



Til Økonomiudvalget

20-01-2014

Notat om opfølgning på temamøde i Økonomiudvalget om Borgerrådgiverens virksomhed

Sagsnr.
2013-0268325

Dokumentnr.
2013-0268325-1

Økonomiudvalget har bedt om en tilbagemelding på temadrøftelsen i Økonomiudvalget den 26. november 2013. Tilbagemeldingen angår

1. Øget fokus på konsultativ indsats og generelle forbedringer – ”Målrettet indsats”
2. Forbedringer i kvaliteten af sagsbehandling og borgerbetjening – organisatoriske tiltag og øget samarbejde
3. Forbedringer af procedurer for iværksættelse af egen driftundersøgelser
4. Forbedringer af kommunikationen

Ad 1. Øget fokus på konsultativ indsats og generelle forbedringer – ”Målrettet indsats”

Borgerrådgiveren anvendte i 2013 ca. 1,4 årsværk på bistand til forvaltningerne (undervisning, vejledning, kvalitetssikring af indsatser, publikationer mv.).

Som skitseret på mødet i ØU afhænger omfanget af Borgerrådgiverens konsultative bistand til forvaltningerne dels af forvaltningernes efterspørgsel, dels af Borgerrådgiverens ressourcer.

Borgerrådgiverudvalget tog ved møde den 29. november 2013 til efterretning, at Borgerrådgiveren vil målrette sin indsats ved at ændre grundlæggende i arbejdsgange og arbejdsform med henblik på at adressere netop ressourcespørgsmålet (j.nr. 2013-0253990).

Borgerrådgiverens arbejde er præget af det dilemma, at jo større behov forvaltningerne har for Borgerrådgiverens konsulentbistand, desto flere klager over kommunen, skal der håndteres, og jo færre ressourcer bliver der til rådighed for netop denne konsulentbistand. Navnlig Borgerrådgiverens opsøgende indsats påvirkes af dette forhold.

Den fremadrettede indsats skal sikre læring, samarbejde og forbedringer. Generelle forbedringer skal prioriteres, og de enkelte klager skal i højere grad forebygges andre gennem læring.

Baggrunden for den mere målrettede indsats er således et ønske om med færre ressourcer at kunne fokusere Borgerrådgiverens arbejde til

indsatser, der gør størst mulig gavn for borgerne og giver størst mulig læring for kommunen.

Indsatserne omfatter grundlæggende ændringer i Borgerrådgiverens arbejdsgange og arbejdsform, herunder initiativer, der skal sikre:

- at klager så vidt muligt løses direkte mellem borgerne og forvaltningerne med respekt for forvaltningernes faglighed og fokus på læring og forbedring.
- at flere klagesager løses gennem hurtig og uformel dialog med forvaltningerne med henblik på, at forvaltningerne selv kan indvinde hurtigere læring og høste anerkendelse for gode løsninger.
- at de sager, som undersøges på traditionel vis, bliver udvalgt på baggrund af en samlet vurdering af udsigten til forbedring for borgeren og/eller størst mulig læring i kommunen.

Ud over effekten af den direkte læring af disse initiativer, er det Borgerrådgiverens vurdering, at de vil frigøre ressourcer til Borgerrådgiverens konsulentbistand med henblik på generelle forbedringer (undervisning, deltagelse i konkrete projekter, kvalitetssikring mv.).

Effekten af Borgerrådgiverudvalgets beslutning om "Målrettet indsats (ændrede arbejdsgange og ændret arbejdsform)" forventes at indtræde løbende hen over 2014 og frem. Borgerrådgiveren vil inden sommerferien 2014 – i forbindelse med forelæggelsen af sin beretning for 2013 – orientere nærmere herom.

Borgerrådgiveren vil desuden efter ønske fra Borgerrådgiverudvalget lade ændringerne indgå i en drøftelse af udvalgets arbejdsplan for valgperioden 2014-2017, heri kan naturligt også indgå overvejelser om en evaluering af indsatserne.

