



26. april 2017

Beskrivelse af kvalitetstiltag på området

De enkelte centre har forholdt sig til de afgørelser, der er blevet hjemvist og ændret inden for deres områder samt beskrevet de iværksatte tiltag. I bilag 3, 4 og 5 ses de enkelte centres forklaring på hjemvise sager inden for de forskellige lovområder.

Sammenfattende kan det i forhold til kvalitetsudviklingen siges, at Stabsenhed Borgerservice har ændret arbejdsgange for særlig komplicerede sager, hvilket har haft en positiv effekt på antallet af klagesager. Center for Ældre og Rehabilitering har igangsat et forløb om den "gode sagsbehandling", der betyder, at der bliver fulgt op på forretningsgangen og den "gode afgørelse". Center for Børn og Forebyggelse har fokus på at få implementeret initiativer, som kan kvalitetssikre afgørelserne, herunder udvikling af kompetencer hos rådgiverne samt en øget ledelsesmæssig involvering i genbehandlingssager.

Center for Socialservice har ikke udarbejdet notat omkring hjemviste og ændrede sager, idet centeret alene har haft én hjemvist klagesag vedrørende servicelovens § 107 og én ændret sag vedrørende retssikkerhedsloven. Centret har 1. august 2016 overtaget lovområdet for merudgifter efter servicelovens § 100. I den forbindelse har centret haft et øget fokus på systematik og faglig opkvalificering, idet der er tale om et meget komplekst lovområde.

