

Der har imidlertid vist sig nogle uhensigtsmæssigheder ved den nugældende ordning. Erfaringerne peger i retning af, at servicestrategien ikke i tilstrækkeligt omfang fokuserer på kvalitetsudvikling. Hertil kommer, at servicestrategien knytter sig til den kommunale valgperiode, hvilket gør den statisk og uflexibel i udgangspunktet.

Servicestrategien er ofte ret omfangsrig og fremstår i mange tilfælde som et teknisk præget dokument, hvilket gør servicestrategien svært tilgængelig for borgerne. Herudover må det konstateres, at servicestrategierne er af svingende kvalitet og dermed ikke altid en god informationskilde, hverken internt i kommunen eller over for borgerne.

Erfaringerne med servicestrategiordningen har således samlet set vist, at den rummer nogle svagheder, og at der er behov for ændringer.

2.2.2. Kommunale kvalitetskontrakter

Det fremgår af regeringens kvalitetsstrategi, afsnit V.2., at alle kommuner skal opstille kvalitetskontrakter med borgerne med få klare og kvantitative målsætninger for hvert serviceområde i kommunen.

Kvalitetskontrakten skal fungere som et redskab for kommunalbestyrelsen til udvikling af service og kvalitet. Kvalitetskontrakten skal give ledere og medarbejdere såvel i de centrale kommunale forvaltninger som hos kommunale og private leverandører af den kommunale service et fælles fokus på udvikling af serviceområderne i overensstemmelse med kommunalbestyrelsens vedtagne strategier.

Kvalitetskontrakten skal synliggøre de politiske mål for borgerne og derved give borgerne klar information om, hvilket serviceniveau kommunen arbejder hen imod på de respektive serviceområder.

Kommunalbestyrelserne arbejder allerede i dag i forskellige sammenhænge med at fastlægge mål for den kommunale service og betjening, men målene har i mange tilfælde karakter af overordnet serviceinformation. Med regeringens handlingsplan fra juni 2004 om klare mål og mere åbenhed er der sat øget fokus på at give borgere og virksomheder information om de mål, der er styrende for løsningen af de opgaver, som kommunalbestyrelsen har ansvaret for. Imidlertid er klare mål på det kommunale område en frivillig ordning, og den er ligesom servicestrategiordningen ikke i tilstrækkelig grad fokuseret på kvalitetsudvikling af servicen over for borgerne.

Efter lovforslaget skal kommunalbestyrelsen vurdere, hvordan kvaliteten kan udvikles, når det drejer sig om de opgaver, som kommunalbestyrelsen har ansvaret for. I den forbindelse skal kommunalbestyrel-

sen opstille kvantificerbare mål for hvert serviceområde. Vurderingen af, hvordan kvaliteten kan udvikles, skal omfatte en kort beskrivelse af veje til at opfylde de opstillede mål. Målene og denne beskrivelse udgør tilsammen kommunalbestyrelsens kvalitetskontrakt. Kvalitetskontrakten skal offentliggøres.

Samtidig forpligtes kommunalbestyrelsen til hvert år at orientere kommunens beboere om, hvor langt kommunen er med at realisere de opstillede mål.

Med den foreslåede ordning er der tale om, at kommunalbestyrelsen skal opstille nogle få mål for hvert serviceområde, som skal være udtrykt i konkret og kvantitativ form. Der ligger ikke heri en forpligtelse til at opstille bestemte typer mål eller vælge bestemte metoder til kvalitetsudvikling. Målene fastsættes for hvert borgerrettet serviceområde, som kommunalbestyrelsen har ansvaret for. Afgrænsningen af de enkelte serviceområder kan variere fra kommune til kommune afhængigt af, hvordan kommunalbestyrelserne har organiseret opgavevaretagelsen lokalt. Dette betyder, at de enkelte kommunalbestyrelseres mål ikke nødvendigvis dækker de samme områder på tværs af kommunegrænserne.

Kommunalbestyrelsen beslutter selv, hvilke delområder/opgaver den vil sætte fokus på i kvalitetskontrakten. Kommunalbestyrelsen bestemmer ligeledes selv, hvilke service- og kvalitetsmål den ønsker at opstille som mål på de enkelte serviceområder. Der vil derfor naturligt være forskel fra kommune til kommune med hensyn til såvel målenes indholdsmæssige afgrænsning som det specifikke niveau for den service og kvalitet, der stiles efter. Kvalitetskontrakterne er således ikke direkte sammenlignelige, men viser, hvad den enkelte kommunalbestyrelse fokuserer på i arbejdet med at højne kvaliteten, og hvilke mål kommunalbestyrelsen stræber efter i dette arbejde.

Det er hensigten, at kvalitetskontrakten skal være et kort dokument, som på en enkel og overskuelig måde giver borgerne viden om, hvilke service- og kvalitetsmål kommunalbestyrelsen arbejder hen imod.

Muligheden for lokalt at opstille kvantificerbare mål forbedres samtidig gennem initiativet om »fælles indikatorer«, der også indgår som en del af kvalitetsreformen. Regeringen vil frem til 2010 sammen med kommunerne gennemgå alle større serviceområder med henblik på at aftale indikatorer, der yderligere kan dokumentere kommunalbestyrelsens indsats og supplere de allerede foreliggende oplysninger om de serviceydelse, som kommunalbestyrelsen har ansvaret for.

Kommunalbestyrelserne kan endvidere anvende kvalitetskontrakten til at understøtte opfyldelsen af de