



Til Socialudvalget

26-01-2016

Evaluering af Socialforvaltningens betjening af Socialudvalget

Sagsnr.
2016-0009576

For at kunne betjene og støtte Socialudvalget til at kunne tage beslutninger på bedst mulige grundlag udsendte Socialforvaltningen i december 2015 en spørgeskemaundersøgelse til udvalgets medlemmer.

Dokumentnr.
2016-0009576-5

Sagsbehandler
Niels Nordstrøm

Der er gennemført en undersøgelse af udvalgsbetjeningen i 2014, og Socialforvaltningen godkendte på udvalgs møde d. 11. marts 2015, at der skulle gennemføres en undersøgelse af Socialforvaltningens betjening af Socialudvalget.

Af udvalgets 11 medlemmer har 8 medlemmer valgt at besvare undersøgelsen. Formanden for Socialudvalget har, som øverste administrative chef i Socialforvaltningen, ikke deltaget i undersøgelsen.

Undersøgelsen er inddelt i 5 temaer og består samlet set af 30 spørgsmål (inklusive kommentarfelter).

Spørgsmålene fordelte sig på følgende 5 temaer:

1. Afvikling af udvalgs møder
2. Indstillinger
3. Betjening fra direktion, sekretariatets medarbejdere og forvaltningens øvrige medarbejdere
4. Kommunikation og presse
5. Hvad ønskes der mere/mindre af?

På baggrund af undersøgelsens resultat, bemærkningerne i kommentarfelterne samt udvalgets drøftelse på udvalgs møde den 10. februar 2016 og løbende tilbagemeldinger generelt, vil Socialforvaltningen optimere og/eller ændre på processer og arbejdet med de ovennævnte områder.

Resultatet af undersøgelsen beskrives i det følgende.

**Center for Politik -
Rådhuset**

Rådhuset
1550 København V

Telefon
3366 2480

Mobil
2946 2201

E-mail
ZN8W@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009682901

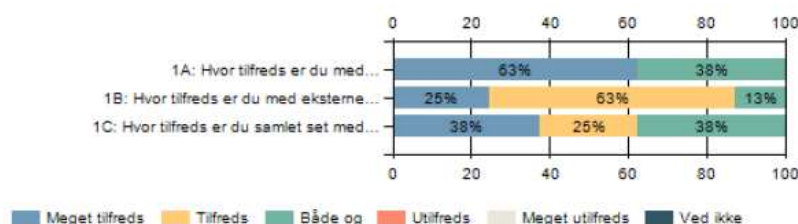
Resultat af spørgeskemaundersøgelse vedrørende evaluering af udvalgsbetjeningen

1. Afvikling af udvalgsmøder (4 spørgsmål samt et kommentarfelt)

Temaet tager udgangspunkt i det enkelte udvalgsmedlems tilfredshed/utilfredshed med den måde udvalgsmøderne afvikles samt embedsmænds og eksterne personers foretræde på møderne.

Samlet set kan det konkluderes, at hovedparten af udvalgets medlemmer er tilfredse med den samlede afvikling af møderne, embedsmandsdeltagelsen og eksterne personers foretræde på møderne. Der er dog et ønske om, at det tydeliggøres, hvad der er det politiske spillerum, og at der på udvalgsmøderne deltager flere eksterne oplægsholdere.

1: Følgende spørgsmål handler om din tilfredshed med afviklingen af Socialudvalgets møder.



	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
1A: Hvor tilfreds er du med embedsmandsdeltagelse på Socialudvalgets møder?	63%	0%	38%	0%	0%	0%
1B: Hvor tilfreds er du med eksterne personers foretræde på Socialudvalgets møder?	25%	63%	13%	0%	0%	0%
1C: Hvor tilfreds er du samlet set med afviklingen af Socialudvalgets møder?	38%	25%	38%	0%	0%	0%

Udviklingen i forhold til evalueringen foretaget i 2014 angiver dog, at selvom størstedelen af udvalgsmedlemmerne fortsat er tilfredse med afviklingen af udvalgsmøderne, så er der en udvikling fra ”meget tilfredse” til ”tilfredse” og ”både og”.

Af de indkomne besvarelser var 3 ”meget tilfredse/tilfredse” med den *samlede afvikling af møderne* og 2 medlemmer ”tilfredse” og 3 medlemmer var ”både og”.

