

## **Bilag 2 - Socialforvaltningens forslag til styrkelse af metoden for måling af tilbagemeldingsgarantien**

Borgerrådgiveren har den 15. december 2014 til Borgerrådgiverudvalget sendt en udtalelse om Socialforvaltningens undersøgelser af tilbagemeldingsgarantien. Det er sket på baggrund af en beslutning i Borgerrådgiverudvalget.

Borgerrådgiveren har omkring svaghederne ved forvaltningens metode anført følgende:

- At der er tale om egenkontrol uden stikprøvevis efterprøvelse eller lignende.
- At der kontrolleres på datoer, som i forvejen er kendt.
- At det ikke er i strid med ledelsesmæssige instrukser at overpræstere de pågældende dage.

Nedenfor er Borgerrådgiverens bemærkninger omkring svaghederne uddybet sammen med Socialforvaltningens forslag til styrkelse af målemetoden for tilbagemeldingsgarantien.

### ***Egenkontrol med stikprøvevis efterprøvelse***

Borgerrådgiveren har i brev af 15. december 2014 peget på, at kontrollen helt er overladt til de kontrollerede enheder. Han skriver videre, at 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.

Forvaltningen foreslår derfor følgende:

Forvaltningen vil fremadrettet med virkning fra næste måling for 1. halvår 2015 supplere egenkontrollen med en stikprøvekontrol af borgercentrenes samt stabscentrets og politikcentrets egenkontrollerede oplysninger om tilbagemeldingsgarantien med det formål at kontrollere validiteten af oplysningerne.

### ***Måledato kombineres med stikprøve i afgjorte sager***

Borgerrådgiveren har i brev af 15. december 2014 peget på, at 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.

Forvaltningen foreslår derfor følgende:

Der findes ikke et samlet elektronisk postsystem, der kan håndtere al indgående post, og som samtidig maskinelt kan udskille de henvendelser, der er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, fra de henvendelser, hvor tilbagemeldingsgarantien ikke er gældende. Det foreslås derfor, at den indgående post fortsat måles manuelt på en forud varslet dato i henholdsvis 1. halvår og 2. halvår i kalenderåret.

Hvis man først adviserer på selve måledatoen for den manuelle måling, vurderer Socialforvaltningen, at det vil forringe kvaliteten af datatilbagemeldingerne. Det er nødvendigt, at ledelsen i borgercentrene samt stabscentret og politikcentret har en reel mulighed for at advisere alle medarbejdere (mange enheder) om det manuelle skema, som den enkelte medarbejder på måledatoen skal registrere indkomne skriftlige henvendelser på. Alternativt er der risiko for lav grad af udfyldelse af skemaet, som derved ikke vil afspejle den reelle opfyldelse af tilbagemeldingsgarantien.

Forvaltningen foreslår, at den manuelle måling kombineres med en stikprøve inden for 5 skiftende sagsområder, hvor der for hvert område udtages 10 afgørelser i borgersager, der er truffet inden for det halvår, som målingen vedrører, f.eks. 1. halvår 2015. Afgørelserne skal være truffet mere end 10 arbejdsdage fra modtagelsen af ansøgningen.

De konkrete afgørelser udvælges til kontrol af forvaltningens stabscenter, men selve kontrollen foretages af det borgercenter, der har truffet den pågældende afgørelse. Det relevante borgercenter kontrollerer selv manuelt ved opslag i forvaltningens fagsystem, CSC Social, og ved manuel gennemgang af papirsagen (sagens bilag), om der er sendt et brev med tilbagemeldingsgaranti til borgeren. Den ledelsesmæssige egenkontrol af stikprøven i borgercentret har til formål både at sikre medarbejdernes korrekte forståelse af, hvornår tilbagemeldingsgarantien gælder, og at sikre den løbende opmærksomhed omkring efterlevelse af BR-beslutningen om tilbagemeldingsgarantien.

Selve dokumentationen af kontrollen skal ske i henhold til fastsatte interne retningslinjer, og der skal desuden ske afrapportering af kontrollen til politikcentret med henblik på den samlede vurdering af forvaltningens efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien.

Det er kun muligt at udsøge afgørelser i ansøgningssager fra borgere. Det er ikke muligt teknisk at udsøge andre skriftlige henvendelser, som eventuelt også først er besvaret senere end 10 arbejdsdage fra modtagelsen.

### ***Sædvanlig praksis anvendes på måledato***

Borgerrådgiveren har i brev af 15. december 2014 peget på, at det ikke fremgår af det materiale, som Borgerrådgiveren har modtaget, at forvaltningen skulle have tilkendegivet over for centrene, at de skal følge den sædvanlige praksis på kontroldatoerne. Han skriver videre, at det derfor ikke vil være i strid med metoden, hvis centrene har særligt fokus på overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien netop på kontroldatoen, dvs. at de overpræsterer på denne dag i forhold til sædvanlig praksis.

Forvaltningen foreslår derfor følgende:

Forvaltningen vil ved næste måling af tilbagemeldingsgarantien for 1. halvår 2015 tilkendegive over for borgercentrene samt stabscentret og politikcentret, at de naturligvis skal følge den sædvanlige praksis omkring afsendelse af tilbagemeldingsgarantier på kontroldatoerne på samme måde, som de gør på årets øvrige dage.