



14-01-2015

Sagsnr.
2014-0228575

Dokumentnr.
2014-0228575-3

Til Socialudvalget

Vedrørende ØU og BR behandling af foranalyse om bedre sagsbehandling og Borgerrådgiverens vurdering af Socialforvaltningens undersøgelse om overholdelse af tilbagemeldingsgarantien

Baggrund

Dansk Folkeparti stillede på Socialudvalgets møde den 12. november 2014 medlemsforslag om, at Socialudvalget oversendte Socialforvaltningens svar til Finn Rudaizky af 28. oktober 2014 om måling af tilbagemeldingsgarantien til Borgerrådgiveren. Det skulle ske med henblik på at få Borgerrådgiverens udtalelse om pålideligheden af den metode, som forvaltningen har brugt i årene 2007-2014 ved undersøgelser om overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Socialudvalget besluttede på udvalgsmødet at afvente Økonomiudvalgets beslutning vedrørende Økonomiforvaltningens foranalyse om bedre sagsbehandling. Socialforvaltningen skulle orientere Socialudvalget om Økonomiudvalgets beslutning.

Dansk Folkeparti har sideløbende med medlemsforslaget i Socialudvalget den 12. november 2014 stillet samme medlemsforslag i Borgerrådgiverudvalget den 14. november 2014. Borgerrådgiverudvalget har den 14. november 2014 besluttet at bede Borgerrådgiveren om at udtale sig om Socialforvaltningens målemetode.

Borgerrådgiveren har den 15. december 2014 sendt sin udtalelse til medlemmerne i Borgerrådgiverudvalget og til orientering for Socialforvaltningen, jf. vedhæftede.

Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen har henholdsvis den 2. december 2014 og 11. december 2014 behandlet Økonomiforvaltningens foranalyse om bedre sagsbehandling. BR-beslutning den 11. december 2014 er vedhæftet.

Socialforvaltningen orienterer derfor nu Socialudvalget om beslutningen i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen vedrørende foranalysen om bedre sagsbehandling. Herudover orienteres om Borgerrådgiverens notat af 15. december 2014 til Borgerrådgiverudvalget om vurderingen af Socialforvaltningens undersøgelse af tilbagemeldingsgarantiens overholdelse.

ØU og BR beslutningen vedrørende foranalyse om bedre sagsbehandling

Borgerrepræsentationen har den 11. december 2014 godkendt Økonomiudvalgets indstilling om, at der arbejdes videre med afdækningen af muligheden for at bruge automatisk genererede data fra IT-fagsystemerne til brug for ledelsesinformation. Det skal danne afsæt for udvikling af kvaliteten og højne effektiviteten i sagsbehandlingen. Forslagene til tiltag skal ske i henhold til den igangværende tillidsreform, og der skal fremadrettet afrapporteres til Økonomiudvalget om udviklingsarbejdet.

Det fremgår af indstillingen, at afrapportering af udviklingsarbejdet sker til Økonomiudvalget før sommeren 2015. Der er i indstillingen peget på ensartet klagestatistik og antal klager i forhold til sagsmængde som foreløbige målepunkter. Tilbagemeldingsgarantien er ikke nævnt som foreløbigt målepunkt i selve indstillingen, men fremgår dog fortsat i bilaget om foranalysen. I bilaget fremgår, at kun Socialforvaltningen har ledelsesinformation, der kan trække oplysninger om tilbagemeldingsgarantien. For Kultur- og Fritidsforvaltningen vil det kunne ske for visse sager, men vil kræve ændret registreringspraksis for at kunne trække oplysningerne.

Ved henvendelse til Økonomiforvaltningen er det oplyst, at det er valgt ikke at gå videre med tilbagemeldingsgarantien i forhold til den generelle indsats på tværs af forvaltningerne. Forvaltningerne er dog opfordret til at overveje, om de selv finder det relevant at gå videre med at generere data om tilbagemeldingsgarantien.

Socialforvaltningens bemærkninger

På baggrund af ovenstående vurderer Socialforvaltningen, at det ikke kan forventes, at der i det videre arbejde omkring afdækning af mulighederne for brug af data med henblik på ledelsesinformation, vil blive fremlagt fælleskommunale målepunkter om tilbagemeldingsgarantien for Økonomiudvalget inden sommeren 2015.

Borgerrådgiverens notat af 15. december 2014 om vurdering af Socialforvaltningens undersøgelser af overholdelse af tilbagemeldingsgarantien

Borgerrådgiveren anfører i notatet, at Socialforvaltningen ikke i brevet til Finn Rudaizky har tilkendegivet, hvorvidt Socialforvaltningen anser den brugte metode for statistisk korrekt og reelt retningsvisende for forvaltningens undersøgelse af sig selv. Borgerrådgiveren kan derfor ikke udtale sig om dette spørgsmål. Han forstår på den baggrund sin opgave sådan, at han er bedt om at udtale sig om, i

hvilket omfang den anvendte metode kan anvendes som målestok for forvaltningens overholdelsesgrad af tilbagemeldingsgarantien.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen i brevet af 28. oktober 2014 til Finn Rudaizky har fremhævet, 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.

Borgerrådgiverens samlede konklusion er, at metoden kan anvendes som en indikator på overholdelsesprocenten med de forbehold, der er anført nedenfor. Han bemærker videre, at 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.

Borgerrådgiveren har gennemgået styrker og svagheder ved forvaltningens metode, jf. nedenfor.

Ud fra en objektiv målestok kan metoden efter hans 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.

Om styrker ved metoden anføres følgende:

- Omfanget og den ensartede systematik, dvs. at kontrollen omfatter alle henvendelser på de udvalgte datoer og sker på en ensartet måde for så vidt angår indrapporteringer (fælles rapporteringsmetode via ens skemaer)
- At kontrollen udføres eller superviseres af ledende medarbejdere
- At der rapporteres forholdsvist præcist til centralforvaltningen, idet dette almindeligvis tilskynder til omhyggelighed, idet indrapporteringen vil kunne efterprøves af forvaltningen. Det svækkes imidlertid af, at efterprøvelse ikke forekommer.

Om svagheder ved metoden anføres følgende:

- At der er tale om egenkontrol uden stikprøvevis efterprøvelse eller lignende,

Borgerrådgiveren skriver:

”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.”

....

”Uden en stikprøvevis efterprøvelse e.l. kan metoden skjule eventuelle misforståelser af reglernes indhold og rækkevidde hos de kontrollerede og således give et fortegnet 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.”

- At der kontrolleres på datoer, som i forvejen er kendt, Borgerrådgiveren skriver:
”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.”

- At det ikke er i strid med ledelsesmæssige instrukser at overpræstere de pågældende dage. Borgerrådgiveren skriver:
”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 overpræsterer på denne dag i forhold til sædvanlig praksis.”

Socialforvaltningens bemærkninger

Forvaltningen er opmærksom på, at udmeldingen af måledatoen betyder, at målingen ikke giver et samlet billede af forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien henover året, men at målingerne medvirker til at fastholde opmærksomheden omkring tilbagemeldingsgarantien.

Forvaltningen er derfor enig med Borgerrådgiveren i, at metoden ikke ud fra en objektiv målestok kan anvendes, hvis hovedformålet med målingen var at frembringe dækkende og retvisende information om forvaltningens generelle overholdelsesprocent. Men metoden kan, som angivet af Borgerrådgiveren, fungere som en indikator for forvaltningens overholdelsesprocent på de udmeldte kontroldatoer, og kan ligeledes give en vis indikation af forvaltningens overholdelsesgrad over tid.