



Folketingets Socialudvalg

Departementet

Holmens Kanal 22
1060 København K

Tlf. 3392 9300
Fax. 3393 2518
E-mail vfm@vfm.dk

RBH/ J.nr. 2007-3679

Dato: 11. juni 2008

Under henvisning til Folketingets Socialudvalgs brev af 23. maj 2008 følger hermed velfærdsministerens endelige svar på spørgsmål nr. 395 (SOU Alm. del) stillet af Anne Baastrup (SF).

Spørgsmål nr. 395:

"Ministeren bedes kommentere rapporten 'Tilbudsportalen - Er der plads til forbedringer?' fra NoKS - herunder de konkrete forslag til ændringer, jf. SOU alm. del - bilag 257."

Svar:

Tilbudsportalen.dk er udviklet som en støttefunktion til kommunerne som følge af kommunalreformen og er en offentlig tilgængelig portal, hvor myndigheder og øvrige interesserede kan søge og sammenligne kommunale, regionale og private tilbud på det sociale område. Tilbud efter Serviceloven skal være registreret i Tilbudsportalen for, at en kommune må visitere til det.

Formålet med Tilbudsportalen er først og fremmest at styrke overblikket og forbedre planlægningsgrundlaget for tilbud på det sociale område. Den primære målgruppe er kommunerne, som skal kunne søge oplysninger om de sociale tilbud til brug for planlægning og sagsbehandling.

Status

Tilbudsportalen blev implementeret 1. april 2007. Ét år efter implementering indeholder portalen nu over 4.000 registrerede leverandører på det sociale område, og disse er registreret med ca. 7.000 ydelser. Der er ca. 40.000 opslag i portalen om dagen fordelt på ca. 3.000 unikke brugere om ugen. Leverandørerne og kommunerne har ydet en stor indsats for at få registreringerne på plads. Tilbudsportalen er pr. 1. juli 2007 udvidet med oplysninger om plejehjem og plejeboliger.

Kvaliteten af oplysningerne er nu så god, at Tilbudsportalen i nogle tilfælde er mere opdateret end Danmarks Statistik, hvorfor der også er etableret et samarbejde mellem Tilbudsportalen og Danmarks Statistiks sociale ressourcetælling, således at en række indberetninger kan erstattes. Herudover bidrages til kvalitetssikringen af andre offentlige registre, som f.eks. CVR og Brugerinformation.dk.

Kritik

Der har siden Tilbudsportalens offentliggørelse været kritik af portalen fra forskellige sider, herunder i NoKS's (Netværk om Konsekvenserne af Strukturreformen på Social- og Uddannelsesområdet) rapport om emnet, fra brugere af portalen og i Velfærdsministeriet og Servicestyrelsens egne løbende overvejelser om forbedringsmuligheder. Kritikken vedrører især spørgsmål om korrekte og opdaterede oplysninger, for brede målgrupper, brugen af begreber, skelnen mellem hoved- og delydelser og brugergrænsefladen.

Kvalitetssikring og videreudvikling

Som led i den løbende drift og videreudvikling af Tilbudsportalen, som er et førstegenerationsværktøj, sker der en kvalitetssikring af de mange registreringer (pt. indeholder portalen ca. 800.000 oplysninger), og der gennemføres brugervurderinger mv. for at sikre, at portalen imødekommer brugernes behov. Brugerundersøgelser gennemført sommeren 2007 og foråret 2008 viser, at sagsbehandlere i vid udstrækning er tilfredse med portalen, men der er stadig en række ønsker og u hensigtsmæssigheder.

I august 2007 blev der investeret yderligere ressourcer i forhold til den lovfæstede stikprøvekontrol af oplysningerne. Dette har resulteret i en række indsatsområder, hvor der systematisk gennemføres søgninger og efterfølgende rettes henvendelse til leverandørerne om fundne fejl. Fokus for det næste år bliver at videreudvikle portalen samt sikre stadig forbedring af kvaliteten af oplysninger om det enkelte tilbud. Servicestyrelsen, som administrerer portalen, opdaterer juni 2008 portalen på en række områder.

Sagsbehandlere, borgere, organisationer og andre brugere af Tilbudsportalen opfordres i øvrigt til at rette henvendelse med evt. kritik og forslag til forbedringsmuligheder, herunder vedr. ukorrekte eller uopdaterede oplysninger, til Servicestyrelsen.

Korrekte og opdaterede oplysninger

Det er helt centralt for sagsbehandlere og borgere, at de sociale tilbud beskriver deres tilbud korrekt, og at oplysningerne er opdaterede, så borgeren kan få det relevante tilbud.

Der kan være fejl i Tilbudsportalen som følge af, at leverandør eller myndighed ikke har indberettet opdaterede oplysninger eller ikke er præcise på, hvilke målgrupper et tilbud retter sig mod. Alle myndigheder på området er i januar 2008 blevet kontaktet og gjort opmærksom på, at det er den enkelte

kommune eller region, der er ansvarlig for at sikre, at oplysninger i portalen er i overensstemmelse med de faktiske forhold.

De fleste ukorrekte oplysninger er nu rettet, og der arbejdes løbende med modeller, som skal sikre, at oplysningerne er korrekte og opdaterede. For så vidt angår den lille gruppe af tilbud, som trods vejledning og henstillinger endnu ikke er registeret korrekt, er de ansvarlige myndigheder blevet orienteret om de forkerte registreringer.

Målgrupper

Der har i udviklingen af Tilbudsportalen været lagt et stort arbejde i begrebsudvikling med henblik på udvikling af et fælles begrebsapparat, herunder vedr. leverandørens målgruppe, som gør det muligt at sammenligne oplysninger om de sociale tilbudsprofil. Da den primære målgruppe for portalen er kommunerne, er det hensigtsmæssigt, som det også er tilfældet, at de anvendte begreber ligger indenfor den faglighed, som sagsbehandlerne har.

Begreber

Der eksisterede ikke et etableret begrebsapparat for den del af det sociale område, som Tilbudsportalen omhandler. Der har derfor gennem 2 år foregået et omfattende terminologiarbejde med en høringsproces for de berørte parter. Generelt er det nye begrebsapparat i portalen blevet modtaget meget positivt.

Hoved- og delydelser

Der har været en udfordring i forhold til at sikre, at de sociale tilbud beskriver deres tilbud korrekt. Det er således vigtigt, at de sociale tilbud er præcise omkring, dels hvilke målgrupper de retter sig til, og dels hvilke hoved- og delydelser de tilbyder. De fleste tilbud er nu rettet, og der sker en løbende kvalitetssikring af de indberettede oplysninger. Fra 1/10 til 18/12 2007 blev samtlige § 107 og 108-tilbud (midlertidige og længerevarende botilbud) f.eks. gennemgået for at sikre korrekt angivelse af hoved- og delydelser.

Brugergænseflade

Der identificeres løbende forbedringsmuligheder af brugergænsefladen, som i varierende grad er ved at blive implementeret i det omfang og tempo, som der skaffes finansiering hertil. Der er f.eks. indarbejdet mulighed for grafisk kortsøgning via googlemaps, genveje til en række tilbudstyper og mulighed for at designe egne leverandørlistor ud fra nærmere definerede kriterier.