

## INDICIUM

### Løbende evaluering af forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen – 2013/2014

#### *Borgerrådgiverens konklusioner vedrørende Socialforvaltningens indsats*

I overensstemmelse med den af Borgerrepræsentationen godkendte evalueringsmodel har Borgerrådgiveren kategoriseret Socialforvaltningens indsats. Kategoriseringen er foretaget ud fra de svar, som forvaltningen har givet på de enkelte spørgsmål i spørgeskemaet. Spørgsmålene svarer til evalueringsmodellens vurderingskriterier 1-15.

Kategoriseringen er foretaget for hvert vurderingskriterium på baggrund af en helhedsvurdering af forvaltningens besvarelse af det/de pågældende spørgsmål med tilhørende underspørgsmål. Der er således ikke foretaget en kategorisering for hvert underspørgsmål separat.

Kategoriseringen er foretaget på baggrund af følgende kategorier:

1. Forvaltningen er inaktiv på dette område
2. Forvaltningen har delvist gennemført planlægning af den pågældende handling
3. Forvaltningen har fuldt ud gennemført planlægning af den pågældende handling
4. Forvaltningen er på nuværende tidspunkt i gang med at udføre den pågældende handling
5. Forvaltningen har udført den pågældende handling
6. Forvaltningen har udført den pågældende handling og følger op, evaluerer og tilretter eventuelt sin indsats på det pågældende område
7. Alt, hvad forvaltningen gør, planlægges, udføres, følges op på, evalueres og tilrettes løbende, sådan at forvaltningen er i kontinuerlig udvikling på området.

Kategorierne udtrykker, hvilket aktionsniveau forvaltningen har nået i forhold til det pågældende vurderingskriterium. Niveauerne er kumulative i den forstand, at avancement til et niveau forudsætter, at det forudgående niveau er gennemført.

Særligt om kategori 1 bemærkes, at kategorien også omfatter de tilfælde, hvor forvaltningen alene i meget begrænset omfang er aktiv på det pågældende område.

Om kategori 4 bemærkes, at denne omfatter de tilfælde, hvor den pågældende handling alene er udført delvist eller alene er udført i en eller flere af de relevante enheder i forvaltningen.

Kategoriseringen af forvaltningens svar har herefter dannet grundlag for Borgerrådgiverens konklusion om forvaltningens indsats i forhold til det enkelte kriterium. Konklusionen er udtrykt i en grøn, gul eller rød klassificering:

- En placering i kategori 1 og 2 medfører en klassificering som rød.

Klassificeringen rød betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium vurderes at være utilfredsstillende. Der er ikke aktuelt udsigt til, at indsatsen vil have en effekt.

- En placering i kategori 3 og 4 medfører en klassificering som gul.

Klassificeringen gul betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium på nuværende tidspunkt vurderes at være utilstrækkelig, men at forvaltningen er aktivt i gang med at styrke og kvalificere sin indsats. På sigt kan indsatsen have en mærkbar effekt, hvis forvaltningen går videre med indsatsen.

- En placering i kategori 5, 6 og 7 medfører en klassificering som grøn.

Klassificeringen grøn betyder, at forvaltningens indsats i forhold til det pågældende vurderingskriterium vurderes at være god. Indsatsen kan have mærkbar effekt.

De fleste af hovedkriterierne (A - G) indeholder to eller flere vurderingskriterier. Hvor der under et hovedkriterium er flere vurderingskriterier, vil et af disse kriterier vægtes højest og derved være bestemmende for den samlede klassificering af hovedkriteriet som enten grøn, gul eller rød. Den konkrete vægtning inden for hvert hovedkriterium fremgår af Borgerrådgiverens evalueringsmodel som er godkendt af Borgerrepræsentationen på møde den 31. oktober 2013, hvortil der i øvrigt henvises.

### *Borgerrådgiverens anbefalinger på baggrund af evalueringen*

Nedenfor følger Borgerrådgiverens konklusioner for hvert vurderingskriterium. Der er ikke givet en samlet klassificering og dermed ikke en samlet konklusion på forvaltningens indsats.

Borgerrådgiverens konklusioner viser, at forvaltningen gør en god indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i forvaltningen som helhed. Først og fremmest ved forvaltningen, hvad den skal have styr på og har i vidt omfang afdækket relevante indsatsområder. Dernæst har forvaltningen udvist beslutningskraft, herunder allokeret visse ressourcer for at muliggøre de iværksatte tiltag for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i forvaltningen.