I 2014 var 7 ”meget tilfredse/tilfredse” med den *samlede afvikling af møderne*, 1 medlem var ”både og” og 1 medlem var utilfreds.

I forhold til *embedsmandsdeltagelsen* på møderne var 5 medlemmer ”meget tilfredse” og 3 medlemmer ”både og”.

I 2014 var 8 medlemmer ”meget tilfredse/tilfredse” og 1 medlem var ”utilfreds” med *embedsmandsdeltagelsen*.

På spørgsmålet vedrørende *eksterne personers foretræde* angav 2 medlemmer, at de var ”meget tilfredse”, 5 medlemmer angav, at de var ”tilfredse” og 1 medlem angiver at være ”både og”.

I 2014 var 7 medlemmer ”meget tilfredse/tilfredse” og 2 medlemmer angav, at de var ”både og”.

I kommentarfeltet er det angivet, at der ønskes ”flere indspil fra fagpersoner, der ikke er generalister/jurister samt brugerorganisationer”, at det er ”godt med eksterne deltagere” og ”jeg vil gerne ha’, at det er tydeligere, hvad der er politiske beslutninger, og hvad der er ren lovgivning. Samtidig savner jeg ofte alternativer til indstillingerne”.

2. Indstillinger (5 spørgsmål samt to kommentarfelter)

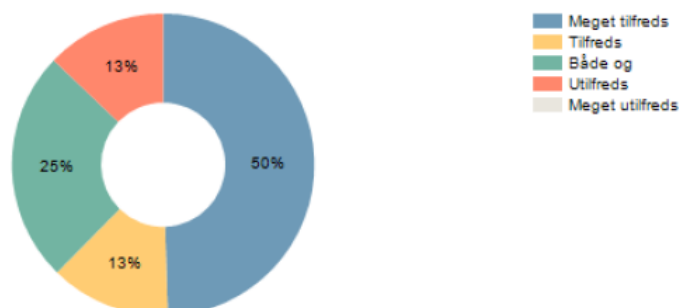
Dette tema omhandlede udvalgsmedlemmernes tilfredshed med mængden af information samt indstillingernes øvrige udformning.

Samlet set kan det konkluderes, at der fortsat skal arbejdes med den information, udvalgsmedlemmerne får via indstillingerne. Dette ses blandt andet ved, at tilfredsheden med mængden af informationer er faldende i forhold til 2014. Dog viser undersøgelsen også, at der er en stigning i antallet af medlemmer, der ikke ønsker yderligere information i indstillingen.

Cirka halvdelen af medlemmerne har angivet, at de ikke/eller til tider ikke føler sig klædt på til at træffe en beslutning på baggrund af informationerne i indstillingerne.

Der er også et ønske om, at der arbejdes mere aktivt med at optimere læsevenligheden, herunder brug af grafer og illustrationer.

2A: Hvortilfreds er du med mængden af information i indstillingerne?

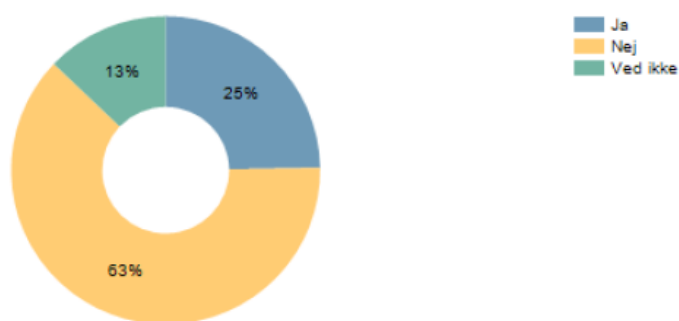


	Procent	Antal
Meget tilfreds	50%	4
Tilfreds	13%	1
Både og	25%	2
Utilfreds	13%	1
Meget utilfreds	0%	0

I spørgsmålet vedrørende tilfredshed med *mængden af information i indstillingerne*, angiver 4 medlemmer at være ”meget tilfredse”, 1 medlem at være ”tilfreds”, 2 at være ”både og” og 1 medlem at være ”utilfredse”.

I 2014 var 7 medlemmer ”meget tilfreds/tilfredse”, 1 medlem angav ”både og” og 2 medlemmer var ”utilfredse”.

