjort ét samlet sted. Borgerrådgiveren er naturligvis velkommen til at kontakte forvaltningen, såfremt dette er relevant i forhold til Borgerrådgiverens evaluering af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, hvorefter forvaltningen vil undersøge dette nærmere.”

Om kriterium 1.5, som vedrører spørgsmålet om, hvorvidt forvaltningen har opgjort omfanget af forvaltningens samlede sagsmængde i borgersager og/eller borgerhenvendelser, har forvaltningen oplyst følgende:

”Se svaret vedrørende spørgsmål 1.4”

B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
<p>B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen</p> <p>Kriterium 2 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 2:</u> Har forvaltningen viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen i de organisatoriske enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening.</p>	7	
<p><u>Kriterium 3:</u> Hvilke minimumskrav er der fastsat i kommunen til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på sagsområderne, som hører under de enkelte enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening, jf. kriterium 1.</p>	5	




Borgerrådgiverens bemærkninger

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens meget udførlige oplysninger – herunder det medsendte materiale – om de forskellige metoder, som forvaltningen anvender for at opnå viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen i de relevante organisatoriske enheder i forvaltningen. Borgerrådgiveren har i den forbindelse lagt vægt på oplysningerne om forvaltningens interne kvalitetsopfølgning (ledelsestilsynet af borgersager) – herunder områderne og antallet af sager der gennemgås, omsætningen af resultaterne og den i metoden indbyggede opfølgning også fra direktionens side – forvaltningens løbende registrering af klagesager og den aktive anvendelse af denne registrering, anvendelsen af revisionens årlige rapport samt forvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning.

Borgerrådgiveren har endvidere lagt vægt på bredden i metoderne, den ledelsesmæssige forankring og opfølgning, metodernes egnethed til at sikre en kvalificeret viden og det forhold, at metoderne anvendes sideløbende. Borgerrådgiveren har endelig lagt vægt på, at forvaltningen i vidt omfang opnår viden løbende.

Borgerrådgiveren har endelig noteret sig forvaltningens oplysninger om de af forvaltningen fastsatte minimumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.

C. Medarbejdernes kendskab til minimumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen





HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
<p>C. Medarbejdernes kendskab til minimumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen</p> <p>Kriterium 4 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 4:</u> Har forvaltningen sikret sig, at medarbejderne i de enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening, er bekendt med de minimumskrav, der måtte findes for kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på de pågældende enheders sagsområder.</p>	6	
<p><u>Kriterium 5:</u> Har forvaltningen sikret sig, at medarbejderne i de enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening, er klædt på til og har de fornødne værktøjer og ressourcer til at kunne opfylde de minimumskrav, der i givet fald findes.</p>	6	

Borgerrådgiverens bemærkninger

Borgerrådgiveren har særligt noteret sig bredden af forvaltningens metoder til at sikre sig, at medarbejderne er bekendt med de eksisterende minimumskrav, herunder obligatorisk undervisning/kurser for nye medarbejdere, anvendelsen af arbejdsgangsportalen og sagsbehandlerbibliotek, mere eller mindre formaliserede lokale læringsmiljøer og kompetenceudvikling i form af undervisning/kurser efter behov. Borgerrådgiveren har endvidere noteret sig, at medarbejdernes kompetenceniveau drøftes og vurderes under MUS-samtalerne (der henvises til forvaltningens besvarelse under spørgsmål 6).

Borgerrådgiveren har overordnet set lagt vægt på, at metoderne er alsidige, understøttende og i visse tilfælde lokalt forankrede, ligesom Borgerrådgiveren har lagt vægt på, at der er tale om løbende initiativer.

D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
<p>D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger</p> <p>Kriterium 7 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 6:</u> Har forvaltningen opstillet mål og/eller hensigtserklæringer om at reducere eventuelle misforhold mellem minimumskrav og aktuelt kvalitetsniveau i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	6	
<p><u>Kriterium 7:</u> Har forvaltningen i givet fald truffet konkrete beslutninger om, <i>hvordan</i> målene og/eller hensigtserklæringerne nås.</p>	6	
<p><u>Kriterium 8:</u> Er der afsat ressourcer til at følge op på forvaltningens konkrete beslutninger om, hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås.</p>	5	

Borgerrådgiverens bemærkninger

Borgerrådgiveren har lagt vægt på forvaltningens oplysninger om indholdet og forankringen af de fastsatte mål mv. Borgerrådgiveren har i den forbindelse særligt noteret sig, *at* forvaltningen gennem strategien 'Borgeren ved roret' aktivt arbejder med at omstille forvaltningens kultur til en mere aktiv servicekultur, *at* forvaltningen som led i denne strategi har fastsat et – efter Borgerrådgiverens opfattelse særdeles ambitiøst – mål om at halvere omfanget af fejl og kritisable forhold i borgersager inden 2015 (Barometermål 4), og *at* forvaltningen som en del af strategien har iværksat hele 26 forskellige projekter, der sammen skal være med til at løfte kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har endvidere lagt vægt på, *at* hvert jobcenter og beskæftigelsescenter har en resultatkontrakt, hvori der indgår specifikke resultatmål om at reducere fejl og kritisable forhold i borgersager på baggrund af forvaltningens kvalitetsopfølgning.




Borgerrådgiveren har yderligere lagt vægt på, at målene mv. gælder for den langt altovervejende del af enhederne i forvaltningen.