Det kan endvidere konstateres, at forvaltningen har et godt ledelsesmæssigt engagement i god sagsbehandling og borgerbetjening på direktionniveau.

Forvaltningen tegner sig for en betydelig del af de klagesager, som Borgerrådgiveren behandler, og erfaringsmæssigt modtager Borgerrådgiveren derudover hyppigt henvendelser, der vedrører forvaltningens sagsbehandling mv. Samtidig administrerer forvaltningen sagsområder, hvor forvaltningens sagsbehandling – særligt i afgørelses-sager – ofte har stor social og/eller økonomisk betydning for den enkelte borger, og hvor reglerne og sagsbehandlingsprocedurerne kan være komplicerede og svære at forstå for den enkelte borger.

Tendenserne viser, at antallet af klager til Borgerrådgiveren over Socialforvaltningen på lang sigt (2010-2013) er stigende. Tendensen er faldende på kort sigt (2012-2013). Antallet af sager med fejl (medholdsprocenten) viser en stigende tendens på både kort og lang sigt, stærkest stigende på kort sigt.

Borgerrådgiveren modtog i 2013 297 klager vedrørende Socialforvaltningen. Medholdsprocenten for kalenderåret 2013 var 70,5 %.

I de sager, hvor Borgerrådsgiveren foretager en undersøgelse af sagsbehandlingens kvalitet, ses der en faldende tendens (færre fejl) på både kort og lang sigt, hvilket er mest udtalt på kort sigt (alle tal her opgjort pr. 2. januar 2014 med forbehold for endelig validering af statistikken).

Efter Borgerrådsgiverens opfattelse er det vigtigt, at forvaltningen fortsætter og kontinuerligt udvikler sin gode indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det er særligt vigtigt, at forvaltningen bibeholder fokus på at evaluere selve indsatsen – og ikke blot resultaterne heraf – med henblik på at sikre, at den samlede indsats såvel som de enkelte dele heraf er målrettet og egnet.

I den forbindelse er det Borgerrådsgiverens opfattelse, at forvaltningen bør bevare sit fokus på at foretage en overordnet og generel evaluering af indsatsen, sådan at forvaltningen evaluerer de enkelte dele af indsatsen og samtidig med en vis frekvens foretager en evaluering af den samlede indsats for derigennem at danne sig et overblik over indsatsen som helhed.

Forvaltningens fastsatte mål og iværksatte tiltag er altovervejende fastsat for de fire myndighedscentre med tilhørende enheder, men ikke for de øvrige enheder i forvaltningen såsom centerfællesskaberne. Borgerrådsgiveren er opmærksom på, at hovedparten af forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening foregår i myndighedscentre med tilhørende enheder.

For at opnå en mere fuldstændig helhedsorienteret indsats for at forbedre forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening kan forvaltningen dog efter Borgerrådsgiverens opfattelse overveje, om det vil være hensigtsmæssigt at fastsætte mål, iværksætte tiltag og allokere de nødvendige ressourcer for at muliggøre tiltagene for samtlige af de enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening.

Sådanne målsætninger og tiltag er nødvendigvis samtidig afhængig af, at forvaltningen i høj grad har fokus på at sikre den fornødne ledelsesinformation også vedrørende de enheder, som ikke hører under et af de fire myndighedscentre. Borgerrådsgiveren har i den forbindelse noteret sig, at forvaltningen i takt med ibrugtagningen og udviklingen af CSC Social planlægger udbygning af ledelsesinformationen, således at det forventes, at der i en overskuelig fremtid vil kunne skabes ledelsesinformation også vedrørende den sagsbehandling, der f.eks. foregår på institutions- og tilbudsområdet.



En helhedsorienteret indsats vil efter Borgerrådsgiverens vurdering endvidere i høj grad sikre, at der i samtlige af de relevante enheder i forvaltningen er et kontinuerligt fokus på at sikre god sagsbehandling og borgerbetjening.

Efter Borgerrådsgiverens vurdering vil forvaltningen endelig kunne opnå et bedre overblik over indsatsens effekt – herunder udviklingen i kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen – ved at have fokus på at måle eller registrere effekten af alle de dele af forvaltningens indsats, hvor det er muligt at måle eller registrere effekten. Borgerrådsgiveren har i den sammenhæng noteret sig, at forvaltningen i takt med ibrugtagningen og udviklingen af CSC Social er opmærksom på udbygningen af ledelsesinformation til brug for såvel kvalitet som effekt af de tiltag, forvaltningen iværksætter.