2AA: Ønsker du mere information?

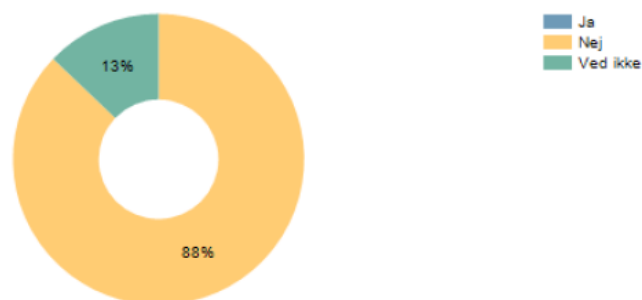


	Procent	Antal
Ja	25%	2
Nej	63%	5
Ved ikke	13%	1

På spørgsmålet hvorvidt der ønskes *mere information* svarede 2 medlemmer ”ja”, 5 medlemmer svarede ”nej” og 1 medlem svarede ”ved ikke”.

I 2014 svarede 4 medlemmer ”ja” og 5 medlemmer ”nej”.

2AB: Ønsker du mindre information?

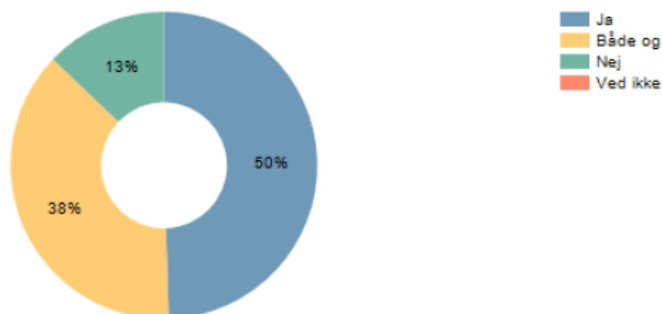


	Procent	Antal
Ja	0%	0
Nej	88%	7
Ved ikke	13%	1

Der blev også spurgt til, hvorvidt der ønskes *mindre information*. Hertil svarede 7 medlemmer ”nej” og 1 medlem ”ved ikke”.

På spørgsmålet om der ønskes *mindre information*, svarede 8 medlemmer ”nej” og 1 medlem svarede ”ja” i 2014.

2B: Oplever du, at indstillingerne klæder dig på til at træffe en beslutning?

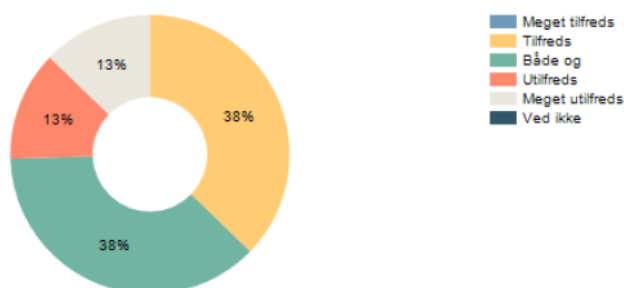


	Procent	Antal
Ja	50%	4
Både og	38%	3
Nej	13%	1
Ved ikke	0%	0

I forhold til hvorvidt de enkelte medlemmer føler sig *klædt på til at træffe en beslutning* ud fra informationen i indstillingerne, svarede 4 medlemmer ”ja”, 3 medlemmer ”både og” og 1 medlem svarede ”nej”.

I 2014 svarede 3 medlemmer ”ja”, 5 medlemmer svarede ”både og” og et medlem svarede ”nej”.

2C: Hvor tilfreds er du med den sproglige formidling af indstillingerne?

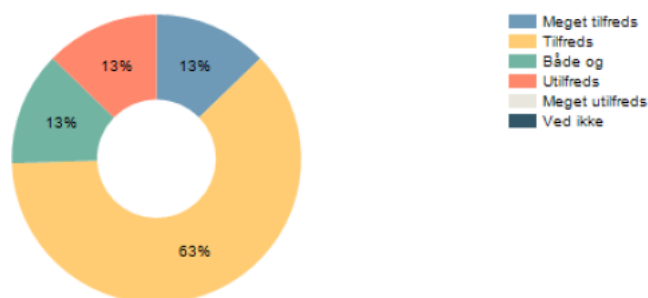


	Procent	Antal
Meget tilfreds	0%	0
Tilfreds	38%	3
Både og	38%	3
Utilfreds	13%	1
Meget utilfreds	13%	1
Ved ikke	0%	0

