



Bilag 1

05-02-2010

Krav til kvalitetskontrakten

Sagsnr.
2010-21070

Overordnet set skal kvalitetsmålene være SMARTER. De skal være specifikke, målbare, accepteret, realistiske og tidsbegrænsede.

Dokumentnr.
2010-93616

Sagsbehandler
Nicole Andersson

- Specifikke - Kvalitetsmålene skal være konkrete og kort formuleret. Det er vigtigt, at sprogbruget er simpelt og forståeligt, idet kvalitetsmålene skal kunne læses og forstås af borgerne, som er den primære målgruppe. Med få ord skal kvalitetsmålene give borgerne et klart billede af politikernes prioriteringer på de forskellige serviceområder. Samtidig skal der med få ord beskrives, hvordan de enkelte kvalitetsmål ønskes tilvejebragt. Der skal ikke være tale om mere end 2-3 mål for hvert serviceområde.
- Målbare – Kvalitetsmålene skal kunne måles. F.eks. kunne et kvalitetsmål inden for socialområdet være en reduktion i antallet af hjemløse i Københavns Kommune. Målet ville i så fald være, at antallet af hjemløse i kommunen nedbringes fra x til y inden z periode. På den måde kan kvalitetskontrakten bruges som et aktivt værktøj i forbedring af kommunens

Center for Økonomi

Rådhuset, 2. sal, 47
1599 København V

Telefon
3366 2262

Telefax
3366 7011

EAN nummer
5798009800206

www.kk.dk

service.

- Accepteret – Beslutningen om, hvilke udvalgte kvalitetsmål der skal prioriteres og styres efter skal forankres i de forskellige fagudvalg, såvel som i Borgerrepræsentationen..
Kvalitetsmålene virker bedst når der opstår en fælles forståelse af, hvilke prioriterede serviceforbedringer der skal arbejdes hen imod og at dette kommunikerer videre i organisationen.
- Realistiske – Kvalitetsmålene skal kunne være realiserbare og tage udgangspunkt i gældende økonomiske og organisatoriske forhold i kommunen, som skal være til stede for gennemførelse af målene. De skal ikke være udtryk for meget overordnede politiske visioner, som forvaltningen ikke har de fornødne ressourcer til at gennemføre eller, hvor de rette eksterne forhold ikke er til stede.
- Tidsbegrænsede – Kvalitetsmålene skal være tidsbegrænsede og udformes hvert fjerde år i forbindelse med tiltrædelsen af en ny Borgerrepræsentation i kommunen. Målet er, at kvalitetskontrakten fungerer som et dynamisk værktøj som løbende kan tilpasses nye politiske prioriteringer. Det er dog vigtigt, at borgerne kan følge med i udviklingen af de fastsatte mål og at der løbende sker fremskridt i opfyldelse af målene inden for en realistisk tidshorisont.