Om måling og registrering af effekten af forvaltningens indsats har forvaltningen endvidere oplyst, at det dog også er vigtigt at have for øje, at andre metoder tilsvarende vil kunne være anvendelige til at skabe det nævnte overblik, og at ressourceforbruget ved at måle og registrere effekten af tiltag desuden bør stå i rimeligt forhold til den viden, som kan opnås ved målingen og registreringer.

Borgerrådsgiveren er enig heri, idet Borgerrådsgiveren i øvrigt bemærker, at der efter Borgerrådsgiverens opfattelse er og bør være metodefrihed i forhold til, hvordan forvaltningerne måler og registrere effekten af deres indsats. Borgerrådsgiveren er endvidere enig i, at ressourcebetragtninger bør indgå i vurderingen af, om måling og registrering konkret bør foretages, eksempelvis hvis der er tale om en enhed, hvor der kun i ubetydeligt eller marginalt omfang foregår sagsbehandling og/eller borgerbetjening.

## A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder		
<p><u>Kriterium 1:</u> Har forvaltningen identificeret de organisatoriske enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening – og hvor forvaltningsretlige regler (herunder i forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven, retssikkerhedsloven og særlove) samt kommunens eventuelle egne mål og minimumskrav regulerer sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	6	

### Borgerrådsgiverens bemærkninger

Borgerrådsgiveren har noteret sig, hvordan og hvornår forvaltningen har identificeret de relevante enheder.

Om kriterium 1.4, som vedrører spørgsmålet om, hvorvidt forvaltningen har opgjort omfanget af de enkelte organisatoriske enheders sagsproduktion i borgersager og/eller borgerhenvendelser, har forvaltningen oplyst følgende:

”Forvaltningen har opgjort sagsproduktionen i et vist omfang. Der produceres pt. data i form opgørelser af sagsproduktion på store dele af myndighedsområdet. Der foreligger dokumentation for sagsbehandlingen på alle forvaltningens sagsområder. Det er dog ikke al information, der endnu er struktureret på en måde, som gør det egnet som kilde til systembaserede opgørelser.

Der leveres data på **børneområdet** vedrørende:

- Underretninger efter servicelovens § 155. Der er i perioden 1. september 2012 til 31. august 2013 behandlet 8.954 underretninger.
- Undersøgelsessager efter Servicelovens § 50. Der er i perioden november 2012 til oktober 2013 behandlet 2.099 sager i BFCK og 81 sager i Handicapcenter København.
- Handleplaner efter Servicelovens § 140. Der er i perioden november 2012 til oktober 2013 behandlet 2.644 sager i Børnefamiliecenter København og 541 sager i Handicapcenter København.
- Opfølgninger efter servicelovens § 70. Der er i perioden 1. september 2012 til 31. august 2013 udarbejdet 4.254 opfølgninger på handleplaner (3-mdrs. og 6-mdrs.opfølgninger).

Forvaltningen opgør borgerhenvendelser i hver af de otte familie- og ungerådsgivninger i Børnefamiliecenter København; altså 16 organisatoriske enheder i alt. Registreringsmetoden er dog ikke så ensartet endnu, at der kan gives sammenlignelige data på tværs af enhederne indenfor samme tilbud.

Forvaltningen er i gang med at fastlægge en registreringspraksis i familierådgivninger og ungerådgivninger, der vil kunne give systematisk viden om borgerhenvendelser i disse anonyme rådgivningstilbud.

Derudover udtrækkes en række data vedr. foranstaltninger på baggrund af økonomidata.

På *voksenområdet* leveres data på:

- Behandling af ansøgninger om ydelser efter Aktivlovens §§ 81-85, Servicelovens §§ 41-42 og 100. Der er i perioden medio 2012 til 2013 behandlet:  
16.926 ansøgninger om enkelttydelser efter Aktivlovens § 81-85.
- 2.265 ansøgninger om handicapkompenserende ydelser til børn efter Servicelovens §§ 41-42 på Handicapcenter København  
samt
- 562 Ansøgninger om merudgifter til voksne med varige funktionsnedsættelser efter Servicelovens § 100. Heraf er 250 behandlet i Handicapcenter København og 312 i Socialcenter København.
- Udarbejdelse af sociale handleplaner efter Servicelovens § 141. I 2012 er 2655 borgere blevet tilbudt udarbejdelse af en socialhandleplan. Heraf har 1422 borgere taget imod tilbuddet og fået udarbejdet en handleplan.