Svarene vedrørende den *sproglige formidling* af indstillingerne angav 3 medlemmer, at de var ”tilfredse”, 3 medlemmer ”både og”, 1 medlem af pågældende var ”utilfreds” og 1 medlem var ”meget utilfreds”

I 2014 svarede 2 medlemmer at de var ”meget tilfredse/tilfredse”, 5 medlemmer svarede ”både og” og 2 medlemmer svarede ”utilfreds/meget utilfreds”.

2D: Hvor tilfreds er du med indstillingernes læsevenlighed (herunder layout)?



	Procent	Antal
Meget tilfreds	13%	1
Tilfreds	63%	5
Både og	13%	1
Utilfreds	13%	1
Meget utilfreds	0%	0
Ved ikke	0%	0

Evalueringen i 2015 indeholdte et nyt spørgsmål vedrørende *læsevenligheden* af indstillingerne. Hertil svarede 1 medlem, at pågældende var ”meget tilfreds”, 5 medlemmer var ”tilfredse”, 1 medlem var ”både og” og 1 medlem var ”utilfreds”.

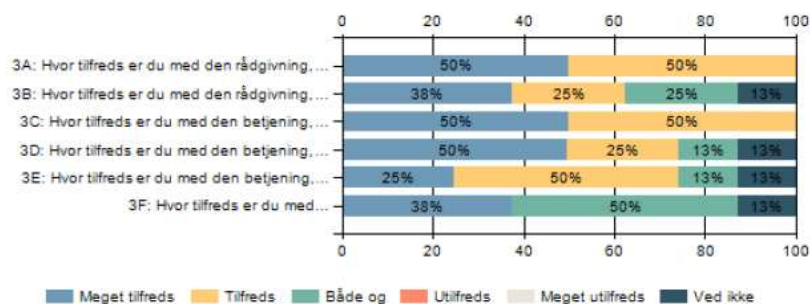
I kommentarfeltet var det angivet i forhold til *læsevenligheden*, at der er ”for meget tekst, for lidt overblik ifa. punktform og grafer/illustrationer”. Det blev ligeledes angivet, at indstillingerne ønskes ”mindre juridiske og mere erfaringsbaseret”.

Der var derudover mulighed for at give yderligere kommentarer til indstillingerne generelt. Her anførte medlemmer at ”brugerorganisationer og lokaludvalgs synspunkter er vigtige at få fremhævet” og ”jeg savner alternativer til indstillingerne”.

3. Betjening fra direktion og medarbejdere på Rådhuset (6 spørgsmål samt et kommentarfelt)

Spørgsmålene i dette tema omhandler udvalgsmedlemmernes tilfredshed med den betjening, de får fra Socialforvaltningens direktion samt fra medarbejderne i sekretariatet på Rådhuset.

3. Følgende spørgsmål handler om din tilfredshed med betjening fra direktionen og sekretariatet.



	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
3A: Hvor tilfreds er du med den rådgivning, du modtager fra direktionen på Socialudvalgets møder?	50%	50%	0%	0%	0%	0%
3B: Hvor tilfreds er du med den rådgivning, du modtager fra direktionen uden for Socialudvalgets møder?	38%	25%	25%	0%	0%	13%
3C: Hvor tilfreds er du med den betjening, du modtager fra sekretariatet på Socialudvalgets møder?	50%	50%	0%	0%	0%	0%
3D: Hvor tilfreds er du med den betjening, du modtager fra sekretariatet uden for Socialudvalgets møder?	50%	25%	13%	0%	0%	13%
3E: Hvor tilfreds er du med den betjening, du modtager fra forvaltningens øvrige medarbejdere uden for Socialudvalgets møder?	25%	50%	13%	0%	0%	13%
3F: Hvor tilfreds er du med besvarelserne på dine politikerspørgsmål?	38%	0%	50%	0%	0%	13%

Samlet set kan det konkluderes, at den betjening og rådgivning som direktionen og sekretariatet yder, generelt er tilfredsstillende. I forhold til udviklingen i 2014 kan man konstatere, at der fortsat er stor tilfredshed med en rådgivning, udvalgsmedlemmerne får, og at tilfredsheden er steget samlet set.

