



7. FOKUS – Evaluering af forvaltningernes indsatser for bedre sagsbehandling og borgerbetjening (2018-0099311)

Indstilling

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

at Borgerrådgiverudvalget drøfter Borgerrådgiverens evaluering af de enkelte forvaltningers løbende indsatser for bedre sagsbehandling 2017 (bilag 3-9).

at Borgerrådgiverudvalget godkender, at rapporterne sendes til de stående udvalg og Økonomiudvalget sammen med følgebrevet (bilag 1) med anmodning om, at de enkelte udvalg drøfter evalueringen af forvaltningen i overensstemmelse med Borgerrådgiverudvalgets tidligere beslutning herom – Borgerrådgiveren står til rådighed for en dialog med de stående udvalg i den henseende.

Problemstilling

Hvert andet år skal Borgerrådgiveren evaluere de syv forvaltningers indsatser for bedre sagsbehandling. Evalueringen skal udmøntes i et individuelt og sammenligneligt overblik over forvaltningernes indsats.

Første evaluering blev gennemført i 2013. Rapporterne for evalueringen i henholdsvis 2013 og 2015 er offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside: <https://www.kk.dk/artikel/%C3%A5rsberetning-og-status>

Baggrund og formål

Evalueringen, som går under navnet FOKUS, blev sat i værk som følge af en beslutning i Borgerrepræsentationen den 19. juni 2013. Baggrunden for Borgerrepræsentationens beslutning var bl.a. konstateringen i Borgerrådgiverens Beretning 2012 af, at der igennem flere år var flere sager med fejl eller lange sagsbehandlingstider end sager uden.

Formålet med FOKUS er at give den politiske ledelse i kommunen et tværgående overblik over kvaliteten af hver af de syv forvaltningers indsats for bedre sagsbehandling og borgerbetjening.

Det er selve indsatsen i forvaltningerne, der er genstand for evaluering; hvordan forvaltningerne arbejder med at styrke borgernes retssikkerhed og forbedre borgerbetjeningen og om den enkelte forvaltnings indsats må anses for egnet til at skabe forbedringer. Evalueringen afdækker ikke mindst, i hvilket omfang den enkelte forvaltnings indsats er baseret på viden, om forvaltningen og dens

ledelse engagerer sig i opgaven, om der i forvaltningen tages ansvar ved at udvise beslutnings- og handlekraft for at gøre noget ved eventuelle problemer, og om der følges op på indsatsen.

Evalueringen dokumenterer de enkelte forvaltningers kvalificerede indsatser over tid, henholdsvis afslører svagheder i spinkle indsatser iværksat på et utilstrækkeligt grundlag. Det giver den politiske ledelse viden om, hvilke forvaltninger, der skal støttes i deres igangværende indsats, og hvilke forvaltninger, der skal støttes i at få sat gang i indsatser.

Samtidig er evalueringen med til at fastholde forvaltningernes fokus på retssikkerhed og borgerbetjening. På den måde fastholder FOKUS kommunen på en konstruktiv kurs.

Resultaterne af evalueringen og Borgerrådgiverens anbefalinger til hver forvaltning giver desuden forvaltningerne en viden, som gør det muligt for dem at styrke deres indsats, og forvaltningerne kan ligeledes bruge evalueringen til at lære af hinandens indsatser og til benchmarking. Den løbende evaluering er derfor også et muligt redskab for forvaltningerne til at skabe forbedringer.

Endelig er evalueringsordningen en af forudsætningerne for, at Borgerrådgiveren kan begrænse det traditionelle og mere bureaukratiske tilsyn, fordi den er med til at sikre, at forvaltningerne er gode nok til selv at arbejde med at skabe forbedringer i eller sikre kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Hvad evalueringen ikke siger noget om

FOKUS siger alene noget om potentialet for læring og forbedring, men ikke om hvorvidt dette potentiale er blevet udnyttet og implementeret i den daglige drift. Evalueringen siger altså ikke noget om de faktiske effekter og resultater af forvaltningernes indsatser.

Derudover er logikken i FOKUS-evalueringen og den bagvedliggende forventning om et systematisk arbejde med kvalitetssikring baseret på en forventning om, at information flyder tilstrækkelig frit i en organisation med tillidsdagsorden. FOKUS tager ikke højde for, om information om eksempelvis tegn på dalende kvalitet i sagsbehandlingen ikke når frem til de relevante, højere ledelseslag eller forvanskes undervejs.

At en forvaltning får en positiv evaluering på alle parametre er udtryk for, at forvaltningen gør en god indsats i forhold til de områder, som forvaltningen selv via besvarelsen af evalueringens spørgeskema har identificeret som vigtige, og på baggrund af de svar og oplysninger, som forvaltningen selv har givet.

Det siger imidlertid ikke noget om den konkrete kvalitet i sagerne, og det giver heller ikke et fuldstændigt billede af alt, hvad der foregår i forvaltningen i forhold til sagsbehandling og borgerbetjening.