Der er i 2012 udarbejdet 2335 voksendredninger, der anvendes til vurdering og/eller visitering til:

- Socialpædagogisk bistand i hjemmet (Servicelovens § 85)
- Merudgifter til voksne med nedsat funktionsevne (Servicelovens § 100)
- Socialpsykiatriske botilbud, botilbud til borgere med handicap (Servicelovens §§ 107-108)

Derudover er der i 2012 registreret modtagelse af 3.757 klagesager, som fordeler sig med: 238 sager i Børnefamiliecenter København; 1.510 i Handicapcenter København, 79 i Rådgivningscenter København, 1.930 i Socialcenter København.

Der registreres også antal magtanvendelser på forvaltningens tilbud for handicappede voksne og børn, psykisk syge, børn og unge samt udsatte voksne. Der er i 2012 registreret i alt 1.681 magtanvendelser og for 1. og 2. kvartal i 2013 i alt 702 magtanvendelser.

Ledelsesinformationer vedr. ansøgningssager på voksenområdet trækker pt. på kildedata fra KMD-aktiv. Dataindhentningsmodellen er pt. under udvikling, idet der kildekonverteres til at trække på informationer fra CSC-Social. Dette muliggør tilsvarende ledelsesinformation som for ovenstående samt vedr. Aktivlovens § 27a, Pensionslovens §§ 17-18 og Servicelovens §§ 112,113 og 116, Retsplejelovens § 5a, m.m., som er under udvikling.

Pt. har forvaltningen ikke nogen systematisk opsamling af ledelsesinformation vedr. henvendelsessager, eller øvrige sagstyper, idet sagsbehandling på voksenområdet frem til 2013 primært er foregået i KMD-sag eller Brugerjournalen. I begge systemer kan henvendelser dokumenteres, men informationerne lagres ikke på en måde, der muliggør systematisk opfølgning/ samkøring af oplysninger.




I takt med ibrugtagningen og udviklingen af CSC-Social, som tværgående fagsystem (afløser 15 forskellige fagsystemer, der understøtter sagsbehandlingen på hele forvaltningens område), planlægges udbygningen af ledelsesinformation tilsvarende. Således forventes det, at der i en overskuelig fremtid vil kunne skabes ledelsesinformation vedr. ovenstående sagstyper, samt den sagsbehandling der fx foregår på institutions- og tilbudsområdet i dag, og for væsentlige deles vedkommende, først opsamles elektronisk pr. medio 2013.

Derudover opgøres hver enheds beholdning af aktive sager i KMD-sag fordelt på KL-emnekode (fælles KL standard), tilsvarende på månedlig basis. Det bemærkes, at der er stort overlap mellem disse, ligesom der er forskellig praksis i anvendelsen af de forskellige sagstyper; alt efter sagstypens karakter, samt hvilke øvrige fagsystemer, som de understøtter.”

Om kriterium 1.5, som vedrører spørgsmålet om, hvorvidt forvaltningen har opgjort omfanget af forvaltningens samlede sagsmængde i borgersager og/eller borgerhenvendelser, har forvaltningen oplyst følgende:

”Nej.”

**B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen**




HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
<p><b>B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen</b></p> <p>Kriterium 2 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 2:</u> Har forvaltningen viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen i de organisatoriske enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening.</p>	6	
<p><u>Kriterium 3:</u> Hvilke minimumskrav er der fastsat i kommunen til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på sagsområderne, som hører under de enkelte enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening, jf. kriterium 1.</p>	5	

*Borgerrådgiverens bemærkninger*

Forvaltningen har givet detaljerede oplysninger om forskellige metoder, som forvaltningen anvender for at opnå viden om kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen i de relevante organisatoriske enheder i forvaltningen, herunder ikke mindst gennem decentralt og centralt ledelsestilsyn, der gennemføres som stikprøver af et bestemt antal sager. Borgerrådgiveren har samtidig noteret sig forvaltningens øvrige metoder, såsom løbende målinger af sagsbehandlingstider på visse områder, registrering af klagesager, ledelsesinformation via forvaltningens IT-systemer, ekstern revision, drøftelser i faglige fora internt i forvaltningen, tilbagemeldinger fra forvaltningens dialogfora med eksterne parter, herunder borgerne mv.

