

## **28. Den københavnske kvalitetsreform (2009-156112)**

Med denne indstilling fremlægger Økonomiforvaltningen en kort redegørelse for, hvorledes elementerne i medlemsforslaget om den Københavnske Kvalitetsreform (BR 239/07) indgår som en del af Københavns Kommunes overordnede arbejde med at implementere regeringens kvalitetsreform.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Økonomiforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget,

1. at Økonomiforvaltningens redegørelse om håndtering af elementerne i den Københavnske Kvalitetsreformen (BR 239/07) tages til efterretning. Derved betragtes medlemsforslaget som behandlet.

### **Problemstilling**

Et medlemsforslag, stillet af VKO, om at iværksætte en særlig Københavnsk Kvalitetsreform blev forelagt Borgerrepræsentationen den 31. maj 2007. Formålet med medlemsforslaget var at udarbejde en Københavnsk Kvalitetsreform med fokus på udvikling af 11 elementer, som bidrager til at forenkle den administrative byrde, skabe bedre arbejdsbetingelser for medarbejderne og forbedre servicen over for borgerne. I medlemsforslaget indgår bl.a. forslag om en gennemgang af dokumentationskrav, iværksættelse af en regelforenklingskampagne samt mere fokus på ledelse og efteruddannelse.

Hovedparten af medlemsforslagets 11 elementer indgår i regeringens samlede pakke for kvalitetsreformen, som kan deles op i følgende:

- Udvikling af ledere og medarbejdere
- Redskaber til kvalitetsudvikling, bl.a. anvendelse af kvalitetskontrakter, brugertilfredshedsundersøgelser, faglige kvalitetsindikatorer og akkrediteringsmodeller for dagtilbud og plejehjem.
- Afbureaukratisering
- Arbejdsbesparende teknologi
- Bedre fysiske rammer

### **Løsning**

Københavns Kommune arbejder løbende på at forbedre kvaliteten af den service, der ydes byens borgere. I forhold til regeringens kvalitetsreform er BR blevet underrettet om Københavns Kommunes arbejde i et særskilt notat herom den 8. oktober 2009. I forhold til de, i medlemsforslagets 11 prioriterede emner har Københavns Kommune gennemført følgende:

#### **1. Dokumentation**

At arbejde for færre og forenklede dokumentationskrav er en integreret del af den samlede afbureaukratiseringsindsats i Københavns Kommune. I forhold til at opnå målet om færre dokumentationskrav kan bl.a. nævnes Økonomiforvaltningens forenkling af budgetstyringen til en mere simpel struktur med færre ydelser og BR-sekretariatets arbejde med at forenkle kommunens indstillingsskabelon.

## **2. Regelstop og regelreform**

Som en del af arbejdet med afbureaukratisering har Københavns Kommune løbende arbejdet med at fjerne overflødige regler, herunder statslige regler, som øger den administrative byrde og tager tid fra kerneydelsen. I den forbindelse blev der i efteråret 2008 udarbejdet et katalog over 35 statslige regelforenklingsforslag, som blev videresendt til KL. De 35 statslige regler blev udpeget af forvaltningerne, fordi de øger den administrative byrde i hverdagen og er særligt tidskrævende. KL valgte at medtage 15 forslag fra Københavns Kommune i det endelige forenklingkatalog, som blev videresendt til Indenrigs- og Socialministeriet. Blandt forslagene indgik bl.a. ændringsforslag om kravene til indholdet i folkeskolernes elevplaner og forenkling af reglerne på ældreområdet.

Arbejdet med regelforenkling er en løbende proces. Således forventes regeringens 105 regelforenklingsforslag til frigørelse af ressourcer i kommunerne, offentliggjort i oktober 2009, at blive implementeret i kommunerne fra 2011.

## **3. Decentraliseringsreform**

Parallelt med afbureaukratiseringsindsatserne i ovennævnte projekter, arbejder flere forvaltninger i Københavns Kommune på at få udvidet ledelsesrummet i de decentrale institutioner, bl.a. ved at deltage i Indenrigs- og Socialministeriets projekt om udfordringsretten. Udfordringsretten giver de kommunale institutioner, der leverer offentlig service, mulighed for at ansøge om dispensation fra gældende statslige og lokale regler og overenskomstbestemmelser for at afprøve nye måder at gøre tingene på. Økonomiforvaltningen har koordineret Københavns Kommunes samlede ansøgning til Indenrigs- og Socialministeriet, som blev forelagt Borgerrepræsentationen den 10. maj 2009. Københavns Kommunes ansøgning behandles pt. i Indenrigs- og Socialministeriet og der forventes svar ultimo 2009.

## **4. Kvaliteten skal være synlig**

Arbejdet med at udvikle nye styringsværktøjer til forbedring af kvaliteten af den kommunale service foregår decentralt i samtlige forvaltninger. Københavns Kommune har ikke udviklet centralt defineret kvalitetsindikatorer eller kvalitetsstandarder. Ligeledes er der ikke udviklet et ensartet koncept for kvalitative og kvantitative brugertilfredshedsundersøgelser på samtlige kommunale institutioner og tilbud, da arbejdet med kvaliteten på de enkelte serviceområder er forankret i fagforvaltningerne.

