



# Kommunale kvalitetskontrakter

Mona Boel

10. september 2010



# Disposition

- Historik og lovgivning
- Elementer i den nye ordning for kvalitetskontrakter
- Forventninger til arbejdet med kvalitetskontrakter
- Foreløbige erfaringer
- On-line præsentation af kvalitetskontrakter på [brugerinformation.dk](http://brugerinformation.dk)



# Hvad er en kvalitetskontrakt?

- Politisk ramme for kommunalbestyrelsens arbejde
- Kortfattet dokument med en samling af de til enhver tid gældende mål for kvalitetsudvikling
- Enkel og overskuelig information til borgerne om, hvilke kvalitetsmål kommunalbestyrelsen arbejder hen imod



# Overordnet formål

- Fælles ramme for kommunernes arbejde med kvalitetsudvikling
- Øget fokus på kvalitetsudvikling
- Klar besked til borgerne om kommunens mål for kvalitetsudvikling
- Øget dialog mellem kommunen og borgerne
- Klar forenkling i forhold til den tidligere servicestrategiordning



# Historik I

- Regeringens handlingsplan om klare mål og mere åbenhed (april 2004)
- Vejledning om klare mål og mere åbenhed (juni 2004)
- Inspirationsmateriale om klare mål i kommunerne udarbejdet i samarbejde med KL (marts 2006)



## Historik II

- Økonomiaftalen med KL for 2008
- Regeringens strategi for høj kvalitet i den offentlige service (august 2007)
- Regeringsgrundlaget ”Mulighedernes samfund” (november 2007)



# Lovgivningsmæssigt grundlag I

- Fremsættelse af lovforslag om ændring af lov om kommunernes styrelse og lov om regioner og om nedlæggelse af amtskommunerne, Hovedstadens Udviklingsråd og Hovedstadens Sygehusfællesskab (regionsloven) (november 2008)
- Vedtagelse af lovforslaget med ikrafttræden 1. juli 2009 (februar 2009)





# Lovgivningsmæssigt grundlag II

- Indenrigs- og Socialministeriets bekendtgørelse om kommunal kvalitetskontrakt og opfølgningsredegørelse (december 2009)
- Indenrigs- og Socialministeriets vejledning om kommunal kvalitetskontrakt og opfølgningsredegørelse (december 2009)





# Forberedende arbejde

- Arbejdsgruppe med deltagelse af KL om den nærmere udformning af selve ordningen, herunder bekendtgørelse og vejledning
- Arbejdsgruppe med deltagelse af KL om udformningen af den tekniske løsning

# Elementer i den nye ordning

- Kvalitetskontrakt
- Opfølgningsredegørelse
- Offentliggørelse af kvalitetskontrakt og opfølgningsredegørelse



# Kommunalbestyrelsens kvalitetskontrakt I

- Kvantificerbare mål for hvert serviceområde i kommunen
- Beskrivelse af veje til at opfylde de opstillede mål for hvert serviceområde
- Løbende ajourføring af mål for udviklingen i den kommunale opgavevaretagelse



# Kommunalbestyrelsens kvalitetskontrakt II

- Enkel ordning med stor lokal handlefrihed
- Få mål på hvert serviceområde
- Kommunalbestyrelsen fastsætter selv mål
- og serviceniveau
- Kommunalbestyrelsen afgrænser selv de enkelte serviceområder
- Ikke direkte sammenlignelighed mellem kommuner



# Kommunalbestyrelsens kvalitetskontrakt III

- Ikke knyttet an til en bestemt tidsperiode
- Dynamisk redskab der kan tilpasses løbende, fx nye lokalpolitiske beslutninger
- Udtrykker aktuelle fokusområder
- Delegationsforbud
- Supplerer forpligtelser efter anden lovgivning til at opstille mål mv.

# Kommunalbestyrelsens opfølgningsredegørelse I

- Hvor langt kommunen er kommet med opfyldelsen af de opstillede mål
- Hvordan kommunen følger op i forhold til eventuelle ikke realiserede mål
- Årlig opfølgning senest samtidig med vedtagelsen af årsbudgettet og de flerårige budgetoverslag

# Kommunalbestyrelsens opfølgningsredegørelse II

- Sikrer, at kommunalbestyrelsen følger op på de fastsatte mål
- Sikrer, at borgerne får mulighed for at vurdere status
- Enkel ordning med stor lokal handlefrihed
- Kort og overskueligt dokument
- Delegationsforbud





# Offentliggørelse I

- Kvalitetskontrakten og opfølgingsredegørelsen offentliggøres på [brugerinformation.dk](http://brugerinformation.dk)
- Offentliggørelsen skal ske senest en måned efter kommunalbestyrelsens vedtagelse
- Offentliggørelsen skal ske i overensstemmelse med den vejledning, der fremgår af databasen



## Offentliggørelse II

- Offentliggørelse på brugerinformation.dk sikrer, at borgerne på en enkel og overskuelig måde kan få oplysning om
  - den enkelte kommunes mål
  - hvor langt man er med at realisere målene



# Overgangsordning

- Kommunalbestyrelsen skal første gang vedtage og offentliggøre kvalitetskontrakten den 1. juli 2010
- Kommunalbestyrelsen skal første gang vedtage og offentliggøre opfølgningsredegørelsen senest samtidig med vedtagelsen af årsbudgettet og de flerårige budgetoverslag for 2012



# Foreløbige erfaringer

- Ca. 75% af kommunerne har udarbejdet og offentliggjort en kvalitetskontrakt
- Processen er godt i gang
- Mangfoldigheden er stor
- Varieret detaljeringsgrad
- Hotline, men kun få henvendelser fra kommunerne



# Forventninger til den nye ordning

- Udgør et værdifuldt og handlingsorienteret redskab for kommunerne
- Skaber større synlighed om kommunens service og prioriteringer
- Bidrager til øget fokus på kommunens konkrete arbejde med kvalitetsudvikling
- Bidrager til bedre dialog med borgerne om den kommunale service på de enkelte områder



# Brugerinformation.dk

- Samlet platform for borgerrettet information om service i kommunerne
- Naturligt at inkorporere kvalitetskontrakter
- Selvstændig del af platformen
- Ensartethed i præsentation af kommunernes kvalitetskontrakter
- Let administrerbart for kommunerne
- Enkel og overskuelig for borgerne



# On-line præsentation

- Kort kig ind i administrationsmodulet
- Præsentation af den borgerrettede del – opbygning og funktionalitet
- Udvalgte eksempler fra kvalitetskontrakter
  - Variation i serviceområder
  - Variation i fokusområder
  - Variation i mål
  - Variation i veje til opfyldelse af mål
  - Variation i opfølgning