På spørgsmålene om *rådgivning fra direktionen under udvalgmøderne* svarede 4 medlemmer, at de var ”meget tilfredse” og 4 medlemmer svarede ”tilfredse”. *Rådgivning fra direktionen uden for udvalgmøderne* var 3 ”meget tilfredse”, 2 ”tilfredse”, 2 ”både og” og 1 ”ved ikke”.

I 2014 var 7 medlemmer ”meget tilfredse/tilfredse”, 1 medlem havde anført ”både og”, og 1 medlem var ”utilfreds”. Med hensyn til rådgivning fra direktionen udenfor møderne var 8 medlemmer ”meget tilfredse/tilfredse”, og 1 medlem er ”utilfreds”.

I forhold til *sekretariatets betjening af udvalget under møderne* angav 4 medlemmer at være ”meget tilfredse” og 4 medlemmer at være ”tilfredse”. 4 medlemmer var ”meget tilfredse” med *sekretariatets betjening af udvalget uden for møderne*, 2 medlemmer var ”tilfredse”, 1 medlem ”både og” og 1 medlem ”ved ikke”.

I 2014 angav 8 medlemmer at være ”meget tilfredse/tilfredse”, og 1 medlem havde angivet ”ved ikke”. *Sekretariatets betjening udenfor møderne* var alle 9 respondenter ”meget tilfredse/tilfredse” med.

Evalueringen i 2015 indeholdte ligeledes et nyt spørgsmål om Socialforvaltningens øvrige medarbejdere og tilfredsheden med den betjening, udvalgsmedlemmerne modtager. Hertil svarede 2 medlemmer ”meget tilfreds”, 4 medlemmer svarede ”tilfreds”, 1 medlem var ”både og” og 1 medlem havde svaret ”ved ikke”.

Med hensyn til tilfredshed med *besvarelser af henvendelser af politikerspørgsmål* angav 3 medlemmer at være ”meget tilfredse”, 4 medlemmer var ”både og” og 1 medlem ”ved ikke”.

I 2014 angav medlemmerne under *besvarelse af politikerspørgsmål* at 6 medlemmer var ”meget tilfredse/tilfredse”, 1 medlem svarede ”både og”, og 2 medlemmer var ”utilfreds/meget utilfreds”.

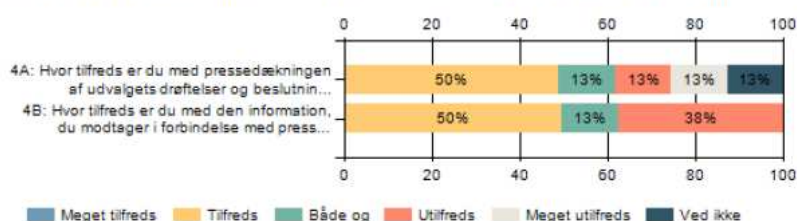
Der var til temaet tilknyttet en kommentarboks, hvor det var muligt at skrive yderligere kommentarer. Der var ikke anført yderligere bemærkninger.

4. Kommunikation og presse (2 spørgsmål samt et kommentarfelt)

Temaet ”Kommunikation og presse” er opdelt i to spørgsmål vedrørende henholdsvis pressedækning af udvalgets beslutninger og drøftelser samt information i forbindelse med pressesager.

Samlet set giver besvarelsene et billede af, at der her er brug for forbedring. Det gælder især i forbindelse med pressedækning af udvalgets beslutninger og drøftelser, hvor over halvdelen af respondenterne ikke eller tider ikke er tilfredse med pressedækningen. Men det gælder også, omend i mindre grad ved information om verserende pressesager, hvor det dog er under halvdelen af respondenterne, der angiver at de er utilfredse eller til tider ikke tilfredse. Sammenholdes dette med resultaterne i 2014 kan det ses, at tilfredsheden er faldende.