Borgerrådgiveren har lagt vægt på bredden af metoderne, den ledelsesmæssige forankring, metodernes egnethed til at sikre en kvalificeret viden, og at metoderne anvendes sideløbende. Borgerrådgiveren har endvidere lagt vægt på, at forvaltningen modtager denne viden løbende eller med kortere faste intervaller.

C. Medarbejdernes kendskab til minimumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
<p>C. Medarbejdernes kendskab til minimumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen</p> <p>Kriterium 4 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 4:</u> Har forvaltningen sikret sig, at medarbejderne i de enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening, er bekendt med de minimumskrav, der måtte findes for kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen på de pågældende enheders sagsområder.</p>	6	
<p><u>Kriterium 5:</u> Har forvaltningen sikret sig, at medarbejderne i de enheder i forvaltningen, hvor der sker sagsbehandling og/eller borgerbetjening, er klædt på til og har de fornødne værktøjer og ressourcer til at kunne opfylde de minimumskrav, der i givet fald findes.</p>	6	





*Borgerrådgiverens bemærkninger*

Borgerrådgiveren har særligt hæftet sig ved omfanget, bredden og den ledelsesmæssige forankring af de af forvaltningens oplyste initiativer for at sikre, at medarbejderne er bekendte med minimumskravene, herunder anvendelsen af processkrivelser og vejledninger og den kontinuerlige udvikling af standardskrivelser såvel som faste introduktionskurser og løbende kompetenceudvikling gennem bl.a. undervisning. Borgerrådgiveren har i den forbindelse lagt vægt på, at der også er tale om tværgående, understøttende initiativer, herunder ikke mindst indførelsen af det nye sagsbehandlersystem, CSC Social.

Borgerrådgiveren har i øvrigt lagt vægt på, at der i et vist omfang er tale om løbende og fortsatte initiativer, og at der er betydeligt ledelsesmæssigt fokus på at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.



#### D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
<p><b>D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger</b></p> <p>Kriterium 7 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 6:</u> Har forvaltningen opstillet mål og/eller hensigtserklæringer om at reducere eventuelle misforhold mellem minimumskrav og aktuelt kvalitetsniveau i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	6	
<p><u>Kriterium 7:</u> Har forvaltningen i givet fald truffet konkrete beslutninger om, <i>hvordan</i> målene og/eller hensigtserklæringerne nås.</p>	5	
<p><u>Kriterium 8:</u> Er der afsat ressourcer til at følge op på forvaltningens konkrete beslutninger om, hvordan målene og/eller hensigtserklæringerne nås.</p>	5	




#### *Borgerrådgiverens bemærkninger*

Vedrørende kriterium 6 bemærker Borgerrådgiveren, at forvaltningens tiltag og fastsatte mål mv. er fastsat for de fire myndighedscentre med tilhørende enheder, men ikke for de øvrige enheder i forvaltningen.

Borgerrådgiveren har særligt lagt vægt på omfanget og indholdet af handleplan for kvalitet i sagsbehandlingen og bedre økonomistyring, herunder at handleplanen gælder for forvaltningens fire myndighedscentre og de tilhørende enheder, hvor størstedelen af forvaltningens sagsbehandling i borgersager foregår (ifølge forvaltningens oplysninger under spørgsmål 1).

Vedrørende kriterium 7 har Borgerrådgiveren forstået forvaltningens oplysninger sådan, at forvaltningen – idet det fremgår under de konkrete punkter i handleplanerne, hvordan og hvornår målene og/eller hensigtserklæringerne nås henholdsvis skal være nået – har truffet sådanne beslutninger vedrørende alle de mål, der er omfattet af handleplanerne. Borgerrådgiveren har lagt dette til grund for kategoriseringen sammen med forvaltningens oplysninger vedrørende sagsbehandlingsfrister og tilbagemeldingsgaranti.






