



## **Til Borgerrådgiverudvalget**

15-12-2014

Sagsnr.  
2014-0255350

Dokumentnr.  
2014-0255350-1

### **Notat om Borgerrådgiverens vurdering af Socialforvaltningens undersøgelser af tilbagemeldingsgarantiens overholdelse**

#### Indledning

Borgerrådgiverudvalget drøftede på sit møde den 14. november 2014 et medlemsforslag om Socialforvaltningens metode ved måling af overholdelse af tilbagemeldingsgarantien (2014-0230607).

Som bilag til udvalgssagen var vedlagt Socialforvaltningens brev af 28. oktober 2014 til Finn Rudaizky.

Udvalget besluttede at bede Borgerrådgiveren om at udtale sig om, hvorvidt Socialforvaltningens anvendte metode er statistisk korrekt og reelt retningsgivende for forvaltningens undersøgelse af sig selv.

Socialforvaltningen har ikke i brevet til Finn Rudaizky tilkendegivet, hvorvidt Socialforvaltningen anser den brugte metode for statistisk korrekt og reelt retningsvisende for forvaltningens undersøgelse af sig selv. Jeg kan derfor ikke udtale mig om dette spørgsmål.

Jeg forstår på denne baggrund min opgave sådan, at jeg er blevet bedt om at udtale mig om, i hvilket omfang den anvendte metode kan anvendes som målestok for forvaltningens overholdelsesgrad af Tilbagemeldingsgarantien.

Jeg har den 17. november 2014 fra Finn Rudaizky modtaget sagsakter, han har modtaget fra forvaltningen om de årlige målinger. Der er tale om en forholdsvis stor mængde sagsakter, som også er indgået som grundlag for min vurdering.

#### **Generelt om Tilbagemeldingsgarantien**

Tilbagemeldingsgarantien trådte i kraft ved Borgerrepræsentations beslutning den 1. juni 2006.

Af Borgerrepræsentationens beslutning af 1. juni 2006 kan udledes følgende om tilbagemeldingsgarantien og dens anvendelsesområde:

- Tilbagemeldingsgarantien gælder for alle skriftlige henvendelser, herunder e-mails

- Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke for personlige og telefoniske henvendelser
- Tilbagemeldingsgarantien gælder i alle skriftlige henvendelser hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage
- Tilbagemeldingsgarantien gælder henvendelser i alle sager – nye som igangværende
- Tilbagemelding skal gives maksimalt 10 arbejdsdage efter henvendelse til kommunen
- Tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat
- Det skal tilstræbes, at tilbagemeldingen altid indeholder navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Tilbagemeldingsgarantien udgøres således af en forpligtelse til at besvare nærmere angivne skriftlige henvendelser fra borgerne inden for en bestemt frist ved som minimum at give visse indholdsmæssige oplysninger (lovmæssig behandlingsfrist og som udgangspunkt navne på ansvarlige kontaktpersoner).

### **Beskrivelse af Socialforvaltningens metode**

Forvaltningens nærmere metode er beskrevet i brevet af 28. oktober 2014 til Finn Rudaizky. Som det vil fremgå, er fremgangsmåden ændret undervejs siden 2007 fsva. hyppighed og måleperiodens udstrækning, men grundlæggende er opgørelsesmetoden den samme. Nedenfor tages udgangspunkt i fremgangsmåden, som efter det oplyste anvendes i dag.

Metoden består i, at forvaltningen med visse intervaller udmelder en dato for målingen over for de udvalgte centre. Disse forsynes samtidig med skemaer til udfyldelse og returnering.

På den udmeldte dato skal centrene udfylde et skema over samtlige skriftlige henvendelser. 14 dage efter måledatoen skal de indsende skemaet til forvaltningen. Skemaet skal indeholde oplysninger om antallet af henvendelser, der var eller ville blive besvaret senere end 10 arbejdsdage efter modtagelsen, antallet af henvendelser besvaret inden for 10 arbejdsdage og antallet af henvendelser, der ikke var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Jeg har noteret mig, at forvaltningen i sit brev af 28. oktober 2014 til Finn Rudaizky fremhæver, at metoden er valgt på grund af manglende systemunderstøttelse af mere objektive kontroller og med henblik på at skabe vedvarende opmærksomhed om Tilbagemeldingsgarantien og forvaltningens prioritering af den.

## **Karakteristik af metoden - styrker og svagheder**

Metoden er grundlæggende baseret på centrenes egenkontrol af overholdelsen af Tilbagemeldingsgarantien for alle henvendelser på nærmere (i forvejen) angivne datoer samt ensartede og systematiske indmeldinger herom til centralforvaltningen.