4. Følgende spørgsmål handler om din tilfredshed med kommunikation og presse



	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
4A: Hvor tilfreds er du med pressedækningen af udvalgets drøftelser og beslutninger?	0%	50%	13%	13%	13%	13%
4B: Hvor tilfreds er du med den information, du modtager i forbindelse med pressesager?	0%	50%	13%	38%	0%	0%

I forhold til *pressedækning af udvalgets beslutninger og drøftelser* havde 4 medlemmer angivet, at de var ”meget tilfredse”, 1 medlem var ”tilfredse”, 1 medlem er ”både og”, 1 medlem er ”utilfreds” og 1 medlem var ”meget utilfreds”.

I 2014 havde 3 medlemmer angivet at være ”tilfredse”, 5 medlemmer var ”både og”, og 1 medlem var ”utilfreds”.

På spørgsmålet vedrørende den *information, udvalget modtager i forbindelse med pressesager*, havde 4 medlemmer anført at være ”tilfredse”, 1 medlem ”både og” og 3 medlemmer ”utilfreds”.

I 2014 var 5 medlemmer ”meget tilfredse/tilfredse”, 2 medlemmer var ”både og”, og 2 medlemmer er ”utilfredse”.

Der var mulighed for at komme med yderligere bemærkninger til kommunikation- og pressedækningen i et kommentarfelt. Der var ikke anført bemærkninger.

5. Hvad vil du gerne have mere/mindre/andet af (3 kommentarfelter)

I de sidste tre kommentarfelter har flere medlemmer valgt at skrive bemærkninger.

I det første felt vedrørende *hvad der ønskes mere af*, er det anført, at der ønskes flere ”alternativer samt konsekvenser af de indstillinger, som bliver forelagt udvalget (pros/cons)”. Ligeledes ønskes der ”flere synspunkter og fokus på dilemmaer”.

I kommentarfeltet vedrørende *hvad der ønskes mindre af*, er det ønsket, at der er færre ”juridisk ting”.

Sluttelig har 1 medlem, i kommentarfeltet under *andre ting, som undersøgelsen ikke har været inde på*, er det angivet, at der ønskes ”flere møder og aktiviteter uden embedsværk”.

Samlet konklusion

Overordnet set er udvalget tilfredse med afviklingen af udvalgs møderne, herunder embedsmændenes deltagelse og den måde foretræderne forløber. Der er dog et ønske om flere indspil fra fagpersoner fra praksisområdet, og her ønskes der også, at brugerorganisationer inddrages og deltager på udvalgs møderne, sådan der kommer input fra praksissiden.

I forhold til indstillinger, der bliver forelagt udvalget, er der stadig behov for forbedringer. Dette kan ses ved, at flere medlemmer fortsat har en oplevelse af ikke at være klædt ordentligt på til at træffe en beslutning. Samtidig kan det også læses, at der fortsat ikke er tilfredshed med den information, der er i indstillingerne. Der ønskes generelt ikke mere information, men der ønskes generelt heller ikke mindre information. Det handler om, at den information, der er i indstillingerne, skal være den rigtige. Der ønskes ligeledes opstillet alternativer til de forslag, forvaltningen forelægger udvalget.

Derudover er det ønsket, at det bliver tydeliggjort, hvad der er det politiske spillerum, og hvad der er lovgivning, som udvalgsmedlemmerne ikke har mulighed for at påvirke i forbindelse med udvalgsbehandlingen. Der er et ønske om, at indstillingerne bliver mindre juridisk formulerede og mere erfaringsbaseret.

Medlemmerne var samlet set tilfreds med læsevenligheden af indstillingerne, men der ønskes brug af grafer og illustrationer for at skabe overblik.

Der var ligeledes stor tilfredshed med en rådgivning og betjening, som udvalgsmedlemmerne får af direktionen, sekretariatet og forvaltningens øvrige medarbejdere. Det omfatter både rådgivningen på udvalgs møderne og uden for udvalgs møderne.

Udvalgsmedlemmer var samlet set tilfreds med den pressedækning af udvalgets beslutninger og drøftelser, udvalget modtager på udvalgmøderne. Der var dog 2 medlemmer, der har angivet, at pågældende var utilfreds/meget utilfreds med pressedækningen. Besvarelsen vedrørende den information, udvalget modtager i forbindelser med pressesager, viser ligeledes en blandet besvarelse, hvor cirka halvdelen er meget tilfreds/tilfreds og lige under halvdelen er utilfreds.

Afslutningsvist skal det nævnes, at der er et ønske om flere aktiviteter og møder uden embedsværket.