



18. april 2018

Sagsnr.
2018-0084561

Dokumentnr.
2018-0084561-5

Bilag 4. Oversigt over succeskriterier og opfølgning

For at følge op på indsatserne i Udviklingsplanen arbejder Borgercenter Handicap med 7 succeskriterier, som der løbende følges op på. Kriterierne er udvalgt, fordi de hver især giver en indikation på, om det lykkes at skabe den ønskede forandring for borgerne. Herudover er de første seks kriterier områder, hvor vi har tilgængelige data, mens det 7. kriterium er et område, man nyligt er begyndt at måle på for også at opnå viden om borgernes oplevelse af samarbejdet med forvaltningen.

Succeskriterium	Opfølgning
1. Overholdelse af sagstidsfrister Borgerne skal opleve, at sagsbehandlingen sker rettidigt, så de hurtigt får den støtte de har brug for og ret til.	Ultimo 2018
2. Færre formalitetsklager Når borgerne er tilfredse med sagsbehandlingen og modtager afgørelser inden for sagsbehandlingsfristen, vil antallet af formalitetsklager forventeligt falde.	Ultimo 2018
3. Mindre andel af hjemviste og ændrede afgørelser fra Ankestyrelsen Realitetsklager, som Ankestyrelsen ændrer og hjemviser, siger noget om kvaliteten i sagsbehandlingen. Når Borgercenter Handicap har en højere kvalitet i sagsbehandlingen, vil der forventeligt være færre afgørelser, der bliver ændret eller hjemvist af Ankestyrelsen. Borgerne vil dermed vente i kortere tid på en korrekt afgørelse.	Ultimo 2018

<p>4. Større medarbejdertrivsel Medarbejdernes trivsel stiger, når de oplever større kvalitet i det arbejde, de udfører, og at de er ordentligt klædt på til at løse deres opgaver. En lavere personaleomsætning vil bl.a. betyde, at borgerne oplever færre uplanlagte skift af sagsbehandlere.</p>	<p>Primo 2019 – via Trivselsundersøgelsen</p>
<p>5. Bedre og styrket borgerdialog Det er vigtigt, at borgerne kan mærke en forskel i måden, de oplever at blive mødt på af forvaltningen, herunder med særligt fokus på dialogen og samarbejdet mellem sagsbehandler og borger.</p>	<p>Primo 2018 – via Brugertilfredshedsundersøgelsen</p>
<p>6. Større brugertilfredshed Overordnet ønsker Borgercenter Handicap, at borgerne oplever kontinuitet i sagsbehandlingen, at de er tilfredse med samarbejdet og oplever, at sagsbehandlingen sker rettidigt, og at der er en klar kommunikation. Derfor måles der på den samlede brugertilfredshed.</p>	<p>Ultimo 2018 – via Brugertilfredshedsundersøgelsen</p>
<p>7. Høj grad af tilfredshed med borgermøder Når borgerne har været til et borgermøde i lokalerne på Thoravej inviteres de til at udfylde et elektronisk spørgeskema på en af de opsatte iPads. Formålet er at opnå mere viden om, hvordan borgerne oplever de fysiske møder. Der spørges til, om borgerens tilfredshed med samtalen på mødet, om de har følt sig inddraget og om de har fået god vejledning om, hvad der sker i deres sag.</p>	<p>Medio 2018 – via ny data fra borgermøder</p>