Som en del af regeringens kvalitetsreform skal kommunerne udarbejde kvalitetskontrakter, hvilket skal erstatte de nuværende servicestrategier. Københavns Kommune vil gennemføre dette i 2010.

## **5. Prisen skal være synlig**

Økonomiforvaltningen har løbende arbejdet på at forbedre kvaliteten af kommunens økonomiske rapportering, herunder at skabe gennemsigtighed i forhold til, hvad det koster at producere en enkelt ydelse i kommunen. I forbindelse med Budget 2006 blev ydelseskataloget lanceret for første gang.

## **6. Københavnerne skal spørges**

Som led i regeringens kvalitetsreform, forventes det, at kommunerne fremover arbejder mere systematisk med sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser. Flere af kommunens decentrale institutioner arbejder allerede i dag med brugertilfredshedsundersøgelser.

## **7. Ledelsesreform**

At udvikle Københavns Kommune til en attraktiv arbejdsplads med en målrettet strategiindsats blev en del af 2007 budgetforhandlingerne. *Det vigtigste job i byen* (ØU 297 / 2007) bestod af 27 indsatser opdelt efter emnerne god ledelse, kompetenceudvikling, personalegoder, afbureaukratisering og branding. Indsatserne rækker sig over en årrække. Som led i Trepartsaftalerne skal der tilbydes diplomniveauuddannelse til alle ledere inden 2015. I forlængelse heraf, er der på ledelsesområdet igangsat initiativer der bl.a. omfatter efteruddannelse af ledere på jobcentre og lokalcentre, målrettede midler til uddannelse af institutionslederne, kompetenceudvikling på ældreområdet samt tværgående initiativer (KLIKK m.fl.).

## **8. Mere efteruddannelse**

Blandt de igangværende indsatser på efteruddannelsesområdet er bl.a. uddannelse af decentralt placerede, administrative medarbejdere, midler til seniorordninger samt klippekortordningen, som gradvist er udvidet til at omfatte medarbejdergrupper i både SUF, SOF og BUF. Tilbuddet om at kunne uddanne sig, opnå et løntillæg og være vikardækket under uddannelsen er attraktivt for de medarbejdergrupper, hvis arbejdspladser er nødt til at vikardække fraværet.

## **9. Projektstop på integrationsområdet**

Der er sket en stor udvikling på projektstyringsområdet, siden det i 2006 blev besluttet at indføre en mere professionel styring og evaluering af projekter (BIU 54/2006, BR 395/06, BR 28. maj 2009). Københavns Kommunes projektbank blev oprettet i 2006 og er et vigtigt styrings- og målingsredskab for kommunens integrationsindsats på projektområdet.

Projekterne evalueres en gang om året. I 2008 er 58 projekter blevet afsluttet. Heraf bliver 3 evalueret gennem ekstern evaluering, 39 gennem selvevaluering, mens 16 projekter ikke har krav om evaluering.

## **10. København skal konkurrenceudsættes**

Ifølge Københavns Kommunes udbudspolitik (Cirkulære nr. 24 af 17.9.1999) har ledelsen med jævne mellemrum pligt til at gennemgå alle opgaver for at vurdere, om en opgave kan løses på en bedre måde. Disse overvejelser om udbud integreres i udvalgenes almindelige styring og planlægning af aktiviteter. Erhvervscenteret arbejder løbende på at forbedre servicen overfor erhvervslivet og øge konkurrenceindsatsen i kommunen. I en indstilling fra Økonomiforvaltningen, som forventes forelagt ØU den 1. december 2009, skal det gøres obligatorisk for alle forvaltninger i Kommunen at anvende [www.kk.dk/udbud](http://www.kk.dk/udbud) i forbindelse med publicering af konkurrenceudsættelse og udbud. Ved en given udbudsforretning vil der fremover kun være én indgang til Kommunen og det gøres nemmere for kommende leverandører at få overblik og byde ind på kontrakter.

## **11. Fra mursten til service**

Økonomiforvaltningen arbejder pt. på en analyse af enhedspriserne på Børne- og Ungdomsområdet i Københavns Kommune. Analysen skal bl.a. afdække om der foreligger en optimal ressourceudnyttelse og om der er mulighed for at flytte midler mellem drift og anlæg.

På baggrund af det arbejde, der har fundet sted i Københavns Kommunes forvaltninger med at gennemføre de centrale emner i regeringens kvalitetsreform, er det Økonomiforvaltningens vurdering, at hovedparten af medlemsforslaget om den Københavnske Kvalitetsreform er implementeret.

Claus Juhl

Bjarne Winge

**bilag**

[ØU Medlemsforslag om iværksættelse af "Københavnsk Kvalitetsreform"](#)

**Økonomiudvalgets beslutning den 01.12.2009**

**Indstillingen blev anbefalet.**