## E. Forvaltningens opfølgning

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1 – 7	KLASSIFIKATION
<p><b>E. Forvaltningens opfølgning</b></p> <p>Kriterium 9 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 9:</u> Har forvaltningen iværksat konkrete tiltag som opfølgning på forvaltningens eventuelle beslutninger om, hvordan opstillede mål og/eller hensigtserklæringer nås.</p>	6	
<p><u>Kriterium 10:</u> Foretager forvaltningen løbende opfølgning på, om de iværksatte tiltag efterleves.</p>	6	

### *Borgerrådgiverens bemærkninger*

Borgerrådgiveren har lagt vægt på de oplysninger, der fremgår under forvaltningens besvarelse vedrørende kriterierne 6 og 7, om de initiativer og tiltag, som forvaltningen har iværksat som led i forvaltningens to handleplaner mv. Derudover har Borgerrådgiveren lagt vægt på forvaltningens oplysninger om, at der sker en løbende tilpasning af tiltagene i de to handleplaner. Endelig har Borgerrådgiveren lagt vægt på, at der bl.a. på ledelsesniveau løbende – og med korte intervaller – følges op på, om tiltagene efterleves.

## F. Forvaltningens evaluering

HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
<p><b>F. Forvaltningens evaluering</b></p> <p>Kriterium 14 er bestemmende for klassificeringen.</p>		
<p><u>Kriterium 11:</u> Gennemfører forvaltningen evaluering af <i>resultaterne</i> af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	5	
<p><u>Kriterium 12:</u> Gennemfører forvaltningen løbende en generel evaluering – på baggrund af ovenstående vurderingskriterier 1-10 – af forvaltningens <i>indsats</i> for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.</p>	5	
<p><u>Kriterium 13:</u> Vurderer forvaltningen i givet fald – på baggrund af evalueringen af forvaltningens indsats og/eller evalueringen af resultaterne af forvaltningens indsats, jf. kriterierne 11 og 12 – om der er behov for at korrigere indsatsen.</p>	5	
<p><u>Kriterium 14:</u> Iværksætter forvaltningen i givet fald – hvor forvaltningen vurderer, at der er et behov for at korrigere indsatsen – tiltag for at korrigere indsatsen.</p>	5	

### *Borgerrådgiverens bemærkninger*



Henset til at forvaltningen ikke tidligere har været bekendt med de i kriterium 12 nævnte spørgsmål, dvs. kriterierne 1-10, forudsætter Borgerrådgiveren i overensstemmelse med vejledningen i spørgeskemaet, at forvaltningens besvarelse vedrørende kriterium 12 på nuværende tidspunkt alene udgør svar på, om forvaltningen løbende gennemfører en evaluering af forvaltningens indsats for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen.

Borgerrådgiveren har bl.a. lagt vægt på forvaltningens oplysninger om, at forvaltningen gennemfører en generel evaluering af indsatsen for at forbedre sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen, og at dette sker løbende.

Borgerrådgiveren har særligt lagt vægt på forvaltningens oplysninger om, at der foretages en vurdering af, om der er behov for at korrigere indsatsen og iværksætter nye tiltag, hvis evalueringen af selve indsatsen – og ikke blot

evalueringen af resultaterne af indsatsen, som Borgerrådgiveren har forstået forvaltningens oplysninger – viser behov for det.

## G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt







HOVEDKRITERIUM	KATEGORI 1-7	KLASSIFIKATION
G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt		
<u>Kriterium 15:</u> Måler eller registrerer forvaltningen effekten af forvaltningens indsats.	4	

### *Borgerrådgiverens bemærkninger*

Borgerrådgiveren har lagt vægt på forvaltningens oplysninger om, at forvaltningen måler eller registrerer flere dele af forvaltningens indsats.

Borgerrådgiveren har samtidig noteret sig forvaltningens oplysninger om, at effekten på nogle områder måles via opgørelse af fejlprocenter – eksempelvis i forbindelse med ledelsestilsynet og måling af overholdelse af sagsbehandlingsfrister løbende i SCS Social – mens effekten af forvaltningens indsats på andre områder er mindre målbar. Borgerrådgiveren har imidlertid forstået forvaltningens oplysninger sådan, at forvaltningen delvist foretager måling af de målbare effekter, dvs. ikke i alle tilfælde, hvor effekten kan måles.

Overblik

HOVEDKRITERIUM	KLASSIFIKATION
A. Forvaltningens oplysningsgrundlag – relevante enheder	
B. Forvaltningens oplysningsgrundlag – kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen	
C. Medarbejdernes kendskab til mini- mumskrav til kvalitetsniveauet i sagsbe- handlingen og/eller borgerbetjeningen	
D. Forvaltningens beslutningskraft og målsætninger	
E. Forvaltningens opfølgning	
F. Forvaltningens evaluering	
G. Forvaltningens måling eller registrering af effekt	