Metodens styrke er omfanget og den ensartede systematik, dvs. at kontrollen omfatter alle henvendelser på de udvalgte datoer og sker på en ensartet måde f.eks. indrapporteringer (fælles rapporteringsmetode via ens skemaer). Det kan også betragtes som en styrke, at kontrollen udføres eller superviseres af ledende medarbejdere.

Det er som udgangspunkt også en styrke, at der rapporteres forholdsvis præcist til centralforvaltningen, idet dette almindeligvis tilskynder til omhyggelighed, idet indrapporteringen vil kunne efterprøves af forvaltningen. Dette udgangspunkt svækkes imidlertid af, at efterprøvelse ikke forekommer efter det for mig oplyste.

Metodens svagheder er, at der er tale om egenkontrol uden stikprøvevis efterprøvelse e.l., at der kontrolleres på datoer, som i forvejen er kendt, og at det ikke er i strid med ledelsesmæssige forholdsordrer, at overpræstere de pågældende dage.

Selve kontrollen er helt overladt til de kontrollerede enheder. Egenkontrol kan være en helt legitim måde at sikre målopfyldelse på, herunder til at skabe opmærksomhed om tilbagemeldingsforpligtelsen, men i det omfang den ikke følges op af stikprøvekontrol af de egenkontrollerede oplysninger e.l., er metoden behæftet med væsentlige usikkerheder.

Målingen sker på et tidspunkt, der er kendt i forvejen, dvs. at der ikke er tale om kontrol af en historisk hændelse eller ikke-hændelse, men om en registrering af en hændelse, så at sige mens den sker eller ikke sker. Erfaringsmæssigt vil kontroller af denne art have en væsentligt større usikkerhed end kontroller af historiske begivenheder, fordi kontrollen kan påvirke præstationen.

Det fremgår endvidere ikke af det materiale, som Borgerrådgiveren har modtaget, at forvaltningen skulle have tilkendegivet over for centrene, at de skal følge den sædvanlige praksis på kontroldatoerne. Det vil derfor ikke være i strid med metoden, hvis centrene har særligt fokus på overholdelsen af Tilbagemeldingsgarantien netop på kontroldatoen, dvs. at de overpræstere på denne dag i forhold til sædvanlig praksis.

Kontrollen, af om tilbagemeldingsgarantien er overholdt eller ej, beror på en vurdering, herunder af om der er tale om henvendelser, som er

omfattet af Tilbagemeldingsgarantien. Socialforvaltningen har beskrevet disse vurderinger i en forholdsvis omfattende vejledning, som på den ene side tydeliggør kriterierne for at anse en henvendelse for omfattet eller ikke-omfattet, på den anden side illustrerer, at vurderingen ikke altid giver sig selv, men er åben for et vist fortolkningsspillerum.

Det samme gør sig gældende for så vidt angår, om en tilbagemelding inden for fristen overholder de indholdsmæssige krav i Tilbagemeldingsgarantien (dvs. oplysningerne om lovmæssig behandlingsfrist og som udgangspunkt navne på ansvarlige kontaktpersoner).

Uden en stikprøvevis efterprøvelse e.l. kan metoden skjule eventuelle misforståelser af reglernes indhold og rækkevidde hos de kontrollerede og således give et fortegnede billede. Dette kan f.eks. være tilfældet, hvis en enhed forstår retningslinjerne sådan, at der alene skal gives tilbagemelding på førstegangshenvendelser eller har overset, at tilbagemeldingen ikke alene er et kvitteringskrav, men også stiller indholdsmæssige krav til tilbagemeldingen.

### **Kan metoden anvendes som målestok for forvaltningens overholdelsesgrad?**

Metoden kan sige noget om målopfyldelsen på de kontrollerede dage, men det er fra et tilsynssynspunkt vanskeligt at uddrage noget overordnet om forvaltningens generelle overholdelsesprocent med rimelig sikkerhed under anvendelse af metoden.

Ud fra en objektiv målestok kan metoden således efter min opfattelse ikke anvendes til dækkende og retvisende at frembringe information om forvaltningens generelle overholdelsesprocent. Men metoden kan fungere som en indikator på forvaltningens overholdelsesprocent på de udmeldte kontroldatoer og kan ligeledes give en vis indikation af forvaltningens overholdelsesgrad over tid.

Metodens styrke som indikator beror i høj grad på tilliden til, at de kontrollerede centre omhyggeligt og samvittighedsfuldt foretager egenkontrollen efter de anviste retningslinjer, men svækkes væsentligt af, at det ikke vil være tillidsbrud at overpræstere netop på de udvalgte kontroldatoer.

Min konklusion er derfor, at metoden kan anvendes som en indikator på overholdelsesprocenten med de forbehold, der er anført ovenfor. Noget sandhedsbevis er metoden ikke, men såfremt Socialforvaltningen anvender den med dette for øje og tager behørigt forbehold herfor, vil den kunne anvendes til dette formål.