Ad 2. Forbedringer i kvaliteten af sagsbehandling og borgerbetjening – organisatoriske tiltag og øget samarbejde

Borgerrepræsentationen drøftede den 19. juni 2013 et konkret forslag til, hvordan kommunen fokuserer på forbedringer og styrker brugen af borgernes feedback, samt Borgerrådgiverens kompetence og konsulentbistand (j.nr. 2013-93189).

Forslaget bestod i, at Borgerrådgiveren fik til særopgave på egen hånd at afdække og analysere, hvad der skal til for at løfte kvalitetsniveauet i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening på 2-3 udvalgte indsatsområder pr. år i to år.

Fordelene ved forslaget var blandt andet, at det lagde op til:

- at udnytte Borgerrådgiverens erfaring og viden om borgernes feedback og rettigheder med henblik på konkrete forbedringer på udvalgte indsatsområder.
- at det var baseret på en projektbevilling, der sikrede adskillelse fra den daglige håndtering af konkrete borgerklager, som binder Borgerrådgiverens ressourceanvendelse.
- en intensiv indsats, som havde gennemslagskraft til at sikre, at kvaliteten i sagsbehandlingen på udvalgte områder løftes inden for en rimelig tidshorisont.

På et temamøde i september 2013 om løsninger på sagsbehandlingsområdet arrangeret af Den Tværgående Juridiske Koordinationsgruppe (herefter koordinationsgruppen) blev der peget på fordelene ved en bredere sammensætning af en sådan specifik indsats og en højere grad af lokal forankring, nærmere bestemt i form af inddragelse af koordinationsgruppen og medarbejdere fra indsatsområderne.

De yderligere fordele ved en lokal forankring og en bredere sammensætning er blandt andet:

- at indsatsen sker i samarbejde med den lokale ledelse og de lokale medarbejdere i overensstemmelse med tillidsdagsordenen og i erkendelse af, at forvaltningerne er problemejere og derfor skal inddrages mest muligt i løsningen.
- at det i højere grad vil sikre erfaringsopsamling og videndeling på tværs af forvaltninger.

Lokal forankring og bredere deltagelse er efter Borgerrådgiverens opfattelse bedre egnet til at skabe varige resultater og udbredelse.

Forslaget har en naturlig sammenhæng med den foranalyse, der er igangsat i regi af Økonomiforvaltningen, som har til formål at afdække forudsætninger og muligheder for generering af tværgående ledelsesinformation for derigennem at opstille konkrete måltal på sagsbehandlingsområdet. Netop en sådan ledelsesinformation kunne indgå i grundlaget for udvælgelse af indsatsområder.

Borgerrådgiveren udarbejder på anmodning et nærmere budgetnotat om forslaget.

Ad 3. Forbedringer af procedurer for iværksættelse af egen driftundersøgelser

Borgerrådgiveren vil i foråret 2014 lægge op til en drøftelse i Borgerrådgiverudvalget om justeringer i egen driftkompetencen således, at udvælgelsen af emner for konkrete egen driftundersøgelser i højere grad afspejler de politiske prioriteringer og at større undersøgelser i højere grad gøres efterspørgselsstyret.

Drøftelsen forventes at munde ud i en ændring af Borgerrådgiverens vedtægt, som skal behandles i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

Ad 4. Forbedringer af kommunikationen

Den interne og eksterne kommunikation vil indgå i de emner, som forelægges Borgerrådgiverudvalget ved tilrettelæggelsen af udvalgets arbejdsplan for valgperioden 2014-2017.

Borgerrådgiveren vil i den forbindelse formidle de synspunkter, som er fremkommet, om ensidig fokusering på negative aspekter af Borgerrådgiverens arbejde i pressen og andre steder.

Med hensyn til afrapporteringen i Borgerrådgiverens Beretning 2013, som ventes forelagt for Borgerrepræsentationen inden sommerferien 2014, arbejder Borgerrådgiveren med et styrket fokus på det kvalitetsforbedrende arbejde i kommunen blandt andet for at fastholde opmærksomheden på Borgerrådgiverens tilbud om fremadrettet og konstruktiv konsulentbistand til forvaltningerne og således også stimulere efterspørgslen.