

Folketingets Socialudvalg

Ministeren

Holmens Kanal 22
1060 København K

Tlf. 3392 9300

Fax. 3393 2518

E-mail ism@ism.dk

www.ism.dk

Opfølgning på evalueringen af VISO

Evalueringen af VISO viste, at der gennemgående var stor tilfredshed med VISOs ydelser, og at der ikke var belæg for at gennemføre grundlæggende ændringer af VISO. Samtidig påpegede evalueringen en række forhold, som fortsat kan forbedres, jf. skrivelse til Socialudvalget af 25. februar 2009 fra daværende velfærdsminister Karen Jespersen.

Dato: 3. november 2009

J.nr. 2009-5112

VISO har på den baggrund taget en række initiativer, som jeg hermed gerne vil orientere Socialudvalget om.

1. Kvalitetssikring og -udvikling af VISOs ydelser og organisation

Evalueringen peger på, at der er behov for øget kvalitetssikring af VISOs rådgivnings- og udredningsydelser, herunder behov for et tættere samarbejde mellem det centrale VISO i Odense og leverandørerne i netværket.

VISO er gået i gang med at udvikle en systematisk kvalitetssikring af leverandørernes ydelser ved hjælp af et fagligt opfølgningssystem. VISOs brugere inddrages i processen med udvikling af kvalitetskriterier, ligesom kriterierne vil blive drøftet i VISOs faglige bestyrelse. Som udgangspunkt sigtes der på at kvalitetssikre ca. 100 sager årligt, men den endelige beslutning om omfanget vil blive fastlagt, når opfølgningssystemet er etableret og testet i første halvår af 2010.

Derudover har VISO forstærket samarbejdet mellem den centrale enhed og leverandørerne gennem etableringen af faglige netværk. Der er i første halvår af 2009 udviklet en netværksmodel og gennemført første møderunde i 6 netværksgrupper. I andet halvår gennemføres yderligere netværksmøder, ligesom det vurderes, om der skal ske ændringer i den overordnede model og/eller i netværksgrupperne.

2. Sagsbehandling og proces

Evalueringen pegede på behov for indførelse af retningslinjer for, hvor lange sagsbehandlingstiderne må være, herunder indførelse af procedurer, der sikrer, at VISO kan handle hurtigt i sager af hastende karakter. Derudover peger evalueringen på, at der er behov for, at VISO i højere grad specificerer interne retningslinier for borgerhenvendelser.

Det er afgørende for VISO at sikre en gennemskuelig og fleksibel sagsbehandling, der tilgodeser brugernes behov og orienterer disse om sagens gang i VISO. Den løbende kontakt til den, som har henvendt sig, er et væsentligt element i sagsbehandlingen. Alle, der henvender sig til VISO, skal senest 7 dage efter henvendelsen være kontaktet af VISO og orienteret om, hvilken af VISOs faglige konsulenter, der er ansvarlig for sagen. Konsulenten vil orientere om den videre sagsgang, herunder yde en særlig vejledning til borgere om sagsprocessen, og den efterfølgende proces tilrettelægges i dialog med henvender.

VISO er særlig opmærksom på sager af hastende karakter. Disse sager bliver ved henvendelsen prioriteret i såvel de administrative som faglige arbejdsgange i VISO. Henvender bliver derfor straks kontaktet af en faglig konsulent i VISO.

VISO har udviklet og er ved at implementere et visitationssystem, som efter sagens karakter og behovet for specialistbistand giver den mest effektive sagsgang. Når en sag er visiteret, etableres der hurtigst muligt kontakt mellem henvender og leverandør. VISO vil i alle typer sager sikre, at specialisten løbende orienterer henvender om sagens gang.

VISO vil endvidere kvalitetssikre behandlingen af og arbejdsgange i forbindelse med borgerhenvendelser.

Målet er at sikre en høj kvalitet i behandlingen af borgerhenvendelser og de ydelser, borgerne modtager fra VISO. Det vil blandt andet ske gennem videreuddannelse af VISOs konsulenter, særligt tilrettelagte kurser i forhold til telefonrådgivning af borgere og gennem en styrket oplysning om VISOs ydelser over for borgerne, blandt andet via hjemmesiden. Derudover vil VISO sikre, at borgeren får indblik i sine handlemuligheder ved altid at orientere om, hvor borgeren alternativt kan henvende sig og videregive de relevante kontaktoplysninger.

Arbejdet hermed er igangsat i efteråret 2009.

3. Styrkelse af VISOs kommunikationsindsats

Evalueringen viser, at der er et klart behov for at styrke VISOs kommunikationsindsats både over for kommunerne, og over for borgerne med henblik på at styrke brugen af VISO og øge kendskabet til VISOs ydelser.

I forhold til kommunernes sagsbehandlere vil VISO iværksætte en målrettet strategi for at blive en del af sagsbehandlernes vidensnetværk. Det skal blandt andet ske gennem deltagelse i relevante eksterne netværk, konferencer, tema-

dage, messer mv. I juni-august 2009 er der afholdt tre temamøder, og informationsvirksomheden fortsætter i 2010. Derudover afholdes en række dialogmøder med udvalgte kommuner i 2. halvår af 2009 med henblik på at tydeliggøre den hjælp, VISO kan tilbyde.

I forhold til borgerne vil VISO styrke den løbende dialog og kontakt med brugerorganisationer samt gennemføre dialogmøder med disse. Der afholdes i andet halvår af 2009 en række dialogmøder med udvalgte bruger- og interesseorganisationer. Herefter vil VISO i 1. halvår af 2010 styrke sin kontakt til borgere, der ikke er medlem af en brugerorganisation, således at deres behov også bliver medtaget i den løbende kvalitetssikring af borgerhenvendelser. Det vil dels ske ved etablering af tættere kontakt med de faglige organisationer på social- og specialundervisningsområdet dels ved artikler i blandt andet lokalaviser.

Endelig vil VISO gennemføre en kvalitetssikring af struktur og indhold på VISOs hjemmeside. Det skal sikres, at hjemmesiden er handicaptilgængelig, og at borgerne får den rette viden om, hvilken hjælp de kan forvente i VISO, herunder hvilke sager VISO kan hjælpe med, og VISOs sammenhæng med for eksempel ankesystemet og Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH). Arbejdet afsluttes senest medio 2010.

4. Vidensopsamling på enkeltsager

Evalueringen peger på, at der er behov for at styrke og systematisere vidensopsamlingen i VISO.

VISO vil derfor styrke sin løbende monitorering af henvendelsesbilledet til VISO og sikre en systematisk opsamling og formidling af viden til relevante aktører. Det statistiske materiale vil sammen med erfaringer fra enkeltsagsrådgivningen indgå i en vurdering af, hvorvidt der er behov for nye initiativer inden for VISOs opgavefelt og/eller yderligere dialog med relevante aktører.

På baggrund af vidensopsamlingen vil VISO formidle viden til både kommuner, politiske beslutningstagere og til relevante fag- og forskningsmiljøer. VISO vil blandt andet kunne tilbyde specifik opkvalificering til kommuner med et særligt vidensbehov i forhold til en konkret og velafgrænset målgruppe, bidrage med dokumentation og beslutningsgrundlag til relevante nationale indsatser på området og medvirke til at identificere uhensigtsmæssige sagsmønstre og videnshuller, der kunne være genstand for sektorforskning eller en mere snæver faglig forskning.

Jeg er overbevist om, at VISO med gennemførelsen af disse initiativer fuldt ud tager højde for de forhold, der er fremsat i evalueringen.

Med venlig hilsen

Karen Ellemann