En positiv evaluering på alle parametre betyder heller ikke i sig selv, at en forvaltning gør alt, hvad der er muligt at gøre, for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen på de områder, forvaltningen har identificeret som vigtige. Det, en positiv evaluering viser, er, at forvaltningen har fokus på og er engageret i opgaven, og at organisationen er forberedt på at samle op på de problemer, der måtte opstå.

Løsning

Borgerrådgiveren forelægger hermed rapporter om hver af de syv forvaltningers indsatser for bedre sagsbehandling 2017 (bilag 3-9).

Et overblik over Borgerrådgiverens konklusioner på evalueringen for samtlige forvaltninger i 2017 fremgår af bilag 2, som også giver et overblik over resultaterne af evalueringerne i 2013 og 2015.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at resultatet af evalueringen for Børne- og Ungdomsforvaltningen ikke er sammenligneligt med resultatet af evalueringen for de øvrige forvaltningernes vedkommende. Det skyldes, at Borgerrådgiveren – på anmodning fra Børne- og Ungdomsforvaltningen og med henvisning til forvaltningens aktuelle status på området – har besluttet alene at evaluere på en del af forvaltningens samlede indsats for bedre sagsbehandling og borgerbetjening, nemlig klagesagsbehandlingen. Af den grund fremgår Borgerrådgiverens konklusioner for Børne- og Ungdomsforvaltningen i 2017 heller ikke af overbliksskemaet i bilag 2 eller af det tilsvarende overbliksskema i hver enkelt rapport.

Resultatet af evalueringen 2017

Alle syv forvaltninger kommer overordnet set godt ud af evalueringen i 2017. For enkelte af forvaltningernes vedkommende viser evalueringen betydelige forbedringer i forvaltningernes indsatser.

Den samlede indsats i kommunen for bedre sagsbehandling og borgerbetjening synes således at være blevet bedre samlet set.

Evalueringen i 2017 viser dermed også, at den positive udvikling fra evalueringen i 2013 til evalueringen i 2015 er fortsat. Ikke mindst har de to forvaltninger, der kom dårligst ud af evalueringen i 2015 med relativt sparsomme indsatser for at skabe forbedringer i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, løftet deres indsats, og der er ikke længere lige så markant forskel på kvalitetsniveauet i de syv forvaltningers indsatser, som de tidligere evalueringer viste. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at de tidligere evalueringer i 2013 og 2015 har været en betydelig faktor i denne positive udvikling.

Der er dog – ikke uventet – fortsat betydelige nuancer og forskelle i kvaliteten i de syv forvaltningers indsatser. Overbliksskemaet i bilag 2, som også fremgår af rapporterne for de syv forvaltninger, kan ikke vise disse nuancer og forskelle, og overbliksskemaet må således ikke mindst suppleres af Borgerrådgiverens konklusioner for og anbefalinger til hver forvaltning (afsnit 4 i rapporterne) for at opnå et mere præcist og retvisende billede af både den enkelte forvaltnings indsats og af kommunens samlede indsats for bedre sagsbehandling og borgerbetjening.

Der henvises i øvrigt til rapporterne for hver af de syv forvaltninger (bilag 3-9). Som læsevejledning kan oplyses, at Borgerrådgiverens konklusioner og anbefalinger for hver forvaltning fremgår af rapporternes afsnit 4.

Økonomi

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Resultatet af den løbende evaluering af forvaltningernes indsatser skal drøftes i de respektive stående udvalg henholdsvis Økonomiudvalget.

Når Borgerråd giverudvalget har drøftet resultatet af Borgerråd giverens evaluering, skal resultatet af evalueringen således forelægges for og drøftes i de stående udvalg henholdsvis Økonomiudvalget. Udkast til følgebrev til udvalgene fremgår af bilag 1.

Johan Busse

/Andreas Reitzel

Beslutning

Udvalget drøftede Borgerråd giverens evaluering af de enkelte forvaltningers løbende indsatser for bedre sagsbehandling 2017, og godkendte indstillingens 2. at-punkt.

Bilag

Bilag 1 - Udkast til følgebrev fra Borgerråd giverudvalget

Bilag 2 - Overblik over Borgerråd giverens konklusioner på evalueringerne 2013 - 2017

Bilag 3 - Borgerråd giverens rapport om Økonomiforvaltningens indsats for bedre sagsbehandling 2017

Bilag 4 - Borgerråd giverens rapport om Kultur- og Fritidsforvaltningens indsats for bedre sagsbehandling 2017

Bilag 5 - Borgerråd giverens rapport om Børne- og Ungdomsforvaltningens indsats for bedre sagsbehandling 2017

Bilag 6 - Borgerråd giverens rapport om Sundheds- og Omsorgsforvaltningens indsats for bedre sagsbehandling 2017

Bilag 7 - Borgerråd giverens rapport om Socialforvaltningens indsats for bedre sagsbehandling 2017

Bilag 8 - Borgerråd giverens rapport om Teknik- og Miljøforvaltningens indsats for bedre sagsbehandling 2017

Bilag 9 - Borgerråd giverens rapport om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens indsats for bedre sagsbehandling 2017