Derudover har Borgerrådgiveren lagt vægt på, at forvaltningen løbende evaluerer på og eventuelt revurderer målene – bl.a. på baggrund af forvaltningens kontinuerlige kvalitetsopfølgning og årlige opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning.

Borgerrådgiveren har endelig lagt vægt på, at de konkrete beslutninger om, hvordan målene mv. nås, i vidt omfang er truffet på direktionsniveau og således er ledelsesmæssigt forankrede.

Særligt vedrørende kriterium 7 har Borgerrådgiveren i øvrigt noteret sig forvaltningens forholdsvist detaljerede oplysninger om de forskellige indsatsområder og initiativerne indeholdt heri, som forvaltningen arbejder med for at nå Barometermål 4.

E. Forvaltningens opfølgning






HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
E. Forvaltningens opfølgning Kriterium 9 er bestemmende for klassificeringen.		
<u>Kriterium 9:</u> Har forvaltningen iværksat konkrete tiltag som opfølgning på forvaltningens eventuelle beslutninger om, hvordan opstillede mål og/eller hensigtserklæringer nås.	6	
<u>Kriterium 10:</u> Foretager forvaltningen løbende opfølgning på, om de iværksatte tiltag efterleves.	6	

Borgerrådgiverens bemærkninger

Borgerrådgiveren har lagt vægt på forvaltningens forholdsvist detaljerede oplysninger – herunder i ”Oversigt over handleplanen for halvering af fejl og mangler” – om, hvilke konkrete projekter samt indholdet heraf forvaltningen har iværksat for at nå Barometermål 4 mv. Borgerrådgiveren har herved også lagt vægt på, at forvaltningen har iværksat hele 26 forskellige projekter.

Borgerrådgiveren har endvidere lagt vægt på at, hvordan og hvor hyppigt forvaltningen følger op på de iværksatte tiltag og deres effekt – også i perioderne mellem kvalitetsopfølgningerne – og i den forbindelse vurderer, om der bør sættes andre eller ekstra initiativer i værk for at nå målene. Borgerrådgiveren har noteret sig, at opfølgningen for den altovervejende del foregår skriftligt.

F. Forvaltningens evaluering

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
<p>F. Forvaltningens evaluering</p> <p>Kriterium 14 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 11:</u> Gennemfører forvaltningen evaluering af <i>resultaterne</i> af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	5	
<p><u>Kriterium 12:</u> Gennemfører forvaltningen løbende en generel evaluering – på baggrund af ovenstående vurderingskriterier 1-10 – af forvaltningens <i>indsats</i> for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	5	
<p><u>Kriterium 13:</u> Vurderer forvaltningen i givet fald – på baggrund af evalueringen af forvaltningens indsats og/eller evalueringen af resultaterne af forvaltningens indsats, jf. kriterierne 11 og 12 – om der er behov for at korrigere indsatsen.</p>	5	
<p><u>Kriterium 14:</u> Iværksætter forvaltningen i givet fald – hvor forvaltningen vurderer, at der er et behov for at korrigere indsatsen – tiltag for at korrigere indsatsen.</p>	5	

Borgerrådgiverens bemærkninger

Henset til at forvaltningen ikke tidligere har været bekendt med de i kriterium 12 nævnte spørgsmål, dvs. kriterierne 1-10, forudsætter Borgerrådgiveren i overensstemmelse med vejledningen i spørgeskemaet, at forvaltningens besvarelse vedrørende kriterium 12 på nuværende tidspunkt alene udgør svar på, om forvaltningen løbende gennemfører en evaluering af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.



Borgerrådgiveren har lagt vægt på, at forvaltningen løbende følger op på resultaterne af samtlige af de forskellige indsatser/tiltag.

Borgerrådgiveren har endvidere lagt vægt på, at der løbende sker en generel evaluering af indsatsen bl.a. på udvalgs-, direktions- og ledelsesniveau. Borgerrådgiveren har i den sammenhæng noteret sig forvaltningens oplysninger om, at mange af resultaterne ikke er direkte målbare.

Endvidere har Borgerrådgiveren noteret sig, at evalueringen i visse tilfælde er formaliseret, derved at flere af forvaltningens projekter afsluttes med en rapport, der evaluerer både projektet og dets resultater.

Borgerrådgiveren har yderligere lagt vægt på, at der løbende foretages en vurdering af, om indsatsen skal korrigeres, og at der i givet fald iværksættes tiltag med dette formål. Borgerrådgiveren har hertil særligt lagt vægt på, at dette gælder for alle dele af indsatsen, og at vurderingen bl.a. foretages på udvalgs-, direktions- og ledelsesniveau.







G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt		
<u>Kriterium 15:</u> Måler eller registrerer forvaltningen effekten af forvaltningens indsats.	7	

Borgerrådgiverens bemærkninger

Borgerrådgiveren har lagt vægt på, at forvaltningen måler effekten i alle tilfælde, hvor denne er målbar. Borgerrådgiveren har i den forbindelse noteret sig forvaltningens oplysninger om, at måling sker halv-årligt gennem kvalitetsopfølgningen, årligt gennem revisionen og Borgerrådgiverens Beretning samt løbende gennem klagesager mv.

Overblik

HOVEDKRITERIUM	KLASSIFIKATION
A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder	
B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen	
C. Medarbejdernes kendskab til minimumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen	
D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger	
E. Forvaltningens opfølgning	
F. Forvaltningens evaluering	
G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt	