



Opfølgingsredegørelse september 2011

# Kvalitetskontrakt

**Viborg Kommune**


## Indholdsfortegnelse

|  |    |
|--|----|
| Serviceområde: Skoler                                      | 4  |
| Fokusområde: Henvisning til specialtilbud                  | 4  |
| Fokusområde: Ungdomsuddannelse efter afsluttet skolegang   | 4  |
| Fokusområde: Den Internationale dimension i undervisningen | 5  |
| Serviceområde: Dagtilbud                                   | 7  |
| Fokusområde: Behov for specialtilbud på dagpasningsområdet | 7  |
| Serviceområde: Ungdomsskoler                               | 8  |
| Fokusområde: Flere brugere af Ungdomsskolen                | 8  |
| Fokusområde: Fastholdelse af unge i uddannelsesforløb      | 8  |
| Fokusområde: Unge og Demokrati                             | 9  |
| Serviceområde: Klubber                                     | 10 |
| Fokusområde: Tværfaglig model                              | 10 |
| Fokusområde: Inklusion - særlige behov                     | 10 |
| Serviceområde: Tandpleje                                   | 12 |
| Fokusområde: Tandbehandling                                | 12 |
| Fokusområde: Lighed i tandsundhed                          | 12 |
| Fokusområde: Sikker diagnostik                             | 13 |
| Serviceområde: Familieområdet                              | 14 |
| Fokusområde: Tilpasning og udvikling af tilbudsviften      | 14 |
| Fokusområde: Familieforberedelse - særligt til unge mødre  | 14 |
| Fokusområde: Lokale tilbud til børnefamilier               | 15 |
| Fokusområde: Indsats til unge over 15 ydes i nærmiljøet    | 15 |
| Fokusområde: Rådgivning/vejledning PPR                     | 16 |
| Serviceområde: Ældreområdet                                | 18 |
| Fokusområde: Omsorgsteknologi                              | 18 |
| Fokusområde: Boliger til ældre                             | 18 |
| Fokusområde: Demensindsatsen                               | 19 |
| Serviceområde: Voksenhandicapområdet                       | 21 |
| Fokusområde: Unge med særlige behov                        | 21 |
| Fokusområde: Botilbud i nærområdet                         | 21 |
| Fokusområde: Bruger- og pårørendesamarbejde                | 22 |
| Serviceområde: Sundhedsområdet                             | 24 |
| Fokusområde: Patientrettet sundhedsfremme og forebyggelse  | 24 |
| Fokusområde: Mestringsevne og handlekompetence             | 24 |
| Fokusområde: Sammenhængende patientforløb                  | 25 |
| Serviceområde: Pensioner og boligstøtte mm.                | 27 |
| Fokusområde: Folkepension - digitalisering af ansøgninger  | 27 |
| Fokusområde: Boligsikring - efterregulering                | 27 |
| Fokusområde: Boligsikring - digitalisering af ansøgninger  | 28 |
| Serviceområde: Arb.marked og overførselsomr.               | 29 |
| Fokusområde: Virksomhedsnær indsats                        | 29 |
| Fokusområde: Rettidighed i indsatsen                       | 29 |
| Fokusområde: Tidlig indsats                                | 30 |
| Serviceområde: Kultur                                      | 32 |
| Fokusområde: Biblioteksområdet                             | 32 |
| Fokusområde: Museer og kulturformidling                    | 32 |
| Serviceområde: Folkeoplysning og idrætsanlæg               | 34 |

|   |    |
|---|----|
| Fokusområde: VK som breddeidrætskommune                   | 34 |
| Serviceområde: Grønne områder                             | 36 |
| Fokusområde: Sikre kvalitet og sikkerhed på legepladser   | 36 |
| Fokusområde: Bynært friluftsliv                           | 36 |
| Serviceområde: Trafikområdet                              | 38 |
| Fokusområde: Reduktion i trafikulykker med personskaade   | 38 |
| Fokusområde: Attraktivt udbud af bolig- og erhvervsgrunde | 38 |
| Fokusområde: Fremme af cyklismen                          | 39 |
| Serviceområde: Kommunale ejendomme                        | 41 |
| Fokusområde: Administration af ældreboliger               | 41 |
| Fokusområde: Konkurrencedygtig rengøring                  | 41 |
| Fokusområde: Vedligeholdelse, kommunale ejendomme         | 42 |
| Serviceområde: Plan, natur og miljø                       | 44 |
| Fokusområde: Vand- og Natura 2000-planer                  | 44 |
| Fokusområde: Miljøtilsyn af virksomheder og landbrug      | 44 |
| Serviceområde: Forsyningsområdet                          | 46 |
| Fokusområde: Tilstrækkelig vandforsyning                  | 46 |
| Fokusområde: Øget genanvendelse af affald                 | 46 |
| Fokusområde: Minimering af affald til deponering          | 47 |
| Serviceområde: Forebyggelsesudvalget                      | 48 |
| Fokusområde: Folkesundhed                                 | 48 |
| Fokusområde: Folkesundhed, sundhed på tværs               | 48 |
| Serviceområde: Demokratiudvalget                          | 50 |
| Fokusområde: Dialog med borgerne                          | 50 |
| Fokusområde: Nye veje i borgerinddragelse                 | 51 |
| Serviceområde: Beredskab                                  | 52 |
| Fokusområde: Udrykning til blinde alarmer                 | 52 |
| Fokusområde: Brandsyn                                     | 52 |
| Fokusområde: Responstider på udrykning                    | 53 |
| Serviceområde: Politisk og adm. organisation              | 55 |
| Fokusområde: Digital kommunikation med borgerne           | 55 |
| Fokusområde: Sagsbehandlingstider                         | 56 |

## Serviceområde: Skoler

### Fokusområde: Henvisning til specialtilbud

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| <b>Tema</b> | Målet er, at flere elever end hidtil undervises i nærmiljøet og på egen skole frem for en henvisning til en specialskole. Dette skal ske ved at styrke almenområdet, så det i højere grad er i stand til at tilbyde et undervisningsstilbud til eleverne i eget skoledistrikt. I skoleåret 2009-10 går 94,7 % af eleverne i almenskolen. |  |
|-------------|--|---|

### Kvalitetskontrakt

|            |  |
|------------|--|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at 96 % af eleverne i folkeskolerne i Viborg Kommune undervises i almenundervisningen</li> </ul> <p>August 2010 igangsættes processen<br/>August 2011 forventes tilbuddene etableret og første erfaringsopsamling kan præsenteres.<br/>Forventet målopfyldelse januar 2014</p> |
|------------|--|

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablere enheder, der kan fungere som resurse for børn med særlig behov for opmærksomhed</li> <li>• Kursusforløb til lærere i almenundervisningen</li> <li>• Etablere overgang fra dagtilbud til skole som sikrer, at barnet oplever en tryk overgang fra børnehave til skole</li> <li>• Etablere egne kommunale tilbud til elever med autismespektrumforstyrrelser</li> <li>• Udviklings samarbejdsaftaler med skoler i og uden for kommunen</li> </ul> |
|-----------------------|---|


### Opfølgingsredegørelse

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | <p>Der er etableret enheder, der kan fungere som resurse for børn med særlige behov for opmærksomhed<br/>Der er etableret egne kommunale tilbud til elever med autismespektrumforstyrrelser.<br/>Forventet målopfyldelse for de resterende mål er fortsat forventet opfyldt i januar 2014.</p> |
|---------------------------------|--|

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Der arbejdes fortsat på en total målopfyldelse pr. januar 2014. Der er ikke foretaget nogle ændringer i tidsperspektivet på dette mål. |
|------------------------------------|--|

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Kommentarer</b> | Et stigende antal elever henvises til specialtilbud. Der er manglende dokumentation for positiv effekt, og de mange elever i specialtilbud vil udhule økonomien i almenskolerne og resultere i, at almenskolernes tilbud til eleverne forringes. |
|--------------------|--|


### Fokusområde: Ungdomsuddannelse efter afsluttet skolegang

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| <b>Tema</b> | Der er formuleret en national målsætning om, at 95 % alle elever gennemfører en ungdomsuddannelse. I øjeblikket ligger niveauet på ca 80 %. Derudover vurderes mange elever ikke at have de rette faglige forudsætninger for at gennemføre en ungdomsuddannelse. |  |
|-------------|--|---|

### Kvalitetskontrakt

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Mål</b>                         | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at 96% af alle elever, der forlader folkeskolen begynder på en ungdomsuddannelse</li> <li>• at 95% af en ungdomsårgang gennemfører en ungdomsuddannelse</li> </ul> <p>August 2010 igangsættes processen<br/>August 2011 er tilbud etableret for unge med særlige behov<br/>Forventet målopfyldelse januar 2014</p>  |
| <b>Veje til målet</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ungdomsuddannelse for unge med særlige behov etableres</li> <li>• Læsestrategi</li> <li>• Strategi for drengepædagogik</li> <li>• Strategi for forældreinddragelse og information</li> <li>• Strategi for arbejdet med at udvikle sunde børnefællesskaber</li> </ul>   |
| <b>Opfølgingsredegørelse</b>       |   |
| <b>Status for målopfyldelse</b>    | Der er etableret ungdomsuddannelse for unge med særlige behov samt udarbejdet en læsestrategi for at sikre gode overgange mellem dagtilbud og skole mhp. at sikre faglig læsning i hele skole-forløbet. For så vidt angår de resterende indsatser på området, så er disse igangsat men ikke færdiggjorte.   |
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Målsætningen om, at 95% af en ungdomsårgang gennemfører en ungdomsuddannelse forventes ikke opfyldt pr. januar 2014, idet målsætningen er afhængig af at de nuværende samfundskonjunkturer ændrer sig samt at ungdomsuddannelsernes indsats styrkes.  |
| <b>Kommentarer</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Målet er, at børn og unge uddannes og dannes, så de mestrer deres barndom og erhverver sig et grundlag for også at kunne mestre et ungdoms- og voksenliv bedst muligt i forhold til egne forudsætninger.</li> <li>• Målet er, at sikre tilpas udfordringer til alle og anvende forskellige læringsrum og forskellige læringspartnere, så børn og unge oplever en vedvarende lyst til læring og fortsat uddannelse</li> </ul> |

### Fokusområde: Den Internationale dimension i undervisningen

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Tema</b> | <p>Mange af eleverne på skolerne i Viborg, vil få arbejde i udlandet og måske bosætte sig der. Det betyder, at eleverne – også i undervisningen – skal møde den internationale dimension. </p> <p>Målet er, at børn og unge bliver fortrolige med andre kulturer og bliver i stand til at begå sig i en globaliseret verden, både fysisk og virtuelt.</p> |
|-------------|--|

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Kvalitetskontrakt</b> |  |
| <b>Mål</b>               | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at alle børn møder den internationale dimension på alle klassetrin i deres skoleforløb i VK</li> </ul> <p>August 2010 igangsættes processen<br/>August 2011 forventes internationale kontakter etableret<br/>Forventet målopfyldelse august 2012</p> |
| <b>Veje til målet</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skolerne reflekterer over og forholder sig aktivt til inddragelse af den internationale dimension</li> </ul>  |

- Alle børn møder en mangfoldighed af metoder og udtryk indenfor emnet
- Skolerne medtænker den internationale dimension i alle fag
- Der udvikles en databank med gode forløb og ideer til gensidig inspiration
- Der etableres internationale kontakter med henblik på at styrke skolernes muligheder.

---

**Opfølgingsredegørelse**

---

**Status for målopfyldelse**


Forventet målopfyldelse er fortsat i august 2012

---

**Opfølgning på målopfyldelse**

Der arbejdes fortsat på en total målopfyldelse pr. august 2012. Der er ikke foretaget nogle ændringer i tidsperspektivet på dette mål.

**Serviceområde: Dagtilbud****Fokusområde: Behov for specialtilbud på dagpasningsområdet**

**Tema** Dagtilbudsområdet skal være med til at styrke det enkelte barns muligheder for at indgå i fællesskaber, der kan understøtte dets udvikling, trivsel og læring. 

En lav andel af børn visiteret til specialtilbud er ikke en selvfølge, men kræver fortsat udvikling og fokus på en tidlig tværgående indsats.

**Kvalitetskontrakt**

**Mål** Kvalitetsmål:  
• at visitationen til specialtilbud på dagtilbudsområdet med udgangen af 2012 er på 1,5 % eller derunder.

**Veje til målet**

- Relevante samarbejdspartnere, der kan være til gavn for opga-veløsningen, inddrages så tidligt som muligt.
- der udvikles en fællesuddannelse, der tager sit udgangspunkt i Viborg Kommunes tværfaglige model.
- Øget fokus og " italesættelse" af arbejdet med inklusion - herunder også i uddannelsessammenhænge.
- Fortsat udbud af Marte Meo kur-ser gennem hele 2010 og 2011.

**Opfølgingsredegørelse**


**Status for målopfyldelse** Målsætningen er opfyldt.

**Opfølgning på målopfyldelse** Målsætningen er opfyldt.

**Kommentarer** I dag er 1,5 % af de 0-6-årige inden for dagtilbudsområdet visiteret til et specialtilbud, hvorimod de resterende 98,5 % er tilknyttet almene tilbud.

## Serviceområde: Ungdomsskoler

### Fokusområde: Flere brugere af Ungdomsskolen

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| <b>Tema</b> | <p>Ungdomsskolens fritidstilbud er for alle fra 7. klasse og til og med 18 årige unge. Undervisningsaktiviteterne er med til at udvikle de unges faglige, sociale og personlige kompetencer, og er dermed med til at gøre de unge livsduelige.</p> <p>På landsplan benytter 42 % af målgruppen sig af den lokale ungdomsskole, og i Viborg har 40 % af målgruppen benyttet sig årligt af ungdomsskolens tilbud.</p> |  |
|-------------|---|---|

### Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at mindst 43 % af målgruppen benytter sig af ungdomsskolens undervisningstilbud.</li> </ul> |
|------------|---|

Målet forventes opnået maj 2012.


|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• optimere vores PR, bl.a. lave en lille video, der henvender sig til de unge og omhandler de unges muligheder i ungdomsskolen</li> <li>• styrke skolens ungdomsmiljø, således de unge føler tryghed og nærvær bl.a. gennem samarbejde mellem undervisnings- og klubtilbud.</li> <li>• inddrage de unge i udvikling af undervisningsaktiviteterne, for at sikre relevans og meningsfuldhed.</li> </ul> |
|-----------------------|---|

### Opfølgingsredegørelse

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Der arbejdes fortsat på at indfri målet i maj 2012. |
|---------------------------------|---|

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Der arbejdes fortsat på at indfri målet i maj 2012. |
|------------------------------------|---|

### Fokusområde: Fastholdelse af unge i uddannelsesforløb

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| <b>Tema</b> | <p>En del elever i folkeskolen har svært ved at møde stabilt, og er i fare for at droppe helt ud.</p> <p>Vores erfaring viser, at skolemæssig stabilitet ofte er en forudsætning for, at disse elever sidenhen gennemfører en ungdomsuddannelse. Derfor arbejder vi bl.a. med to projekter, der er med til at sikre stabilitet og faglig sikkerhed.</p> |  |
|-------------|---|---|

### Kvalitetskontrakt

|            |  |
|------------|--|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at 90 % af de unge i de to projekter, 10CV Erhvervsklasse og VU-camp, gennemfører deres folkeskole med et tilfredsstillende resultat.</li> </ul> |
|------------|--|

Målet forventes nået sommer 2012

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Veje til målet</b> | <p>Udvikle og permanentgøre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10CV erhvervsklassen</li> </ul> |
|-----------------------|--|

- VU-camp
- For begge tilbud ligger der en foreløbig projektbeskrivelse – der justeres hen over det andet projektår 2010-2011 – og heri er form og indhold beskrevet.

### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Der arbejdes fortsat på at indfri målet i sommer 2012.

**Opfølgning på målopfyldelse** Der arbejdes fortsat på at indfri målet i sommer 2012.

**Kommentarer**

- 10CV Erhvervsklasse – en klasse for 16-20 unge i 10. klasse, der tilbydes et anderledes skoleår med andre læringsstile og bl.a. ugentlig virksomhedspraktik.
- VU-camp – en gruppe på 15 unge udvalgt fra folkeskolens 8. klasse, der deltager i et 2 årigt forløb. De unge samles en uge i sommerferien og 4 weekender hen over året.

### Fokusområde: Unge og Demokrati

**Tema** Som Ungdomsskole har vi en speciel forpligtigelse til at arbejde med de unges forhold til demokratiske processer.



### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • at mindst 100 unge fra skolens målgruppe hvert år får positive demokratiske erfaringer.

Målet forventes opnået sommer 2012.

**Veje til målet**

- Unge på Tinge – to samlinger pr. år.
- Elevrådskurser med fokus på demokratiets spilleregler.
- Ungdomsskolen er part i udviklingen af Fælleselevrådet og Ungdomsrådet.
- Ungdomsskolen sørger for deltagere til alle DUSK-samlinger (3 pr. år) (Danske Ungdomsskolelæres elevnetværk)

### Opfølgingsredegørelse


**Status for målopfyldelse** Der arbejdes fortsat på at indfri målet i sommer 2012.

**Opfølgning på målopfyldelse** Der arbejdes fortsat på at indfri målet i sommer 2012.

**Kommentarer** Unge på Tinge: to samlinger pr. år, hvor forskellige ungegrupper fra hele Viborg Kommune forbereder indlæg om et givent emne og med efterfølgende debat. Det politiske niveau deltager og stiller ordstyrer.

## Serviceområde: Klubber

### Fokusområde: Tværfaglig model

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| <b>Tema</b> | <p>Udfordringerne med de større børn og unge er blevet større og i den tværfaglige model lægges der op til, at klubberne selv kan og skal håndtere indsatsen i større grad end tidligere.</p> <p>Der handles i nærområdet og indsatsen koordineres i et tværfagligt samarbejde, hvor klubpædagogerne er vigtige samarbejdspartnere.</p> |  |
|-------------|---|---|

### Kvalitetskontrakt

|            |  |
|------------|--|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at der er handlet på alle de bekymringer, som tilgår medarbejderne med afsæt i den tværfaglige model og at klubberne via den tværfaglige model har medvirket til løsningen af problemer omkring et barn/ung, sådan at barnet/den unge kan fastholdes i alment systemet.</li> </ul> |
|------------|--|

Der vil gå mindst 2 år inden alle medarbejdere har været gennem kursus-forløb i tværfaglig model.


|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kursus for samtlige medarbejdere indenfor klubområdet i dokumentation, kommunikation, brug af logbog og evaluering i efteråret 2010</li> <li>• kursus i den tværfaglige model for samtlige medarbejdere indenfor B/U området.</li> <li>• udvikling af SSP-samarbejdet mellem SSP-konsulenterne, skolerne og klubberne og det opsøgende arbejde.</li> </ul> |
|-----------------------|---|

### Opfølgingsredegørelse

|                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Målet er opfyldt. |
|---------------------------------|-------------------|

|                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Målet er opfyldt. |
|------------------------------------|-------------------|

### Fokusområde: Inklusion - særlige behov

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| <b>Tema</b> | <p>Der er børn og unge, der pt. ikke kan begå sig og profilere af klubtilbuddet. De skal sikres en tilknytning til almenområdet med den støtte og hjælp, som disse børn/unge har behov for.</p> |  |
|-------------|---|---|

### Kvalitetskontrakt

|            |  |
|------------|--|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at fritidsklubtilbuddet er tilpasset mulighed for at inkludere børn/unge med særlige behov og at der på sigt i fritids- og ungdomsklubberne rummes endnu flere børn/unge fra specialtilbuddene.</li> </ul> |
|------------|--|

Målet forventes nået senest 2012.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Veje til målet</b> | <p>Drøftelse med involverede partnere om mulige foranstaltninger / ændringer. På et senere tidspunkt generel drøftelse i B/U udvalget af behov for særlige foranstaltninger.</p> |
|-----------------------|--|

---

Decentralt afholdes der netværksmøder, som munder ud i en beskrivelse af barnets / den unges problemstillinger.

---

---

### Opfølgingsredegørelse

---

**Status for målopfyldelse**

Målsætningen forventes ikke opfyldt i 2012 som anført.

---

**Opfølgning på målopfyldelse**

Grundet de økonomiske udfordringer på B&U området udskydes opfyldelsen af målsætningen på området. Et nyt tidsperspektiv for, hvornår målet er opfyldt, er ikke klarlagt endnu.

---

**Kommentarer**

Der er etableret en arbejdsgruppe med repræsentanter fra specialskoler, SFO'er og klubtilbud, som skal komme med forslag til, hvordan gruppen af børn og unge med særlige behov kan indgå i og benytte sig af et alment klubtilbud. Arbejdsgruppens forslag til modeller for inklusion forventes færdige i januar 2012.

## Serviceområde: Tandpleje

### Fokusområde: Tandbehandling

#### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • at sikre, at der foreligger en diagnose og indikation forud for behandling, samt at behandling udføres i henhold til faglige kriterier

Retningslinjer udarbejdes i 2010 og implementeres i 2011. Derefter er det en kontinuerlig proces

**Veje til målet**

- Vi vil udarbejde retningslinjer for udførelse af behandling.
- Der er gennemført årlig journalaudit ("kontrol") vedrørende følgende spørgsmål: "Er der dokumentation for behandling er udført i overensstemmelse med de faglige kriterier?".
- På baggrund af kvalitetsovervågningen prioriterer ledelsen iværksættelse af konkrete tiltag for kvalitetsforbedringer

#### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Målet er opfyldt.

**Opfølgning på målopfyldelse** Målet er opfyldt.

**Kommentarer** Retningslinjerne beskriver følgende:

- Faglige kriterier for behandling, herunder inddragelse af "Behaviour management" jf. EAPD's guidelines
- Procedure for smertekontrol og sedering
- Valg af materiale
- Anvendelse af lægemidler
- Kompetenceudvikling af personale
- Kriterier for henvisning af behandlinger såvel internt som eksternt, herunder generel anæstesi

### Fokusområde: Lighed i tandsundhed

#### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • at sikre, at tandplejen giver differentierede tandplejetilbud, så omfattede borgere får lige mulighed for at bevare tænder, mund og kæber sunde og funktionsdygtige

**Veje til målet**

- Afdække demografiske, kulturelle, sociale og kognitive faktorer der er relevante for tandplejen
- Målsætninger for planlagte differentierede tandplejetilbud
- Strategier, herunder tværfaglig indsats i samarbejde med institutioner
- Årlig overvågning af, om der er tilbudt differentierede tandplejetilbud iht. afdækningen
- Årlig evaluering af, om målsætningerne for de differentierede tandplejetilbud er nået.

---

**Opfølgingsredegørelse**


---

**Status for målopfyldelse** Målet er opfyldt.

**Opfølgning på målopfyldelse** Mplwet er opfyldt.

**Kommentarer** Forbedringer måles kontinuerligt og på baggrund af kvalitetsovervågningen prioriterer ledelsen iværksættelse af konkrete tiltag for kvalitetsforbedringer

---

**Fokusområde: Sikker diagnostik**


---



---

**Kvalitetskontrakt**


---

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • tandsygdomme diagnosticeres ens i alle dele af den kommunale tandpleje

Retningslinjer udarbejdes i 2010 og implementeres i 2011. Derefter er det en kontinuerlig proces

**Veje til målet**

- Retningslinjer for kvalitetssikring af diagnostik i tandplejen.
- Årlig journalaudit ("kontrol") vedrørende følgende spørgsmål: "Er der dokumentation for, at undersøgelsesens indhold og omfang er i overensstemmelse med retningslinjerne?"
- Årlig overvågning af, om kvalitetssikring af diagnostik er udført i overensstemmelse med retningslinjerne.

---

**Opfølgingsredegørelse**


---

**Status for målopfyldelse** Målet er opfyldt.


**Opfølgning på målopfyldelse** Målet er opfyldt.

**Kommentarer** Retningslinjer beskriver flg:

- Undersøgelsesens indhold og omfang, herunder fokusområder målrettet aldersgrupper/dentalstadier
- Specifikation af diagnostiske hjælpemidler, herunder procedure for anvendelse
- Kriterier for registrering af kliniske fund
- Metoder til anvendelse i kvalitetssikring af diagnostik, herunder hyppighed i udførelse og dokumentation
- Ansvarsplacering for kvalitetssikring

## Serviceområde: Familieområdet

### Fokusområde: Tilpasning og udvikling af tilbudsviften

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| <b>Tema</b> | Tilpasning og udvikling af tilbudsviften samt udarbejdelse af ydelsesbeskrivelse for Dagbehandling. Arbejdet foregår i tæt samarbejde mellem samtlige afdelinger i Familie og Rådgivning, men med særlig vægt på Familieafdelingen og Dagbehandling |  |
|             | Formålet er at skabe tydelighed i de tilbud, der er i Dagbehandling og øvrige individuelle afdelinger.  |   |

### Kvalitetskontrakt

|            |  |
|------------|--|
| <b>Mål</b> | Kvalitetsmål: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbudsviften er beskrevet på flere indsatsniveauer – forebyggelse, foregribende og indgribende.</li> </ul> <p>Gennemgangen af tilbudsviften forventes gennemført i 2010.</p> |
|------------|--|


|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | Forløbet vil bl.a. indeholde beskrivelse og vurdering ift. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksisterende tilbud, der skal revurderes</li> <li>• Nye tilbud som umiddelbart nemt kan beskrives og iværksættes – tidsfrister skal sættes på de enkelte tilbud.</li> <li>• Nye tilbud, der kræver udarbejdelse af kommissorier/ arbejdsgrupper mm. bl.a. ift. økonomiske konsekvenser mm.</li> </ul> |
|-----------------------|---|

### Opfølgingsredegørelse

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | På baggrund af den økonomiske situation på Familieområdet, er det besluttet at samtænke arbejdet omkring tilbudsviften og arbejdet i den økonomiske task force med det formål at sikre sammenhæng mellem den faglige udvikling og den økonomiske ramme. Det betyder, at processen med tilpasning af tilbudsviften er trukket ud. Den færdige tilpasning af tilbudsviften for denne omgang forventes i løbet af 2012. Dog bør det nævnes, at to nye tilbud allerede er igangsat efter sommerferien 2011 og et nyt rådgivningstilbud Åben Anonym Rådgivning forventes igangsat primo 2012. |
|---------------------------------|--|

|                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Se ovenfor. |
|------------------------------------|-------------|

### Fokusområde: Familieforberedelse - særligt til unge mødre

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| <b>Tema</b> | Viborg Kommune ønsker, at nye familier skal forberedes til at kunne tage ansvar for deres barn. Sundhedsplejersker har tidligere deltaget i regionens familieforberedelseshold. Som led i besparelser har Region Midtjylland fra 2009 nedlagt familieforberedelse på mindre hold. Viborg Kommune har ikke et tilbud om familieforberedelse i dag. |  |
|-------------|---|---|

### Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | Kvalitetsmål: <ul style="list-style-type: none"> <li>• I løbet af 2011 / 2012 etableres tilbud om familieforberedelse, særligt til alle unge / sårbare familier i Viborg Kommune. Tilbuddet indeholder undervisning og</li> </ul> |
|------------|---|

er netværksskabende.


|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | Der er behov for at afklare ansvarsfordelingen i forhold til Region Midtjylland. På baggrund heraf beskrives og etableres tilbud til de nødvendige sundhedsplejerske-resurser |
|-----------------------|---|

#### Opfølgningsredegørelse

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Målsætningen er udskudt til forventet indfrielse i 2012/13. |
|---------------------------------|---|

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Målsætningen er udskudt til forventet indfrielse i 2012/13. |
|------------------------------------|---|

#### Fokusområde: Lokale tilbud til børnefamilier

|             |   |
|-------------|---|
| <b>Tema</b> | Viborg Kommune ønsker, at der er tilbud til børn og familier i nærmiljøet. Sundhedsplejerskerne arbejder nu med udgangspunkt i hjemmebesøg.  |
|             | Sundhedsplejens samlede resurser skal anvendes bedst muligt, så der er behov for at familierne kan opsøge sundhedsplejersken i et konsultativt tilbud.  |

#### Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | Kvalitetsmål:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er udarbejdet forslag til etablering af let tilgængelige lokale tilbud, hvor sundhedsplejersken kan invitere familier med spæd – og småbørn til konsultation, gruppetilbud, Åbent Hus.</li> </ul> <p>Tilbud forventes etableret i løbet af 2011</p> |
|------------|---|


|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | I første omgang udarbejdes der forslag til model – herunder implemente-ringsplan og fastsættelse af antal tilbud, lokalisering mv |
|-----------------------|---|

#### Opfølgningsredegørelse

|                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Målet er opfyldt. |
|---------------------------------|-------------------|

|                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Målet er opfyldt. |
|------------------------------------|-------------------|

#### Fokusområde: Indsats til unge over 15 ydes i nærmiljøet

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Tema</b> | Et meget højt antal børn på 15 - 18 år anbringes. Disse anbringelser er ofte meget dyre, og effekten heraf er begrænset og i flere tilfælde med til at forringe den unges udvikling og vilkår. Målet er, at færre børn i aldersgruppen 15-18 år anbringes udenfor hjemmet, men i stedet tilbydes en forbyggende og helhedsorienteret indsats i nærområdet.  |
|-------------|--|

#### Kvalitetskontrakt

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Mål</b>            | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• unge 15-18 år anbringes som hovedregel kun, når mindst et af flg. forhold er til stede: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Stof- eller alkoholmisbrug hos den unge, der kræver døgnbehandling</li> <li>o Forældres stof- eller alkoholmisbrug, hvor der samtidig ikke er motivation til et behandlingsforløb</li> <li>o Vold eller seksuelle overgreb i hjemmet</li> <li>o Handicap eller psykiske lidelser hos den unge, der kræver behandling i døgnregi</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablere forebyggende tilbud målrettet de 15-18-årige, herunder et tilbud om ambulant misbrugsbehandling.</li> <li>• Etablere tværfaglige fora på tværs af afdelingerne med det formål at understøtte målsætningen</li> <li>• Sikre et særligt fokus på unge med diagnosen ADHD, herunder at der er tilbud målrettet denne gruppe.</li> </ul>  |


### Opfølgingsredegørelse

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Kun én af indsatserne for at nå målet er indfriet, og det gælder sikring af et særligt fokus på unge med diagnosen ADHD. Der mangler stadig etablering af et forebyggende tilbud målrettet de 15-18-årige, herunder et tilbud om ambulant misbrugsbehandling samt etablering af tværfaglige fora på tværs af afdelingerne. |
|---------------------------------|--|

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | De ikke opnåede indsats for forventes etableret i 2012. |
|------------------------------------|---|

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Kommentarer</b> | <p>Processen i forhold til udvikling af tilbudsviften er igangsat, og forventes gennemført foråret 2011 i samarbejde med dagbehandlingen.</p> <p>Processen ift etablering af tværfaglige fora ift målgruppen er igangsat, og forventes implementeret i løbet af 2010.</p> <p>Processen ift et særligt fokus på gruppen med ADHD forventes igangsat september 2010. I første omgang skal der ske en beskrivelse af tilbuddet.</p> |
|--------------------|--|

### Fokusområde: Rådgivning/vejledning PPR

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| <b>Tema</b> | <p>Målet er, at borgerne oplever PPR som en betydningsfuld ressourceenhed, der kvalificerer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rådgivning og vejledning til børn, unge og deres familier samt til dem, der arbejder med barnet og/eller den unge</li> <li>• Medvirker til at udvikle skoler og daginstitutioner, så de i højere grad kan inkludere børn og unge</li> </ul> |  |
|-------------|---|---|

### Kvalitetskontrakt

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Mål</b>            | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antallet af indstillinger til PPR reduceres som følge af brugen af PPRs konsultative kompetencer i skolernes kompetencecentre og børnehavernes fokusgruppemøder</li> </ul> <p>Målet forventes opnået sommer 2011.</p> |
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udvikling af PPRs konsultative kompetencer</li> </ul>  |

- Konsolidering af Kompetencecentret i skolerne og Fokusgruppe-møderne i børnehaverne
- Udvikling af samarbejdet med børnepsykiatrien, så arbejdet i højere grad baseres på en fælles tænkning, en klar opgavefordeling og respekt for hinandens arbejde
- Tidlig indsats på det motoriske område

---

**Opfølgingsredegørelse**

---

**Status for målopfylde**

Målet forventes indfriet i 2012.

**Opfølgning på målopfylde**

Målet forventes indfriet i 2012.

**Kommentarer**

PPRs fokus er rettet mod børn og unge med særlige vanskeligheder og behov i daginstitutioner og skoler i Viborg Kommune.

## Serviceområde: Ældreområdet

### Fokusområde: Omsorgsteknologi

**Tema** Plejesektoren er et af de områder, hvor der vurderes, at der med fordel kan investeres i teknologi, som dels kan være med til at aflaste medarbejderne, dels kan være med til at gøre borgerne mere selvhjulpne. Den overordnede målsætning for Viborg Kommune er en øget anvendelse af IT-teknologier og teknologiske hjælpemidler inden for ældreplejen.



### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • Implementering af omsorgsteknologi inden for ældreplejen i form af robotstøvsuger, loflifte i plejeboliger m.v.  
 • Reduceret behov for personaleressourcer i forbindelse med ydelser inden for personlig pleje og praktisk hjælp svarende til 1 mio. i 2011 og 7 mio. fra 2012 og frem  
 Indsatserne implementeres løbende fra 2010 og frem.

**Veje til målet**

- Analyse af mulighederne for indførelse af omsorgsteknologi i ældreplejen
- Forslag til implementeringsplan for ny omsorgsteknologi
- Hente inspiration fra andre kommuner
- Etablering af fremvisningsrum for velfærdsteknologi på Hjælpe-middelse-service

### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Den overordnede målsætning er en øget anvendelse af IT teknologier og teknologiske hjælpemidler inden for ældreplejen. EI-cykler og mobilpersonløfter er sat i drift, flere andre teknologiske hjælpemidler/redskaber afprøves p.t. Der er indledt et forsøg med bækken- badestole og arbejdsmetoder på et af plejecentrene, dette projekt forventes udbredt til alle plejecentre. E-learning er i drift som uddannelsesprogrammer til personalet.

**Opfølgning på målopfyldelse** Målene vedrørende velfærdsteknologi videreføres på baggrund af de erfaringer der på nuværende tidspunkt er indhentet. Der er store forventninger til den fortsatte implementering af velfærds- og omsorgsteknologi. Implementering af omsorgsteknologi inden for ældreplejen i form af fx  
 - senge  
 - robotstøvsugere  
 - robotplæneklippere  
 - handicapvenlige toiletter  
 - storskærme i personalerum og mødelokaler  
 - videokonferencer  
 Der forventes reduceret behov for personaleressourcer i forbindelse med ydelser inden for personlig pleje og praktisk hjælp svarende til 1 mio. i 2011 og 7 mio. fra 2012 og frem.

### Fokusområde: Boliger til ældre

**Tema** Boligen udgør naturligt en afgørende ramme for den enkeltes liv og dette forhold gælder også for ældre borgere. Den overordnede målsætning for



Viborg Kommune er at sikre et tilstrækkeligt udbud af egnede boliger, som imødekommer de ældre borgeres behov og ønsker og ud fra nærhedsprincippet og mestring af eget liv.

## Kvalitetskontrakt

### Mål

Kvalitetsmål:  
 • At plejeboliggarantien overholdes

### Veje til målet

- Arbejdsgang vedr. tildeling af plejeboliger vedligeholdes løbende
- Beskrivelse af behov og mangler i forhold til nuværende botilbud
- Forslag til at sikre et differentieret og fleksibelt udbud af boliger
- Forslag til hvordan det sikres, at borgere, som har mulighed og ønske herom, kan blive boende i eget hjem længst muligt
- Samarbejde med boligforeninger om etablering af opgangsfællesskaber

## Opfølgingsredegørelse

### Status for målopfyldelse

Plejeboliggarantien overholdes fortsat. Der er oprettet specialiserede pladser på henholdsvis Bytoften og Møllehuset til ældre med psykiatriske lidelser og på Åbrinken til borgere fra voksenhandicap området med et stort pleje/omsorgsbehov og hvor aldrigssymptomer nu overskygger den oprindelige lidelse, samt hvor borgeren ikke længere har et stort pædagogisk behov. Tilbud for senhjerneskadede borgere er under implementering på Toftegården i Møldrup afhængig af endelig politisk godkendelse. Strukturanalyse vedrørende behov for antal og placering af plejeboliger er igangsat

### Opfølgning på målopfyldelse

Den igangsatte strukturanalyse vil udføre fundamentet for den fremtidige planlægning i forhold til etablering af ældreboliger. Blandt andet samarbejde med boligforeninger om fx opgangsfællesskaber vil indgå heri. Strukturanalysen vil indgå i drøftelserne i forbindelse med budgetkonferencen 2012. Derudover videreføres målsætningerne vedrørende sikring af tilstrækkeligt udbud af egnede boliger, som imødekommer de ældre borgeres behov og ønsker og ud fra nærhedsprincippet og mestring af eget liv og overholdelse af plejeboliggarantien.

### Kommentarer

På nuværende tidspunkt overholdes plejeboliggarantien, som medfører, at borgere, der er visiteret til en plejebolig og ønsker at stå på den generelle venteliste har krav på en plejebolig senest 2 mdr efter visitationen. Sammenholdt med befolkningsprognosen, forudses en fortsat overholdelse af plejeboliggarantien fremover at kunne udgøre en særlig udfordring.

## Fokusområde: Demensindsatsen

### Tema

Den overordnede målsætning for Viborg Kommunes indsats over for borgere med demenssygdom er at skabe rammer, som kan bidrage til et værdigt liv for den pågældende. En forudsætning herfor er, at Viborg Kommunes indsats er kendetegnet ved et højt fagligt niveau.



## Kvalitetskontrakt

### Mål

Kvalitetsmål:  
 • Viborg skal være førende indenfor demensområdet med Videnscentret på Liselund som det sted, hvor interne og eksterne samarbejdspartner søger information

- Indsatsen over for demente borgere er kendetegnet ved, at borgernes holdninger, ønsker og behov anerkendes og respekteres – hvilket igen afspejles i et faldende antal tvangsforanstaltninger i forhold til demente borgere

**Veje til målet**

- Etablering af videnscenter på Liselund
- Udarbejdelse af kompetenceudviklingsprofil tilknyttet de forskellige faggrupper på området
- Beskrivelse af mulighederne for at samle den faglige viden og kapacitet på området, herunder
  - o Demenskoordinatorernes rolle
  - o Etablering af netværk til faglig sparring og vidensdeling
  - o Tværfagligt samarbejde
  - o Kurser for pårørende

**Opfølgingsredegørelse****Status for målopfyldelse**

Der er etableret 30 demensboliger på Skovvænget. Demensvidensteamet på Liselund er igangsat.  
 Ansættelse af en projektleder er sket medio 2011. Der ansættes fagkoordinatorer på alle demensafsnit senest i juni 2011.  
 Kompetenceafklaring- og udvikling er i gang.

**Opfølgning på målopfyldelse**


Processen fortsætter og demensområdet vil fortsat være et indsatsområde for Viborg Kommune.  
 Kompetenceafklaring og –udvikling vil være et fokusområde og en specifik målsætning for demensområdet er, at indsat-sen og effekten i den forbindelse dokumenteres.  
 Følgende målsætninger videreføres:  
 Viborg Kommune skal være førende inden for demensområdet og Videnscentret på Liselund skal være omdrejningspunkt herfor og det sted hvor såvel interne medarbejdere som eksterne samarbejdspartner søger information om demens og indsatsen for demente.

**Kommentarer**

Demenscentret Liselund blev taget i brug i august 2009. Centret rummer 60 plejeboliger og et dagcenter særligt indrettet til demente beboere og med sigte på at imødekomme deres særlige behov.

## Serviceområde: Voksenhandicapområdet

### Fokusområde: Unge med særlige behov

**Tema** Den overordnede målsætning er, at Viborg Kommunes uddannelsestilbud til unge med særlige behov tager udgangspunkt i tilbud tæt på borgerne i form af lokalt STU tilbud (særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse) i Viborg Kommune, frem for at benytte tilbud uden for kommunen. 

### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:

- Der skal være etableret STU tilbud i Viborg Kommune fra 1. august 2010
- Tilbuddet skal kunne optage alle nyvisiterede
- Tilbuddet skal være fuldt indfaset over en tre-årig periode
- Efter indfasningen skal 85 % af kommunens unge borgere med særlige behov i forbindelse med deres ungdomsuddannelse modtage et lokalt forankret tilbud

Kvalitetsmålet forventes realiseret i løbet af 2013.

**Veje til målet** Etablering og videreudvikling af STU tilbud i Viborg


### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** STU Viborg blev startet op den 1. august 2010. Sideløbende med opstarten af uddannelsestilbuddet, blev der i samarbejde med B&U etableret et fritidstilbud. Den første årgang, der har gjort brug af uddannelsestilbuddet, omfattede 65 unge med særlige behov. Der er netop påbegyndt en ny årgang på STU Viborg pr. august 2011.

**Opfølgning på målopfyldelse** De oprindelige målsætninger forventes indfriet. Kvalitetskontrakten er ikke længere aktuel.

**Kommentarer** Lov om ungdomsuddannelse for unge med særlige behov trådte i kraft 1. august 2007. Loven giver alle unge et retskrav på en 3-årig ungdomsuddannelse. Formålet er, at unge udviklingshæmmede og andre unge med særlige behov opnår personlige, sociale og faglige kompetencer til en så selvstændig og aktiv deltagelse i voksenlivet som muligt og eventuelt til videre uddannelse og beskæftigelse.

### Fokusområde: Botilbud i nærområdet

**Tema** Tilbud indenfor handicap skal spænde bredt og være inkluderende. Den overordnede målsætning er, at ethvert tilbud som udgangspunkt skal kunne imødekomme alle behov hos enhver borger, der visiteres til tilbuddet. Der vil dog være borgere, der har behov for et mere specialiseret tilbud for at kunne udvikle og udfolde sig bedst muligt. 

### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:

- Fremadrettet skal 90 % af de Viborg-borgere, der benytter et bo-tilbud inden for handicapområdet modtage et nært tilbud i Viborg Kommune

Målsætningen forventes realiseret i perioden 2010-2014

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udvikling af nye specialiserede, målrettede og omkostningseffektive tilbudstyper</li> <li>• Igangsætning af analysearbejde med henblik på at imødekomme målsætningen om et differentieret og fleksibelt udbud af tidssvarende boliger ud fra nærhedsprincippet, princippet om mindst mulig indgriben og øget inklusion</li> <li>• Kortlægning af kompetencer hos medarbejderne og strategisk kompetenceudvikling</li> </ul> |
|-----------------------|--|

### Opfølgingsredegørelse

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | <p>Specifikt er målsætningen for Viborg Kommune følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremadrettet skal 90 % af de Viborg-borgere, der benytter et botilbud inden for handicapområdet modtage et nært tilbud i Viborg Kommune.</li> </ul> <p>Viborg kommune er køber pr. ultimo august 2011 pladser til 178 borgere i private tilbud eller tilbud i andre kommuner/regionen.</p> <p>En opgørelse foretaget af Visitation Social viser, at der på er 81 % af borgerne inden for handicapområdet, der benyttede sig af et nært tilbud i Viborg Kommune. Med de revisitationer, der løbende gennemføres på området, samt den generelle tilbageholdenhed i forhold til visit</p> |
|---------------------------------|---|

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | <p>Målsætningen forventes indfriet inden for en kort årrække, bl.a. grundet opførelsen af Katrinehaven.</p> <p>Målene i kvalitetskontrakten videreføres i 2012.</p> |
|------------------------------------|---|

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Kommentarer</b> | <p>Viborg kommune er aktuelt nettokøber for ca. 120 mio. kr. primært til bo-tillbud inden for politikområdet voksenhandicap, hvilket svarer til botilbud til 125-150 borgere.</p> |
|--------------------|---|

### Fokusområde: Bruger- og pårørendesamarbejde

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Tema</b> | <p>Indsatsen i forhold til voksne med særlige behov, herunder handicap eller psykiske problemstillinger, er kendetegnet ved en tæt kontakt med den pågældende borger og eventuelt dennes pårørende. Den overordnede målsætning er, at Viborg Kommune samarbejder tæt med brugere og pårørende, dels på et overordnet plan, dels om den konkrete indsats.</p> |
|-------------|--|



### Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inden 1. januar 2013 er der etableret bruger- og beboerråd på alle socialpsykiatriske tilbud samt tværgående brugerråd for voksenhandicap</li> <li>• Inden 1. januar 2013 er der tilbud om brugerdeltagelse ved visitationer inden for politikområdet voksenhandicap</li> </ul> |
|------------|---|

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• På alle tilbud inden for socialpsykiatrien drøftes bruger- og beboerråd med henblik på etablering heraf</li> <li>• Inden for handicapområdet drøftes tværgående brugerråd med henblik på etablering heraf</li> <li>• En model for tilbud om brugerdeltagelse ved visitation, herunder mulighed for at</li> </ul> |
|-----------------------|---|

---

bruger kan medbringe person fra eget netværk, udvikles og afprøves

---

### Opfølgingsredegørelse

---

**Status for målopfyldelse** Følgende bruger-pårørende fora er etableret (godkendt af SU den 30.11.10):

- Centralt bruger-pårørende råd for hele organisationen HPU (afholder bl.a. 2 årlige møder med SU)
- Decentrale bruger-pårørenderåd inden for hvert ledelsesområde under HPU
- Dialogforum for interesseorganisationer
- Tættere samarbejde mellem SU og Handicaprådet

Desuden er det besluttet, at der afholdes en årlig bruger-pårørende dag. Tilbud om brugerdeltagelse ved visitation er ikke pt igangsat.

---

**Opfølgning på målopfyldelse** De oprindelige målsætninger forventes indfriet og kvalitetskontrakten er ikke længere aktuel.

---

**Kommentarer** På alle tilbud inden for socialpsykiatrien eksisterer et tæt samarbejde med brugerne, dog er der ikke på alle tilbud etableret deciderede bruger- eller beboerråd. For handicapområdet gælder, at der ikke på nuværende tids-punkt er et tværgående brugerråd.

## Serviceområde: Sundhedsområdet

### Fokusområde: Patientrettet sundhedsfremme og forebyggelse

**Tema** Den overordnede målsætning med indsatsen inden for patientrettet sundhedsfremme og forebyggelse er at fremme folkesundheden i Viborg Kommune.



#### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:

- Antallet af borgere i Viborg Kommune som vurderer deres egen helbredstilstand som god er steget siden 2006
- Rygefrekvensen for borgere i Viborg Kommune er faldet siden 2006

Kvalitetsmålet forventes realiseret i løbet af 2011.

**Veje til målet**

- Etablering af rehabiliteringsteam, hvis primære opgave er at planlægge og gennemføre kommunale, patientrettede forebyggelsestilbud
- En kommunal visitator udstationeres på sygehuset
- Tilbud om hjælp til ryggestop

#### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Vil blive udarbejdet i forbindelse med gennemgangen af rapporten Hvordan har du det 2010 jf. nedenstående.

**Opfølgning på målopfyldelse** Rapporten Hvordan har du det 2010 inddrages i planlægning af Viborg Kommunes indsats og konklusioner herfra danner grundlag for udpegelse af fokusområder.

**Kommentarer** Målsætningen vedrørende borgernes egen vurdering af helbredstilstand er udvalgt da en række undersøgelser har påvist, at selvvurderet helbred er et værdifuldt redskab til at beskrive befolkningens sundhedstilstand. Målsætningen vedrørende rygning er udvalgt da undersøgelser har dokumenteret, at rygning forårsager 14.000 dødsfald årligt i Danmark.

### Fokusområde: Mestringsevne og handlekompetence

**Tema** Tilbud indenfor sundhedsområdet fokuserer på mestring af hverdagslivet. Målsætningen er at hjælpe borgeren til at blive i stand til selv at varetage så mange opgaver som muligt, hvorved behovet for sygehusbehandling og kompenserende hjælp reduceres. Samtidig forventes en øget mestringsevne at kunne øge den enkelte borgers livskvalitet.



#### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:

- Antallet af kontakter til sundhedsvæsenet (sygehus, praktiserende læge mv.) reduceres for Viborg Kommunes borgere med 10 % fra 2010 til 2012
- På lang sigt forventes en reduktion af Viborg Kommunes sundhedsudgifter

**Veje til målet**


- Projekt "Længst muligt i eget liv", hvor indsatsen hovedsageligt består af træning og aktivitet som alternativ til kompenserende hjælp

- Hverdagsrehabilitering indgår i den hjælp borgeren modtager
- Projekt "Fokusskift" fra kompenserende hjælp til genoptræning og rehabilitering
- Implementering af KRAM-faktorerne generelt i Viborg Kommunes generelle patientrettede sundhedssats

### Opfølgingsredegørelse

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldelse</b>    | Følgende er etableret:<br>- akut team,<br>- akut pladser<br>- specialisering af sygeplejersker<br>Følgende er under opbygning:<br>- forebyggende hjemmebesøg  |
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Indsatserne videreføres.  |
| <b>Kommentarer</b>                 | Viborg Kommune er (sammen med Skive Kommune) den kommune, der betaler mest i medfinansiering til sundhedsområdet i hele Region Midtjylland. En øget mestringssevne forventes dermed at blive afspejlet i reducerede udgifter til medfinansiering af sundhedsområdet. I forbindelse med afregning heraf inddrages desuden antal kontakter til sundhedsvæsenet. |

### Fokusområde: Sammenhængende patientforløb

|             |   |
|-------------|---|
| <b>Tema</b> | Sammenhængende patientforløb er en væsentlig forudsætning for kvaliteten og effektiviteten af den samlede sundhedsindsats. Målet er, at borgere og patienter modtager en indsats, der bygger på et samarbejde mellem de involverede parter.  |
|-------------|---|

### Kvalitetskontrakt

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Mål</b>            | Kvalitetsmål:<br>• Der etableres mindst et yderligere forløbsprogram i Viborg Kommune<br>• De nuværende forløbsprogrammer evalueres på indhold, organisering, effekt og økonomi (i samarbejde med Center for Folke-sundhed)<br><br>Forløbsprogram for rehabilitering efter kræftsygdom etableres i løbet af 2011.<br>De nuværende rehabiliteringsforløb evalueres i løbet af 2013. |
| <b>Veje til målet</b> | • Etablering af forløbsprogram for rehabilitering efter kræftsygdom<br>• Etablering af rehabiliteringsteam, hvis primære opgave er at planlægge og gennemføre kommunale, patientrettede forebyggelsestilbud  |

### Opfølgingsredegørelse

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Status for målopfyldelse</b>    | Der arbejdes videre med rehabiliteringsteamet og etablering af delestillinger med regionen.<br>Der er desuden etableret et forløbsprogram for kræft  |
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Målsætningerne videreføres i form af:<br>• Der etableres mindst et yderligere forløbsprogram i Viborg Kommune – konkret arbejdes der på oprettelse af et forløbsprogram for depression<br>• De nuværende forløbsprogrammer evalueres på indhold, organisering, effekt og |

økonomi

Sundhedsvæsenet er undergået et paradigmeskifte, og kommunerne er tiltænkt en langt stærkere position end tidligere. Målsætning:

Der skal skabes sammenhæng mellem "Servicelov" og "Sundhedslov" for derigennem, at sikre en koordineret og sam-menhængende indsats i forhold til de kommunale sundhedsopgaver.

---

**Kommentarer**

Forløbsprogrammer beskriver den samlede tværfaglige, tværsektorielle og koordinerede sundhedsfaglige indsats i de involverede sektorer, dvs. hospitaler, praktiserende læger og i kommunen. På nuværende tidspunkt har Viborg Kommune implementeret forløbsprogrammer for diagnosegrupperne KOL (kronisk obstruktiv lungesygdom), type 2 diabetes samt hjertekarsygdom

## Serviceområde: Pensioner og boligstøtte mm.

### Fokusområde: Folkepension - digitalisering af ansøgninger

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| <b>Tema</b> | <p>Sagsbehandlingen af Folkepension varetages af Borgerservice, hvor borgere ofte møder personligt op i Borgerservice.</p> <p>Overordnet har Viborg Byråd som målsætning, at flere henvendelser flyttes fra personlige/telefoniske til digitale henvendelser.</p> <p>Der er i dag meget beskeden anvendelse af digitale henvendelser på grund af manglende digital signatur.</p> |  |
|-------------|--|---|

### Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At antallet af digitale henvendelser stiger til 15 % på nye ansøgninger</li> </ul> <p>Målet forventes nået inden udgangen 2011.</p> |
|------------|---|


|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• I forbindelse med bankers og kommunens informationskampagne om ny digital signatur gøres en specifik indsats i forhold til området via vejledning, annoncering og hjemmeside.</li> <li>• Sammen med ansøgning vedlagt let forståelig manual, til udfyldelse af skemaet digitalt</li> <li>• Medarbejderne guider borgeren igennem det digitale ansøgningsskema, når borgerne først selv har forsøgt og opgivet</li> </ul> |
|-----------------------|---|

### Opfølgingsredegørelse

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | <p>Målet er ikke nået. Siden efteråret 2010 har der været forskellige tekniske problemer med de digitale løsninger, som har gjort, at borgeren ikke kunne bruge disse.</p> <p>Informationsbrevet til kommende folkepensionister oplyser, hvor den elektroniske ansøgning findes med et adresselink og en let forståelig manual til udfyldelse af skemaet digitalt.</p> <p>Medarbejderne i Borgerservice/Bibliotekerne guider borgeren igennem det digitale ansøgningsskema, når borgerne først selv har forsøgt og opgivet.</p> |
|---------------------------------|---|

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | <p>Målene er ikke 100 % indfriet. Kvalitetskontrakten videreføres.</p> <p>Tidsperspektiv: ved udgangen af 2012.</p> |
|------------------------------------|---|

### Fokusområde: Boligsikring - efterregulering

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| <b>Tema</b> | <p>I de sidste 2 år har ca. 20 % af alle borgere, der modtager boligsikring, fået en efterregning.</p> |  |
|-------------|--|---|

### Kvalitetskontrakt

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Mål</b>            | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efterregning til max. 15% af alle borgere, der modtager boligsikring</li> </ul> |
| <b>Veje til målet</b> | <p>Ved i højere grad at anvende E-indkomst vil beregning af borgerens bo-ligsikring</p>   |

ske ud fra korrekt indtægt. Derved undgår borgeren at få en efterregning på grund af stigning i indtægten

### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Der anvendes i høj grad e-indkomst. Efterregulering for året 2010 kan først måles i sommeren 2011, men den fulde effekt kan ikke ses, da kvalitetsmålene først blev iværksat medio 2010. Den fulde effekt kan først måles i sommeren 2012, ved efterreguleringer for året 2011.

**Opfølgning på målopfyldelse** Målene er ikke 100 % indfriet. Kvalitetskontrakten videreføres. Målsætningen skal synliggøres for medarbejderne, og der skal ske prioritering og fokusering på opgaven. Indsatserne implementeres løbende fra 2010 og frem.

### Fokusområde: Boligsikring - digitalisering af ansøgninger

**Tema** Sagsbehandlingen af boligsikring varetages af Borgerservice, hvor borgere ofte møder personligt op i Borgerservice.



Overordnet har Viborg Byråd som målsætning, at flere henvendelser flyttes fra personlige/telefoniske til digitale henvendelser.

### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • At antallet af digitale henvendelser stiger til 15 % på nye ansøgninger  
 Målet forventes nået inden udgangen af 2011.

**Veje til målet**

- I forbindelse med bankers og kommunens informationskampagne om ny digital signatur gøres en specifik indsats via vejledning, annoncering og hjemmeside.
- Sammen med ansøgningen vedlagt let forståelig manual, til udfyldelse af skemaet digitalt
- Medarbejderne guider borgeren, der har en scanner igennem det digitale ansøgningsskema, når borgerne først selv har forsøgt og opgivet

### Opfølgingsredegørelse


**Status for målopfyldelse** Målet er ikke nået. Siden efteråret 2010 har der været forskellige tekniske problemer med de digitale løsninger, som har gjort, at borgeren ikke kunne bruge disse. Fra medio april måned 2011 skulle de digitale løsninger fungerer.

**Opfølgning på målopfyldelse** Målene er ikke 100 % indfriet. Kvalitetskontrakten videreføres

**Kommentarer** Der er i dag en beskedent anvendelse af digitale henvendelser på grund af manglende digital signatur og manglende scanner til rådighed.

## Serviceområde: Arb.marked og overførselsomr.

### Fokusområde: Virksomhedsnær indsats

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| <b>Tema</b> | En virksomhedsnær indsats er  |  |
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• central for at skabe kontakt til arbejdsmarkedet for så mange borgere som muligt – såvel ledige som sygemeldte</li> <li>• med til at sikre, at ressourcerne til den samlede indsats anvendes rationelt.</li> </ul> |   |

### Kvalitetskontrakt

|            |  |
|------------|--|
| <b>Mål</b> | Kvalitetsmål:  |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virksomhedsnær indsats for de svageste ledige skal øges fra 8% i 2009 til 16% i 2011</li> <li>• Anvendelse af delvis raskmelding af sygemeldte skal øges fra 12% i 4. kvartal 2009 til 25% i 2. kvartal 2011.</li> <li>• Virksomhedspraktik, job med løntilskud eller voksenlærlingeforløb, skal             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ udgøre min. 58% af aktiveringsindsats for forsikrede ledige</li> <li>◦ udgøre min. 24% af aktiveringsindsats for ikke-forsikrede</li> </ul> </li> </ul> |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virksomhedspraktik og job med løntilskud prioriteres ved vurde-ringen af indsatsen for arbejdsmarkedsparede ledige</li> <li>• Der indgås aftaler om virksomhedscentre for de svageste ledige</li> <li>• Gennem Job-centerets Servicecenter for Sygdomsforebyggelse og Arbejdsfastholdelse motiveres arbejdsgiverne til at fokusere på muligheden for delvis raskmelding som middel til at fastholde virksomhedens kompetencer.</li> </ul> |
|-----------------------|--|


### Opfølgningsredegørelse

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Virksomhedsnær aktivering - andel af den samlede aktiveringsindsats januar-juli 2011:<br>Forsikrede ledige (min. 58 %): 68,9 %<br>Ikke forsikrede ledige (min. 24 %): 40,1 %<br>Ikke arbejdsmarkedsparede ledige (min 16 %): 32,0 %<br>Delvis raskmelding - sygedagpengemodtagere (min 25% i 2. kvartal 2011): 15,6 % |
|---------------------------------|---|

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Den manglende opfyldelse af målet om andelen af sygemeldte med delvis raskmelding skal ses i lyset af ændrede vilkår for jobcenterets kontakt med sygemeldte med udsigt til automatisk tilbagevenden til job in-denfor kort tid. Målet bør derfor revideres - den nuværende status er meget tæt på det realistisk set maksi-malt opnåelige. Det foreslås, at målet for 2 kvartal 2012 fastsættes til 16 % |
|------------------------------------|---|

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Kommentarer</b> | Data indsamles via det statslige ledelsesinformationssystem Jobindsats.dk. |
|--------------------|--|

### Fokusområde: Rettidighed i indsatsen

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| <b>Tema</b> | Konsekvenserne for kommunen af manglende rettidighed i beskæftigelsesindsatsen er helt eller delvist bortfald af refusion fra staten i det enkelte tilfælde. Det er derfor Viborg Kommunes mål at leve op til de |  |
|-------------|--|---|

fastlagte kvalitative krav. Målet forventes nået januar 2011.

## Kvalitetskontrakt

### Mål

Jobsamtaler:

- Minimum 90% af samtalerne afholdt rettidigt.

Aktiveringstilbud

- Forsikrede ledige minimum 90% påbegyndt rettidigt
- Ikke-forsikrede arbejdsmarkedsparete ledige minimum 80% påbegyndt rettidigt.
- Øvrige ikke-forsikrede ledige minimum 75% påbegyndt rettidigt

Sygedagpengemodtagere, opfølgningssamtaler

- Minimum 90% af samtalerne afholdt rettidigt.

### Veje til målet

- Tæt ledelsesopfølgning på indsatsen
- 14-dages statistik til de enkelte sagsbehandlere/teams
- Sikre tilstrækkelig adgang til tilbud

### Opfølgingsredegørelse

#### Status for

#### målopfyldelse

Status pr 30. juni 2011: J

obsamtaler (min 90 %): 95,9 %

Aktiveringstilbud Forsikrede ledige (min 90 %): 91,9 %,

Ikke forsikrede arbejdsmarkedsparete ledige (min. 80 %): 95,0 %,

Øvrige ikke-forsikrede ledige (min. 75 %): 90,8 %,

Sygedagpengemodtagere, opfølgningssamtaler (min. 90 %): 83,3 %

#### Opfølgning på målopfyldelse

Den manglende målopfyldelse på opfølgningssamtaler i forhold til sygemeldte kan alene tilskrives manglen-de rettidig indsats hos Anden Aktør-virksomheder. Her er rettidigheden kun 65,5 %, mens den for sygemeldte, der betjenes i jobcenteret, er 94,7 %.

Der er i foråret 2011 indsat ekstra koordinatressourcer i forhold til den Anden Aktør-virksomhed, der har problemet, og pr. 1. september 2011 overdrages opgaven til en ny Anden Aktør-virksomhed.

#### Kommentarer

Lov om en aktiv Beskæftigelsesindsats indeholder en række krav til tidsfrister i forhold til indsatsen for ledige.

En fuld rettidighed i forhold til disse frister er i praksis ikke mulig, hvilket også er anerkendt af Beskæftigelsesministeriet. I stedet er fastlagt en række kvalitative mål for rettidigheden.

Data indsamles via det statslige ledelsesinformationssystem Jobindsats.dk. Opgørelsesmetoden er ændret, og derfor er der til 2012 foreslået en ændret ordlyd, og en lettere stramning af målene - forslag til dette er behandlet i Beskæftigelsesudvalget i forbindelse med Budget 2012.

### Fokusområde: Tidlig indsats

#### Tema

En tidlig indsats medvirker til, at borgerne vender tidligere tilbage til arbejdsmarkedet. Samtidig øger den sandsynligheden for, at borgeren fastholder sin tilknytning til arbejdsmarkedet i længere tid.



Den overordnede målsætning er, at Viborg Kommunes indsats skal være tidlig og målrettet de, der har størst behov.

## Kvalitetskontrakt

### Mål

Kvalitetsmål:

- 50% af forsikrede ledige skal påbegynde tilbud med henblik på at styrke jobsøgning – primært intensivt kontaktføreløb hos Anden Aktør, sekundært aktiveringsforløb - indenfor 13 ugers ledighed
  - 75% af arbejdsmarkedsparete ikke-forsikrede ledige skal påbegynde tilbud indenfor 1 måneds ledighed
  - 50% af sygemeldte skal have en fastholdelsesplan senest 9 uger efter sygemelding
- Målet forventes nået juli 2011.

### Veje til målet

- Forsikrede ledige indkaldes efter senest 9 ugers ledighed med henblik på vurdering af behovet for en tidlig indsats
- Straksaktivering anvendes i så høj grad som muligt i forhold til ny-ledige ikke-forsikrede
- Indsatsen for nye sygemeldte borgere varetages fra starten af sagsbehandler og jobkonsulent i fællesskab med fokus på fast-holdelse i jobbet.

## Opfølgingsredegørelse

### Status for

#### målopfyldelse

Forsikrede ledige i tilbud inden 13 ugers ledighed (min 50 %): 39,6 %

Ikke-forsikrede arbejdsmarkedsparete ledige i tilbud inden 1 måneds ledighed (min. 75 %): 77,4 %

Sygemeldte med fastholdelsesplan efter senest 9 uger (min 50 %): Ikke opgjort

### Opfølgning på målopfyldelse

Målet for forsikrede ledige er ikke nået, da de ændrede rammevilkår gør, at forsikrede ikke længere henvises til Anden Aktør. Se i øvrigt nedenfor. Opgørelse over fastholdelsesplaner for sygemeldte understøttes ikke som forventet af ledelsesinformationssystemerne, og er derfor udeladt.

### Kommentarer

Data indsamles via det statslige ledelsesinformationssystem Jobindsats.dk. Den tidlige indsats er med de ændrede rammevilkår som følge af omlægning af kompensationsordningerne på beskæftigelsesområdet ikke længere prioriteret - bl.a. har det i 2011 været nødvendigt at ophøre med henvisning af forsikrede til Anden Aktør - og derfor er der til 2012 foreslået, at målsætningerne på området tages ud af kvalitetskontrakten - forslag til dette er behandlet i Beskæftigelsesudvalget i forbindelse med Budget 2012.

## Serviceområde: Kultur

### Fokusområde: Biblioteksområdet

**Tema** Formidling til borgerne. Det er målet at fokusere på tre kerneydelser i bibliotekets virksomhed: udlån, informationsformidling samt kulturelle arrangementer (læring, kulturelle oplevelser mv.)



### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:

- Som minimum fastholdes udlånstallet på 800.000 enheder
- besøgstallet søges øget med 6 % til ½ mio årligt
- de brugerrettede aktiviteter søges som minimum fastholdt på 213 aktiviteter årligt
- at øge udbuddet af læringsaktiviteter

Forventet målopfyldelse: Udgangen af 2013.

**Veje til målet** Der arbejdes med ændrede formidlingsformer, større synlighed i markedsføringen, forøge medarbejdernes kompetencer i det opsøgende formidlingsarbejde, samt ændre på indretning og organisering.

### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Der fokuseres i kvalitetsmålene på bibliotekernes kerneydelser: udlån, informationsformidling og kulturelle arrangementer.

Antallet af udlån af fysiske materialer er fældende, ligesom antallet af fysiske besøg på biblioteket er faldende. Her over for står en markant stigning i virtuelle udlån (27,3%), samt virtuelle "besøg"/brug af netjenester.

Samlet set er borgernes brug af bibliotekernes services stigende. Antallet af arrangementer er uændret.

**Opfølgning på målopfyldelse** Der registreres elektronisk på samtlige variable i bibliotekerne, hvorfor målopfyldelsen må betragtes som meget valid.

### Fokusområde: Museer og kulturformidling

**Tema** Øge publikumsinteressen og dermed besøgstallet - museer.



### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:

- At øge publikumsinteressen og dermed besøgstallet med 5 % ved stadig at forny og inddrage nye formidlingsformer i det museale arbejde, specielt i forhold til målgruppen børn og unge.

Forventet målomfyldelse: Udgangen af 2013.

**Veje til målet** Til stadighed forny og inddrage nye formidlingsformer i det museale arbejde,

samt gennemføre en række brugerundersøgelser med henblik på at indkredse bl.a. børn og unges forventninger og forudsætninger til mu-seumsbesøg og undervisningsmateriale

---

### Opfølgingsredegørelse

---

**Status for målopfyldelse**

Målet, at øge publikumsinteressen og dermed besøgstallet med 5%, er nået - så godt og vel, idet besøgstallet på Viborg Museum er øget med over 10%.

Museets grundsamling indgår i en netop afsluttet moderne udstillingsindretning, med focus på nye formidlingsformer: lys, lyd, film, animation og teater.

Udstillingens indretning følges nu op med et målrettet undervisningsmateriale, der tager afsæt i skolernes læreplaner.

---

**Opfølgning på målopfyldelse**

Der er foretaget 2 brugerundersøgelser i forhold til særlige målgrupper: specialskolebørn og borgere med anden etnisk baggrund end dansk. Undersøgelserne peger på, at museal formidling i langt højere grad skal tale til sanserne og skabe nye læringsrum.

## Serviceområde: Folkeoplysning og idrætsanlæg

### Fokusområde: VK som breddeidrætskommune

**Tema** Hovedformålet i kommunens Idrætspolitik er at have landets højeste aktivitetsprocent. Samtidig er der i Forebyggelses- og Sundhedspolitikken en fokusering på tidlig målrettet indsats overfor personer og grupper med særlige behov.



### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • Foreningslivet i Viborg Kommune har fat i gennemsnitlig 80 % af alle børn og unge. Vi vil nå de sidste 20 %, der ofte har det svært fysisk, psykisk og socialt udgangspunkt.

Projekter afsluttes og evalueres med udgangen af 2011

**Veje til målet**

- SFO-børn i bevægelse 6-9 år - nye aktiviteter for ca. 2000 børn
- Klubbørn i bevægelse 10-15 år
- ROS (rund og sund), overvægtige børn mellem 11-13 år
- Multisport, uorganiseret streetaktiviteter, børn og unge
- Erhvervsskolesport, særlige idrætsstilbud til unge
- Handicapidræt, fra "idrætssvag" til idræt hver dag
- Opsøgende og igangsættende løbemotion i samarbejde med foreningerne.

### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Viborg Kommune søger i sin idrætspolitik (af oktober 2009) at forene indsatsen både i forhold til elite og bredde. Viborg kommune er udpeget som én af landets 7 breddeidrætskommuner, i årene 2010 - 11, er der således afsat en bevilling på 6 mio. kr. til støtte for breddeidrætsinitiativer, primært for børn og unge. Målet er at aktivere de 20% af børn og unge, som ikke i forvejen er idrætsaktive. Det gøres bl.a. i forhold til:

- SFO'erne
- klubberne
- de overvægtige
- funktionsnedsatte
- erhvervsskolerne
- de selvorganiserede
- børnehaver og boligområder

**Opfølgning på målopfyldelse** Der arbejdes i hele breddeidrætsindsatsen med omfattende registrering af antal deltagere, nye medlemmer i idrætsforeninger, osv. I enkelte af projekterne registreres BMI og kondital før og efter projektforløbet.

**Kommentarer** Breddeidrætten defineres i Viborg Kommune som "idræt for alle" og foregår under fleksible former i de organiserede idrætsforeninger såvel som selvorganiseret, og omfatter som udgangspunkt fysiske aktiviteter, der er åben for alle.

Samlet set er mange (flere tusinde) børn og unge blevet idrætsaktive. Samtlige projekter har givet flere foreningsaktive medlemmer, ligesom andelen af selvorganiserede aktive er registreret stigende. I opfølgingsredegørelsen for 2012 vil det være muligt, mere præcist, at vurdere

målopfyldelsen.


Historisk version

Historisk version

Historisk version

## Serviceområde: Grønne områder

### Fokusområde: Sikre kvalitet og sikkerhed på legepladser

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Tema</b> | <p>Det er vigtigt, at de legepladser som hører under Teknisk Udvalgs politik-område er sikre og lever op til den kvalitet, der kræves, jf. de gældende europæiske standarder (EN 1176 og EN 1177). </p> <p>Det er formålet, at legepladsernes udformning og opbygning ikke er årsag til ulykker på legepladserne.</p> |
|-------------|--|

### Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvaliteten og sikkerheden på de kommunale legepladser (indenfor politikområdet) skal sikres.</li> </ul> <p>Forventet målopfyldelse: Legepladserne lever hvert år efter renoveringer op til standarderne fra 2011.</p> |
|------------|---|


|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | <p>Kommunens legepladskonsulent foretager årlige legepladsinspektioner:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Status for tilstanden beskrives på alle 25 legepladser i offentlige anlæg,</li> <li>• Omfanget af de nødvendige renoveringsopgaver defineres,</li> <li>• Renoveringsopgaverne prioriteres,</li> <li>• Der gennemføres årlige renoveringer indenfor budgetrammen og i overensstemmelse med prioriteringen.</li> </ul> |
|-----------------------|---|

### Opfølgingsredegørelse

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Den årlige indsats, som beskrevet i kvalitetsmålet, er gennemført i 2011 og målet er nået |
|---------------------------------|---|

|                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Kvalitetsmålet videreføres i 2012. |
|------------------------------------|------------------------------------|

### Fokusområde: Bynært friluftsliv

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Tema</b> | <p>Viborg Kommune har i parker, grønne områder og bynære skove mange bynære muligheder for friluftsliv, som kan anvendes af borgere og turister til motion, naturoplevelser og andre rekreative formål. </p> <p>For at så mange borgere og turister som muligt får lyst til og mulighed for at bruge områderne, skal oplevelsesmulighederne og områdernes placering være synlige og let tilgængelige.</p> |
|-------------|--|

### Kvalitetskontrakt

|            |  |
|------------|--|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation og information om borgernes muligheder for bynært friluftsliv skal styrkes.</li> </ul> <p>Forventet målopfyldelse i 2011/12:<br/>2011: Temaplan / politik for Viborg Kommunes parker og grønne områder udarbejdes.</p> |
|------------|--|

---

2012- og fremefter: Temaplanens prioriteringer følges.

---

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Veje til målet</b> | Temaplan/politik for Viborg Kommunes parker og grønne områder. Prioritering af indsatsen med information og formidling om parkerne og de bynære grønne områder: <ul style="list-style-type: none"><li>• pressemeddelelser og artikler om oplevelsesmuligheder for friluftslivet og sundhed,</li><li>• fremstilling og opstilling af kortborde,</li><li>• fremstilling af foldere om parker og skove,</li><li>• udbygning og løbende ajourføring af information på hjemmesiden.</li></ul> |
|-----------------------|--|

---

#### Opfølgingsredegørelse

---

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Der er udarbejdet udkast til projektbeskrivelse og arbejdet igangsættes umiddelbart efter sommerferien |
|---------------------------------|--|

---

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Tidsplanen for opfyldelse af kvalitetsmålet for 2012 er justeret i forhold til 2011. Den nye ordlyd er fremsendt separat. |
|------------------------------------|---|

---

## Serviceområde: Trafikområdet

### Fokusområde: Reduktion i trafikulykker med personskade

**Tema** Trafikulykker med personskader har ofte store menneskelige og samfundsmæssige konsekvenser.



I "2009-markedspriser" koster en ulykke med personskade samfundet i gennemsnit godt 3 mio. kr. Heraf betaler kommunen gennemsnitligt 70 % og Staten 30 %. Dette betyder, at udover en forbedret trafiksikkerhed og færre menneskelige tragedier, sparer Kommunen også mange penge på ulykkesbekæmpelse.

### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • Antallet af trafikulykker med personskader skal reduceres med 40 % inden 2012 (i forhold til 2005). Dvs. at senest i 2012 må der, på de kommunale veje i Viborg Kommune, maksimalt være sket 49 ulykker med personskader.

Forventet målopfyldelse: 2011/12

**Veje til målet** Der iværksættes indsats ud fra trafiksikkerhedsplanens undersøgelser, analyser og resultater. Det betyder at der laves konkrete fysiske tiltag på de lokaliteter, hvor der er registreret flest uheld med personskade (sortpletudpegning). Trafiksikkerhedsplanen har udpeget 15 højt prioriterede lokaliteter/emner, hvor der er en overhyppighed af uheld, eller hvor borgerne føler sig utrygge ved at færdes.

### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** I 2010 er der på kommunevejene registreret 64 personskader i forbindelse med trafikulykker, hvilket er seks personskader mere end målsætningen for 2010.

For at nå målsætningen er følgende igangsat:

- Der er igangsat konkrete fysiske tiltag på to af de udpegede lokaliteter
- Der er gennemført trafiksikkerhedskampaner om for høj hastighed, spritkørsel, manglende selebrug, cyk-listulykker, unge knallertkører samt ved skolestart.
- Der er desuden anlagt cykelstier. Se mere under emnet "Fremme af cyklisme"

**Opfølgning på målopfyldelse** Indsatsen for at nå kvalitetsmålet i 2012 er revideret jf. Teknisk Udvalgs møde den 10/8-2011 sag nr. 155.

**Kommentarer** Der vil også blive sat ind med kampaner, kontrol m.v. vedrørende for høj hastighed, spritkørsel, ulykker med cyklister og unge trafikanter samt manglende selebrug. Endelig anlægges der cykelstier i perioden frem til 2012 for i alt knap 50 mio. kr.

### Fokusområde: Attraktivt udbud af bolig- og erhvervsgrunde

**Tema** Viborg Kommune ønsker at tiltrække nye borgere og virksomheder. En vigtig parameter i denne forbindelse er at kunne tilbyde attraktive, samt et varieret udbud, af bolig- og erhvervsgrunde.



### Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der skal være et attraktivt og varieret udbud af bolig- og erhvervsgrunde i Viborg Kommune. Nye områder skal byggemodnes i takt med efterspørgslen.</li> </ul> <p>Forventet målopfyldelse: 2011/12.</p> |
|------------|---|

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | <p>Der udarbejdes en byggemodningsplan for en længere årrække. Planen skal dels tilsige hvor og hvornår, der skal gennemføres fornødent lokalplanlægning, erhverves jord til formålet og iværksættes byggemodning m.v.</p> <p>Endvidere udarbejdes et byggemodningsprogram for det kommende år, der konkret fastlægger, hvor der skal igangsættes byggemodning til boligformål og erhvervsformål.</p> |
|-----------------------|---|

### Opfølgingsredegørelse

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | I byggemodningsprogrammet for 2011, godkendt af Byrådet den 2. marts 2011, er der foreslået byggemodnet 43 grunde til åben-lav boligbebyggelse og 4 grunde til tæt-lav boligbebyggelse, hhv. et område i østbyen og et område i vestbyen. Begge byggemodninger er igangsat og målet er dermed opfyldt. |
|---------------------------------|--|

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Mål og indsats for 2012 er revideret i forhold til 2011 jf. Teknisk Udvalgs møde den 10/8-2011 sag nr. 155. |
|------------------------------------|---|

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Kommentarer</b> | <p>Det årlige byggemodningsprogram udarbejdes for at sikre, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der købes/er købt tilstrækkeligt jord,</li> <li>• der er/bliver udarbejdet lokalplaner for de aktuelle områder,</li> <li>• behovet for byggemodningen afstemmes med det afsatte rådigheds-beløb til formålet,</li> <li>• tidsplanen for den konkrete byggemodning følges og der til stadighed er et passende og variabelt udbud af byggegrunde.</li> </ul> |
|--------------------|---|

### Fokusområde: Fremme af cyklismen

|             |   |
|-------------|---|
| <b>Tema</b> | <p>To projekter har til formål at fremme cyklismen. Dels er Viborg Kommune med i det EU støttede projekt "Nordiske Cykelbyer", der har til formål at fremme cyklismen, og dels i projektet "Den Midtjyske Cykelstjerne", som Vejdirektoratet har givet tilsagn om at medfinansiere. Formålet er at fremme cyklismen, ved at udbygge cykelstinet i hele Kommunen, og ved at etablere øvrige faciliteter.</p> |
|-------------|---|



### Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cykeltrafikken fremmes og antallet af cyklister er steget. Der etableres flere faciliteter for cyklister i form af cykelstier og udstyr til cyklister.</li> </ul> <p>Forventet målopfyldelse i 2011/12.</p> |
|------------|---|

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der udarbejdes og vedtages en cykelpolitik, hvoraf indsatsområder for fremme af cykeltrafik fremgår.</li> <li>• Der udarbejdes en cykelhandlingsplan, som vil bl.a. vise, hvor der hensigtsmæssigt kan bygges nye stiforbindelser.</li> <li>• I 2011 anlægges de sidste cykelstier jf. projektet "Den Midtjyske Cykelstjerne".</li> </ul> |
|-----------------------|--|

---

**Opfølgingsredegørelse**

---

**Status for målopfyldelse**

Der er vedtaget en cykelpolitik, hvor indsatsområder for fremme af cykeltrafik fremgår.  
En cykelhandlingsplan er under udarbejdelse.  
Der er anlagt cykelstier i "Den Midtjyske Cykelstjerne", nogle færdiggøres i 2012.  
Der er udarbejdet et cykelregnskab for 2009 og et cykelregnskab for 2010 er under udarbejdelse.  
Der er gennemført lokal indsats for "Cykling til arbejde", og der planlægges indsats for "Børn på cykel".  
Der planlægges en cykeldag i samarbejde med Dansk Cyklistforbund med forskellige cykellege m.v.  
Der er indkøbt udstyr til cyklister.

**Opfølgning på målopfyldelse**

Mål for 2012 er uændret i forhold til 2011.  
Anlæg af cykelstier i "Den Midtjyske Cykelstjerne" og opstilling af udstyr til cyklister fortsætter.

**Kommentarer**


Øvrige projekter:

- Der udarbejdes cykelregnskaber, der viser cykeltællinger, registrering af udstyr m.v.
- Der gennemføres lokale projekter inden for "Cykling til arbejde" og "Børn på cykel", og der opsættes nyt udstyr til cyklister.

Cykelregnskab 2010 er under udarbejdelse og vil ved sammenligning med tilsvarende for 2009 kunne vise udviklingen i antallet af cyklister m.v.

## Serviceområde: Kommunale ejendomme

### Fokusområde: Administration af ældreboliger

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Tema</b> | Teknik & Miljø administrerer, med få undtagelser, alle kommunale almene ældreboliger. Hovedformålet med, at kommunen selv administrerer sine ældreboliger er, at sikre en smidig og fleksibel administration af kommunens almene ældreboliger. Administrationen foregår i et tæt samarbejde med Visitation og med Økonomistaben.  |
|-------------|--|

### Kvalitetskontrakt

|            |  |
|------------|--|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Viborg Kommune administrerer ældreboliger og øvrige ejendomme i politikområdet til samme pris eller billigere end private aktører og almene boligorganisationer, så beboere sikres en rimelig og billig leje.</li> </ul> <p>Forventet målopfyldelse: Sammenlægning af boligafdelinger gennemføres i 2010/11.</p> |
|------------|--|

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Veje til målet</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er løbende fokus på effektivisering og driftsoptimering.</li> <li>Mindre boligafdelinger skal sammenlægges til større afdelinger således, at administrationsopgaven reduceres.</li> </ul> |
|-----------------------|--|


### Opfølgingsredegørelse

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Administrationen af almene ældreboliger følger den lagte strategi. Sammenlægningen af mindre boligafdelinger er næsten afsluttet, og ejendomsadministrationsprogrammet, som blev indkøbt i 2010 er nu indarbejdet. Arbejdet har i perioden medio 2010 til medio 2011 været påvirket af, at omstruktureringer inden for J&Vs ansvarsområde har medført mere end 50 ekstra flyttesager. |
|---------------------------------|---|

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Der vil fortsat være løbende fokus på effektivisering og optimering af opgaveløsningen i afdelingen. |
|------------------------------------|--|

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Kommentarer</b> | Især i Økonomistaben er arbejdsrutinerne væsentlig forenklet ved at placere administrationen "in-house", frem for at lade en ekstern administrator løse opgaven. |
|--------------------|--|

### Fokusområde: Konkurrencedygtig rengøring

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Tema</b> | Det er vigtigt at sikre, at kommunens institutioner og øvrige bygninger fremstår rene og hygiejniske til gavn for brugerne og borgerne. Økonomien optimeres ved hjælp af gennemgang af arbejdsplaner og arbejdstakter, således at vi sikrer max. effektivitet uden at gå på kompromis med kvalitetsstandarder.  |
|-------------|--|

### Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Viborg Kommunes rengøring i kommunale bygninger udføres til konkurrencedygtige priser og god kvalitet, så driftsudgifter holdes på et minimum.</li> </ul> |
|------------|---|

Forventet målopfyldelse: 2011.

### Veje til målet

- Rengøringservice har løbende fokus på kvalitetssikring og driftsoptimering.
- Kvalitetssikringen skal sikre, at de ydelser enheden leverer, lige netop er de ydelser der er aftalt, og til den aftalte kvalitet.
- Driftsoptimeringen har fokus på at minimere tidsforbruget til de aftalte ydelser – gennem et øget arbejdstempo ved en højere grad af anvendelse af maskinel

### Opfølgingsredegørelse

#### Status for målopfyldelse

Rengøringservice har fokus på løbende kvalitetssikring og driftsoptimering. Der er i indeværende år lavet optimeringer på konkrete aftaler, med reducerede driftsudgifter til følge. Der foretages de aftalte kvartalsvise egenkontrolvurderinger ligesom der holdes det aftalte årlige møde med kunden.

Rengøringsopgaven på det nye rådhus er konkurrenceudsat. Rengøringservice afleverer den 15. august et kontrolbud på opgaven.

#### Opfølgning på målopfyldelse

Kvalitetsmålet for 2012: Viborg Kommunes Rengøringservice leverer rengøring til den aftalte pris og til konkurrencedygtige priser, udfordres og afprøves i den kommende periode, med baggrund i den politiske beslutning om, at en del af rengøringsopgaven skal konkurrenceudsættes. Der er grundlæggende ikke tale om ikke realiserede mål. Processen med konkurrenceudsættelserne vil så vise, i hvor høj grad den kommunale rengøringsenhed er konkurrencedygtig i forhold til private leverandører.

#### Kommentarer

Øvrige bemærkninger:

- Der foretages kvartalsvise egenkontrolvurderinger på kvaliteten i enheden.
- Der afholdes et årligt møde med bestiller, hvor brugerens oplevelse af ydelsens kvalitet drøftes.
- Rengøringservice er frontfigur ang. praktikpladser, mentorordninger, jobtilbud, serviceassistentuddannelser, integration af 2-sprogede etc.

Der vil fortløbende ske en driftsoptimering i enheden

### Fokusområde: Vedligeholdelse, kommunale ejendomme

#### Tema

Hovedformålet er – indenfor de økonomiske rammer - at stille velbeliggende, velindrettede og velfungerende lokaler til rådighed. De kommunale ejendomme skal være så tidssvarende som muligt og matche udviklingen i brugernes behov.



### Kvalitetskontrakt

#### Mål

Kvalitetsmål:

- Samtlige ejendomme er i løbet af 2012 omfattet af vedligeholdelsesplaner.

Udarbejdelse af vedligeholdelsesplaner igangsættes pr. 1. januar 2011. Der gøres status for antal udarbejdede vedligeholdelsesplaner i 2011 og 2012.

#### Veje til målet

Der indføres en årlig tilbagevendende udarbejdelse/ajourføring af vedligeholdelsesplaner for samtlige kommunale ejendomme.

### Opfølgingsredegørelse

---

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldelse</b>    | Centraliseringen af vedligeholdelsesopgaverne trådte i kraft den 1. januar 2011 og Ejendomme og Energi har i det første halvår haft fokus på løsning af en række akutte opgaver, på strukturering af vedligeholdelsesopgaverne som helhed og på at få opbygget samarbejdsrelationerne til andre forvaltninger og institutioner. De første større samlede udbud af vedligeholdelsesarbejder er afviklet, og udarbejdelse af vedligeholdelsesplaner er påbegyndt. |
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Der er pt. ikke udarbejdet så mange vedligeholdelsesplaner som forventet. Årsagen er dels at Ejendomme og Energi har overtaget en række akutte problemstillinger, som afdelingen har måttet løse, og dels at afdelingen først når den normerede bemanning, når det nye rådhus er færdigbygget.  |
| <b>Kommentarer</b>                 | Der er behov for overordnet prioritering af indsatsen, specialisering af opgaven, en effektiv løsning af ejendomsopgaver og udnyttelse af stordriftsfordele. Der er bl.a. behov for at skabe et dokumentationsgrundlag for, at der kan sikres en mere målrettet vedligeholdelse   |

---

## Serviceområde: Plan, natur og miljø

### Fokusområde: Vand- og Natura 2000-planer

**Tema** Staten udarbejder Vand- og Natura2000-planer, der dels fastlægger mål for naturområdets tilstand, dels fastlægger den indsats og de forbedringer, der skal til for at nå målene. Vand- og Natura2000-indsatsen i Viborg Kommune omfatter de kommunale opgaver, der følger af den statslige vand- og Natura2000-planlægning.



### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • Viborg Kommune etablerer de nye søer og våde enge, der aftales med Staten jf. Vand- og Natura 2000's vådområdeindsats.

Forventet målopfyldelse: 2015 (I vandområderne skal målene nås i 2015, i Natura 2000-områderne er der ikke fastlagt endelige tidsfrister.).

**Veje til målet** Prioriteringen af, hvor der skal etableres nye søer og våde enge, sker gennem kommunale vandoplandsstyregrupper, hvorpå styregruppens prioritering skal godkendes af Miljøministeren. Efter ministerens godkendelse skal Viborg Kommune som projektleder sikre gennemførelsen af en række projekter med udgangspunkt i den besluttede prioritering.

### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Et forprojekt for vådområdet i Fly Enge ved Karup Å afsluttes i september 2011. Det besluttet på det grund-lag om der skal søges om midler til en etablering af vådområdet.

Der søges om midler til igangsættelse af de øvrige 3 planlagte forprojekter i Viborg Kommune i efteråret 2011.

**Opfølgning på målopfyldelse** ingen bemærkninger

**Kommentarer** Når Statens endelige planer offentliggøres, tidligst i 2011, får kommunerne et år til at udarbejde handleplaner, som konkret skal udmønte det indsatsbehov der beskrives i Vand- og Naturplanerne. Allerede inden Statens planer er vedtaget skal der laves en konkret iværk-sættelse af Vand- og Natura 2000-indsatsen for at fjerne næringsstoffer ved hjælp af vådområder.

### Fokusområde: Miljøtilsyn af virksomheder og landbrug

**Tema** For at hindre sundhedsskadelig forurening fra virksomheder og landbrug udfører Viborg Kommune en målrettet indsats i form af miljøtilsyn. Ved at besøge virksomheder og landbrug regelmæssigt, sker der dels en kontrol af, om der er ulovlige forhold, som kan føre til forurening, dels en forebyggende miljøindsats, hvor kommunen vejleder og informerer om gældende regler.



### Kvalitetskontrakt

---

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | Kvalitetsmål: <ul style="list-style-type: none"><li>• Samtlige virksomheder og husdyrbrug, der har en miljøgodkendelse, skal som minimum have modtaget et tilsyn hvert 3. år.</li><li>• Samtlige autoværksteder, renserier og pelsdyrfarme skal som minimum have modtaget et tilsyn hvert 4. år.</li><li>• Samtlige husdyrbrug uden krav om miljøgodkendelse, skal som minimum have modtaget et tilsyn hvert 6. år.</li></ul> |
|------------|---|

Forventet målopfyldelse: Udgangen af 2011.

---

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Veje til målet</b> | Der udføres tilsyn på ca. 120 erhvervsvirksomheder og ca. 250 husdyrbrug |
|-----------------------|--|

---

#### Opfølgingsredegørelse

---

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Forvaltningen er i gang med at udføre miljøtilsyn på virksomheder og landbrug. Kvalitetsmålet om tilsyn på ca. 120 erhvervsvirksomheder og ca. 250 husdyrbrug forventes opfyldt. |
|---------------------------------|--|

---

|                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Kvalitetsmålet videreføres i 2012 |
|------------------------------------|-----------------------------------|

---

## Serviceområde: Forsyningsområdet

### Fokusområde: Tilstrækkelig vandforsyning

**Tema** Det skal ved planlægning, kvalitetskontrol og løbende sagsbehandling sikres, at alle ejendomme i Viborg Kommune har mulighed for en stabil forsyning af drikkevand af god kvalitet baseret på velegnede grundvandsressourcer.



#### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • Alle ejendomme i Viborg Kommune har mulighed for en tilstrækkelig og kvalitetsmæssig tilfredsstillende vandforsyning

Forventet målopfyldelse: 2012.

**Veje til målet** Ifølge vandforsyningslovens § 14 skal der udarbejdes planer for tilrettelæggelse af vandforsyningen, herunder hvilke anlæg forsyningen skal bygge på, og hvilke forsyningsområder de enkelte anlæg skal have. Arbejdet med den ny vandforsyningsplan er påbegyndt i 2010, hvor der, for at kende vandværkernes tilstand, føres tilsyn på alle 75 vandværker, og afholdes informationsmøder med vandværkerne.

#### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Udarbejdelse af en ny samlet vandforsyningsplan for Viborg Kommune forløber planmæssigt.

Tillæg til den eksisterende vandforsyningsplan for LI. Thorup området har været i offentlig høring, men er endnu ikke vedtaget. Som en konsekvens heraf er et mindre antal ejendomme i LI. Thorup området endnu ikke sikret adgang til en tilstrækkelig og kvalitetsmæssig tilfredsstillende vandforsyning.

**Opfølgning på målopfyldelse** Ingen bemærkninger

**Kommentarer** Viborg Kommune fører desuden kontrol med drikkevandets kvalitet hos enkeltindvindere og almene vandværker og sikrer, gennem den løbende sagsbehandling, mulighed for en tilstrækkelig og kvalitetsmæssig tilfredsstillende vandforsyning

### Fokusområde: Øget genanvendelse af affald

**Tema** For at sikre bedst mulig udnyttelse af vores ressourcer samt nedbringe miljøbelastningen skal det sikres, at affald i størst muligt omfang genbruges eller genanvendes.



#### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • Affaldsminimering skal styrkes med henblik på at opnå en genanvendelsesprocent på min. 65%

Forventet målopfyldelse i 2012.

**Veje til målet** Der sættes fokus på samspillet med borgere og erhvervsvirksomheder, dels via brugerundersøgelser og nedsættelse af brugergrupper og dels via informationsaktiviteter og kampagner. Endvidere forventes der udført et forsøgsprojekt om affaldsminimering i samarbejde med erhvervsvirksomhed.

#### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Der har i maj/juni 2011 været afholdt brugergruppe-møder for private borgere samt boligforeninger. Brugergruppemøde for erhvervsvirksomheder måtte aflyses pga. manglende tilmeldinger. Der er endnu ikke udarbejdet forsøgsprojekt med en erhvervsvirksomhed om affaldsminimering.

**Opfølgning på målopfyldelse** ingen bemærkninger

#### Fokusområde: Minimering af affald til deponering

**Tema** For at sikre bedst mulig udnyttelse af ressourcer samt hindre forurening af natur og grundvand, bør bortskaffelse af affald til deponering minimeres og kun ske, hvis ressourcerne i affaldet ikke kan udnyttes gennem genbrug/genanvendelse eller gennem energiuudnyttelse ved forbrænding.



#### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • Der må maksimalt deponeres 6 % af affaldet produceret i Viborg Kommune.  
 Forventet målopfyldelse i 2012.

**Veje til målet** Der iværksættes informationsaktiviteter om at forbedre sortering af affaldet hos private og på virksomhederne.  
 Der foretages sortering af deponerbart affald på sorteringsplads ved affaldscentret Revas.

#### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Affald til deponering sorteres på Affaldscenter Revas  
 Der er ikke iværksat specifikke informationsaktiviteter med henblik på bedre kildesortering

**Opfølgning på målopfyldelse** Ingen bemærkninger.

**Serviceområde: Forebyggelsesudvalget****Fokusområde: Folkesundhed****Tema**

Styrkelse af folkesundheden blandt borgerne i Viborg Kommune.

**Kvalitetskontrakt****Mål**

Kvalitetsmål:

- Styrkelse af folkesundheden blandt borgerne i Viborg Kommune.

Forventet målopfyldeelse: Initiativerne iværksættes i denne valgperiode - indtil 2013.

**Veje til målet**

På baggrund af den nyeste sundhedsprofil 2010 "Hvordan har du det?", iværksættes mindst 2 nye initiativer / tilbud til borgerne. Det kan være projekter og/eller træningstilbud, der tager afsæt i de gældende strategier på KRAM-området, vedr. seksuel sundhed, tobak og alkohol.

**Opfølgingsredegørelse****Status for målopfyldeelse**

TOBAK

Der er tilbud om rygestopkurser i samarbejde med apotekerne. Kommunen medvirker i projekt X:IT (nationalt tobaksforebyggelsesprojekt på skoler.) Der tilbydes Xhale rygestopkurser til unge og forskellige tobak events ved efterspørgsel.

ALHOLHOL

Viborg Kommune har afholdt national alkoholkonference i samarbejde med Sundhedsstyrelsen om familieorienteret alkoholbehandling og forebyggelse med 200 deltagere samt medvirket i den årlige spritkampagne, som koordineres af Rådet for Sikker Trafik.

MOTION

Der udbydes årligt kurser i brug af de opstillede træningspavilloner ved Sønder sø i Viborg.

**Opfølgning på målopfyldeelse**

Viborg Kommune har revideret den tværgående Forebyggelses- og sundhedsfremmepolitik, og det har medført en justering af kvalitetsmålene for Forebyggelsesudvalget. Justeringen sker blandt andet på baggrund af nye data fra den regionale sundhedsprofil.

**Fokusområde: Folkesundhed, sundhed på tværs****Tema**

Styrkelse af folkesundheden i kommunen.

**Kvalitetskontrakt****Mål**

Kvalitetsmål:

- Styrkelse af folkesundheden blandt borgerne i Viborg kommune.

---

Projektet er treårigt og afsluttes i 2012.

---

**Veje til målet** Der iværksættes konkrete aktiviteter i et afgrænset geografisk område af kommunen (Karup), i samarbejde med lokale interessenter, og i et tværfagligt perspektiv, der skal øge fokus på at implementere forebyggelsespolitikken i såvel kommuneplan, lokalplaner, aktiviteter blandt børn, unge og voksne, i fritidslivet mv.

---

#### Opfølgingsredegørelse

---

**Status for målopfyldelse** Kick off-arrangement med fællesspisning / folkekøkken og præsentation af "Karup-sangen".

Uddannelse af 7 sundhedspiloter, som skal sætte nye aktiviteter i gang i lokalområdet. Foreløbigt er følgende aktiviteter iværksat: ugentlige cykelture for kvinder, ugentlige cykelture for mænd, gospelkoncert, etablering af gospelkor.

Afholdelse af sundhedsuge for alle elever på Karup Skole.

Plan for aktiviteter i andet halvår 2011 og 2012 foreligger i september 2011.

---

**Opfølgning på målopfyldelse** Viborg Kommune har revideret den tværgående Forebyggelses- og sundhedsfremmepolitik, og det har medført en justering af kvalitetsmålene for Forebyggelsesudvalget.

---

**Kommentarer** Der arbejdes løbende med at koordinere de kommunale indsatser i Karup Skoledistrikt – blandt andet ved et tættere samarbejde på tværs af forvaltningsområderne.

Et parallelt projekt om sundhed i kommuneplanlægningen kører som en del indsatsen Sundhed på tværs.

---

## Serviceområde: Demokratiudvalget

### Fokusområde: Dialog med borgerne

#### Tema

Hurtig og smidig dialog med borgerne.



### Kvalitetskontrakt

#### Mål

Kvalitetsmål:

Borgere og Demokratiudvalg

- Møder med borgergrupper og lokalråd
- Ansøgere til større projekter inviteres med på møde
- Årets lokaleområde
- Afholdelse af årlig demokratikonference
- Alle henvendelser besvares inden for 4 dage
- Udrykningshold
- Min. 1 årligt møde med Landdistriktsråd, Ungdomsråd og Integrationsråd

Forventet målopfyldelse: Inden udgangen af 2013.

#### Veje til målet

Udarbejdelse af årshjul for Demokratiudvalgets arbejde. Holdningsbearbejdning hos medarbejderne.

### Opfølgingsredegørelse

#### Status for målopfyldelse

Borgere og Demokratiudvalg:

DU har i perioden afholdt:

?møde med LAG

Møde med Ungdomsrådet vedr. drøftelse af Ungeportalen

Årets lokalområde, med deltagelse af alle udvalgsmedlemmerne

Demokratikonferencen med 85 deltagere

?Formanden for DU har holdt 6 møder med borgere

?Landdistriktsrådet har deltaget i 2 DU-møder og Ungdomsrådet i 1

Borgere og medarbejdere:

Alle henvendelser er besvaret indenfor 4 dage

Møder afvikles iht mål

Alle rettidigt modtaget ansøgninger er behandlet på følgende møde

Alle beslutn. er meddelt 3 dage efter møder

#### Opfølgning på målopfyldelse

Ingen bemærkninger.

#### Kommentarer

Øvrige kvalitetsmål, Borgere og medarbejdere:

- Alle henvendelser besvares inden for 4 dage
- Ønske om møder afvikles snarest muligt, og inden for mak. 3 uger
- Ansøgninger modtaget inden 14 dage før demokratiudvalgsmøde behandles på mødet.
- Beslutning meddeles senest 3 dage efter demokratiudvalgsmøde

Kvalitetsmål forudsætter, at borgerguidefunktionen eksisterer.

### Fokusområde: Nye veje i borgerinddragelse

**Tema** Projekter vedrørende borgerinddragelse og digitalisering - herunder øget oplysning til borgerne om kommune/lokalområde. Kommunens initiativpulje skal understøtte kvalitetsmålene.



### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
• Øget oplysning til borgerne om kommune/lokalområde: Min. 20% af initiativpuljens midler skal anvendes til nye informationstiltag  
• Digitalisering: Min. 20% af initiativpuljens midler skal digitalisering indgå som et væsentligt element.

Årlig opfølgning på målopfyldelse - og vurdering af, om procentdelen på fokusområdet over tid skal øges.

**Vejne til målet** Fastholde fokus på øget oplysning om kommune/lokalområde samt digitalisering - herunder synliggøre fokusområderne i udvalgets sagsfremstillinger og i regnskabet for initiativpuljen.

### Opfølgingsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Kvalitetsmål:  
1. Min. 20% af initiativpuljens midler skal anvendes til nye informationstiltag.  
2. Min. 20% af initiativpuljens midler skal digitalisering indgå som et væsentligt element.

Status:

Ad.1. Der er pr. 31. august anvendt 167.519 kr. til informationsprojekter ud af 857.000 kr. svarende til 19,5 %. Hertil kommer Borgerguidens tidsforbrug.

Ad.2. Der er pr. 31. august anvendt 116.000 kr. til digitaliseringsprojekter ud af 857.000 kr. svarende til 13,5 %. Hertil kommer Borgerguidens tidsforbrug  
Konklusion: Målet er endnu ikke nået ift. digitaliseringindsatsen

**Opfølgning på målopfyldelse** Demokratiudvalget vil i endnu højere grad prioritere at støtte projekter inden for digitalisering. Borgerne skal i højere grad informeres om fokus for Demokratiudvalget, så ansøgninger til Initiativpuljen i højere grad omhandler digitalisering. Det sker bl.a. gennem viborger.dk og borgerguiden. Kvalitetsmålet "Nye veje i borgerinddragelsen" er revideret. Fokus forsøges flyttet til de unge mennesker bl.a. via ungeportalen, som skal skabe øget kommunikation og dialog unge imellem og mellem unge og Kommunen.

## Serviceområde: Beredskab

### Fokusområde: Udrykning til blinde alarmer

**Tema** Brandvæsnet rykker alt for ofte ud, hvor der ved en fejl er afgivet alarm, og der ved udrykning konstateres, at der ikke forekom ildebrand el. lign. I 2009 rykkede brandvæsnet ud i alt 620 gange. Heraf var 30,8 % udrykninger til blinde alarmer. Det vurderes, at mange blinde alarmer kommer fra ABA-anlæg (Automatiske Brandalarm Anlæg). Indsatsen lægges i forbindelse med disse.



### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål:  
 • Antallet af brandvæsenets udrykninger til blinde alarmer skal nedbringes med min. 10 % i forhold til 2009. Dvs. at maks. 20 % af antallet af udrykninger må være til blinde alarmer i perioden 2011-12.

Forventet målopfyldelse i 2012.

**Veje til målet**

- Når Beredskab foretager brandsyn, skal der være særlig fokus på ABA-alarmer mht. til f.eks. vedligehold af alarmer og aktiviteter der kan igangsætte en alarm (svejsning, gasser mm)
- En særlig indsats overfor de ABA-alarmer der (tilbagevendende) er årsag til blinde alarmer.
- Evt. ved at hæve prisen for udrykning ved blinde alarmer.

### Opfølgningsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Målet fortsætter til udgangen af 2012.

Der arbejdes med emner til reducere af de blinde alarmer, herunder Information, Årsagsundersøgelser m.m.. For 2010 er der noteret et fald i blinde alarmer på ca. 12%. (Målsætningen er 10%). Blinde alarmer udgør for 2010 ca. 27% af de samlede udrykninger.

**Opfølgning på målopfyldelse** Ingen bemærkninger.

**Kommentarer** Konsekvensen ved blinde alarmer er dels en risiko for at køretøjer og materiel burde være anvendt ved en anden samtidig reel brand - dels betydeligt øgede udgifter til Brandvæsnet.

### Fokusområde: Brandsyn

**Tema** Viborg Kommune foretager brandsyn i bygninger, hvor mange mennesker samles (f.eks. værtshuse, forsamlingslokaler, virksomheder, skoler), i brandfarlige virksomheder og oplag, samt i fredede bygninger.




Formålet er, ved rådgivning, information og motivation, at skabe en brand-teknisk forståelse, der er med til at forebygge brande. Emnerne er bl.a. branddøre, flugtveje og brandslukningsudstyr.

### Kvalitetskontrakt

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Mål</b>                         | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At foretage 435 varslede brandsyn i 2011</li> <li>• At foretage 15 temabrandsyn, hvor temaet er "uanmeldte brand-syn".</li> </ul> <p>Forventet målopfyldelse i perioden 1/1 - 31/12-2011.</p>   |
| <b>Veje til målet</b>              | De nævnte brandsyn foretages i perioden.  |
| <b>Opfølgingsredegørelse</b>       |   |
| <b>Status for målopfyldelse</b>    | Målsætningen fortsætter til udgangen af 2011. De opstillede tidsterminer for brandsyn følges. For at undersøge virkningen af de varslede/uvarslede brandsyn er der foretaget en brugerundersøgelse af tilfredsheden med brandsynene. Resultatet foreligger i en udarbejdet brugerundersøgelsesrapport.  |
| <b>Opfølgning på målopfyldelse</b> | Ingen bemærkninger.   |
| <b>Kommentarer</b>                 | <p>Øvrige bemærkninger:</p> <p>Brandsyn foretages i bestemte kategorier af bygninger, tidligst 1 år efter etablering, og herefter med regelmæssige mellemrum på 1, 2 eller 5 år. Normalt varsles brandsyn, men det kan i udvalgte tilfælde være en fordel at udføre dem uanmeldt. Virkningen af ikke varslede syn er derfor et tema i 2011.</p> |

### Fokusområde: Responstider på udrykning

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Tema</b> | <p>Responstiden på en udrykning er tiden fra det første brandkøretøj forlader brandstationen, til det ankommer til skadestedet. </p> <p>En kort responstid er yderst vigtig for en persons overlevelsesmuligheder i forbindelse med en brand. En kort responstid vil ligeledes have stor betydning for redning af materielle værdier, herunder f.eks. vores kulturarv (fredede bygninger mv.)</p> |
|-------------|--|

### Kvalitetskontrakt

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Mål</b>                      | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der må maks. gå 18 minutter fra det 1. brandkøretøj forlader brandstationen til det ankommer til skadestedet. Dette gælder uan-set skadestedets beliggenhed i kommunen</li> </ul> <p>Forventet målopfyldelse i 2011.</p>   |
| <b>Veje til målet</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle 6 brandstationer i Viborg Kommune fastholdes som udrykningssteder.</li> <li>• Der anskaffes et mindre brandslukningskøretøj til svære fremkommelige områder især i Viborg Midtby.</li> </ul>   |
| <b>Opfølgingsredegørelse</b>    |  |
| <b>Status for målopfyldelse</b> | Målsætningen fortsætter til udgangen af 2011. I udkastet til Den Risikobaserede Dimensioneringsplan for Viborg Kommunes beredskab er der angivet at de nuværende 6 brandstationer bibeholdes. Beredskabskommissionen forventer at planen forelægges Byrådet til godkendelse inden udgangen af 2011.08.31 Det anskaffede mindre brandslukningskøretøj til station Viborg er endnu ikke sat i drift. |

---

Indretning på eget værksted pågår.

---

**Opfølgning på målopfyldelse**

Ingen bemærkninger


Historisk version

Historisk version

Historisk version

## Serviceområde: Politisk og adm. organisation

### Fokusområde: Digital kommunikation med borgerne

**Tema** Der er taget afsæt i kommunens digitaliseringsstrategi, som Byrådet godkendte den 28. april 2010. I strategien indgår en borgerrettet delstrategi. 

Fra digitaliseringsstrategien:  
 "Viborg Kommune kommunikerer digitalt med borgere og virksomheder og med størst mulig anvendelse af selvbetjeningsløsninger. Løsningerne skal være let tilgængelige med adgang døgnet rundt."

### Kvalitetskontrakt

**Mål** Kvalitetsmål - sygesikring, flytteløsning og digital signatur og rottebekæmpelse:

- personligt fremmøde samt telefoniske/skriftlige henvendelser reduceres
- digitale henvendelser via selvbetjeningsløsninger øges
- alle breve til borgere fra Borgerservice og Jobcenter sendes fra 2011 via output management, fra 2012 gælder det breve fra hele organisationen.

Forventet målopfyldelse i 2011 og 2012.

**Veje til målet**

- I perioden tages relevante selvbetjeningsløsninger i brug.
- Der gennemføres 2010- 2011 en intensiv oplysningskampagne for at flest mulige borgere tilslutter sig digital signatur og dokumentboks
- Differentieret åbningstid for opgaver med og uden selvbetjeningsmulighed
- Målrettet undervisningstilbud i samarbejde bibliotek/borgerservice til diverse målgrupper.


### Opfølgningsredegørelse

**Status for målopfyldelse** Der arbejdes løbende med at øge andelen af borgere, der anvender selvbetjeningsløsninger. Nedenfor er nævnt en række initiativer:  
 100 af kommunens ansatte med borgerrettede opgaver, er uddannet som digitale ambassadører, der kan vejlede borgerne med at anvende digitale selvbetjeningsløsninger.  
 Der er uddannet 20 digitale agenter, der hjælper kollegaer i forhold til at øge digitalisering af den kommunale opgaveløsning.  
 Der er udviklet nye selvbetjeningsløsninger - bl.a. opskrivning til dagtilbud.  
 Nem-ID er annonceret og markedsført på hjemmesiden og i trykte medier.

**Opfølgning på målopfyldelse** I 2011 (uge 43) gennemføres der en tælling af borgerhenvendelser. Resultatet sammenholdes med den tælling, der er gennemført i 2010.  
 Byrådet forventes i august 2011 at vedtage en samlet service- og kanalstrategi med tilhørende handlings-plan. Service- og kanalstrategien vil medvirke til, at arbejdet med digital borgerservice systematiseres og målrettes yderligere.  
 Kvalitetsmålet vedr. digital borgerbetjening justeres i forbindelse med arbejdet med handleplanen.

**Kommentarer** Viborg Kommune er en af parterne i Økonomistyrelsens udbud om fjernprint. Udbudet forventes gennemført i efteråret 2011, hvorefter kommunen har mulighed for at indgå kontrakt med en leverandør. Målet om, at al-le breve til borgere fra Borgerservice og Jobcenter sendes via output management i 2011 nås på den bag-grund evt. først i starten af 2012.

## Fokusområde: Sagsbehandlingstider

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| <b>Tema</b> | <p>På en række områder er der opstillet servicemål i form af frister for kommunens sagsbehandling.</p> <p>På ældreområdet er der f.eks. fastsat en række forskellige sagsbehandlingstider i forhold til ansøgning om personlig eller praktisk hjælp, mens der på det tekniske område f.eks. er fastsat, at 95 % af alle byggesager meddeles byggetilladelse senest 5 uger efter alle oplysninger om sagen er modtaget.</p> |  |
|-------------|--|---|

## Kvalitetskontrakt

|            |   |
|------------|---|
| <b>Mål</b> | <p>Kvalitetsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At de opstillede maksimale sagsbehandlingstider overholdes.</li> </ul> <p>Forventet målopfyldeelse: Løbende opfølgning.</p> |
|------------|---|

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Veje til målet</b> | Løbende opfølgning. med hovedvægt på områder, hvor der opstår eventuelle vanskeligheder ved at leve op til de opstillede sagsbehandlingstider. Eventuelle afvigelser fra de fastsatte sagsbehandlingstider tages op til nærmere vurdering i de enkelte fagudvalg, der er ansvarlig for området. |
|-----------------------|---|

## Opfølgingsredegørelse

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Status for målopfyldeelse</b> | <p>Der henvises til bilag med status vedr. de faktiske sagsbehandlingstider .</p> <p>Oversigt over sagsbehandlingstider er publiceret sammen med det øvrige kvalitetskontrakt-materiale på <a href="http://www.viborg.dk/kvalitetskontrakt">www.viborg.dk/kvalitetskontrakt</a></p> |
|----------------------------------|---|

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Opfølgning på målopfyldeelse</b> | <p>Der henvises til vedlagte bilag med status for de faktiske sagsbehandlingstider.</p> <p>Oversigt over sagsbehandlingstider er publiceret sammen med det øvrige kvalitetskontrakt-materiale på <a href="http://www.viborg.dk/kvalitetskontrakt">www.viborg.dk/kvalitetskontrakt</a></p> <p>Af bilaget fremgår hvilke initiativer der iværksættes for at overholde tidsfristerne m.v.</p> |
|-------------------------------------|--|

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Kommentarer</b> | Oversigt over sagsbehandlingstider er publiceret sammen med det øvrige kvalitetskontrakt-materiale på <a href="http://www.viborg.dk/kvalitetskontrakt">www.viborg.dk/kvalitetskontrakt</a> |
|--------------------|--|

## Om kvalitetskontrakter

Kvalitetskontrakten skal sikre, at kommunens borgere kan få et klart og overskueligt indblik i kommunens arbejde med kvalitetsudvikling. I kvalitetskontrakten præsenteres de politiske mål for borgerne, så de på denne måde kan få information om, hvilket serviceniveau kommunen arbejder hen imod på de respektive serviceområder.

Kvalitetskontrakten skaber dermed et godt afsæt for den løbende dialog mellem kommunalbestyrelsen og kommunens borgere, og er et godt redskab til at sikre en dynamisk og målrettet indsats i den kommunale kvalitetsudvikling.

Kommunerne skal desuden årligt følge op på, hvor langt kommunen er kommet med at opfylde de fastsatte mål. Kommunen skal i en opfølgingsredegørelse vurdere, om indsatsen er tilstrækkelig for at nå de opsatte mål, og om målene fortsat vurderes relevante. På denne måde bliver borgerne også informeret om udviklingen i målopfølgelsen.

De kommunale kvalitetskontrakter er indført med Folketingets vedtagelse af lov nr. 136 af 24. februar 2009 om ændring af lov om kommunernes styrelse og lov om regioner og om nedlæggelse af amtskommunerne, Hovedstadens Udviklingsråd og Hovedstadens Sygehusfællesskab (regionsloven). De nærmere regler for kvalitetskontraktens indhold, udformning og offentliggørelse er fastsat i Indenrigs- og Socialministeriets bekendtgørelse om kommunal kvalitetskontrakt og opfølgingsredegørelse nr. 1309 af 15. december 2009.

Bekendtgørelsen og den tilhørende vejledning kan findes midlertidigt på Socialministeriets hjemmeside - [www.sm.dk](http://www.sm.dk) - under følgende mapper 'Velfærdsudvikling', 'Kvalitetsreform' og 'Kvalitetskontrakt og udbudsstrategi'. Vejledningen uddyber reglerne for udformning og indhold af en kvalitetskontrakt og opfølgingsredegørelse, og indeholder et bilag til inspiration i arbejdet med opstilling af kvantificerbare mål for kvalitetsudvikling.

# Bilag til opfølgingsredegørelse vedr. overholdelse af sagsbehandlingstider



## Børne- og Ungdomsudvalget

| Service-loven                | Emne   | Tidsfrister   | Status<br>Faktiske sagsbehandlingstider juni 2011  |
|------------------------------|--|---|--|
| § 11                         | Særlig familievejlederordning                      | 3 måneder   | <b>Sagsbehandlingstiden overholdes..</b>   |
| §§ 41, 42                    | Merudgiftsydelse og tabt arbejdsfortjeneste        | 8 uger. Denne frist er fastsat af Viborg Kommune og gælder fra ansøgning til svar om afgørelse.   | <b>Tidsfristen overholdes.</b><br>I nogle sager er det ikke muligt at overholde sagsbehandlingsfristen pga. ydre omstændigheder; (hvis vi f.eks venter på en lægeerklæring e.a.). I disse situationer oplyses familien om at sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes og hvorfor – der er udarbejdet standardskrivelser til brug her for.                        |
| § 50                         | Socialfaglig undersøgelse                          | 4 måneder, jf. § 50, stk. 7<br>2 måneder ved tvangsforanstaltning jf. §51   | <b>Tidsfristerne overholdes</b><br>I visse sager af ældre dato har det ikke været muligt at overholde sagsbehandlingsfristen. I disse sager orienteres borgeren om at fristen ikke kan overholdes, hvorfor og hvornår afgørelse kan forventes. Disse sager pågældende sager under hurtig afvikling<br><br>Vedr. § 51: tidsfristerne overholdes. (ca. 1 sag årligt) |
| § 62                         | Genbehandlingsfrister                              | <b>1 år</b> - Hvis barnet eller den unge ikke har været anbragt uden for hjemmet inden for det seneste år før datoen for den aktuelle anbringelse<br><b>2 år</b> - Hvis barnet eller den unge har været anbragt uden for hjemmet inden for det seneste år før datoen for den aktuelle anbringelse<br><b>3 år</b> - Børn og unge-udvalget kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en anbringelse uden for hjemmet barn, der ikke er fyldt 1 år, skal gælde i 3 år | <b>Tidsfristerne overholdes</b>  |
| § 70                         | Opfølgning i forhold til iværksat foranstaltning   | 3 måneder, herefter hver 12 måneder   | <b>Tidsfristerne overholdes</b>  |
| § 75, stk. 2<br>§ 75, stk. 3 | Formandsafgørelse<br>Skal efterfølgende forelægges | 24 timer  | <b>Tidsfristerne overholdes</b>  |

## Bilag til opfølgingsredegørelse vedr. overholdelse af sagsbehandlingstider

|                            |  |                    |   |
|----------------------------|--|--------------------|---|
|                            | børne- og ungeudvalget inden                                   | 7 dage             |   |
| § 140                      | Handleplan   | 4 måneder          | <b>Tidsfristerne overholdes</b>   |
| § 140, stk. 3              | Ved grov kriminalitet  | 7 dage             |   |
| § 155                      | Underretning /kvittering                                       | 6 dage             | <b>Overholdes i sager om nye underretninger.</b> Der kan ske fejl ved underretninger i eksisterende sager. Der er igangsat aktiviteter, der skal sikre at tidsfrister overholdes. |
| <b>Offentlighedsloven</b>  | <b>Emne</b>  | <b>Tidsfrister</b> |   |
|                            | Begæring om aktindsigt   | 10 dage            | <b>Tidsfristen overholdes</b>   |
| <b>Retssikkerhedsloven</b> |  |                    |   |
| § 67                       | Generel klagefrist til Social Nævn, Ankestyrelse Remonstration | 4 uger             | <b>Tidsfristen overholdes</b>   |

### **Socialudvalget (Visitation Ældre & Sundhed)**

| Service-loven | Emne   | Tidsfrister  | Faktiske sagsbehandlingstider juni 2011   |
|---------------|--|--|---|
| § 79          | Aktiviteter, decentral visitation, som finder sted hos aktivitetsmedarbejderne i driften | 2 uger.  | 2 dage til maksimalt 2 uger   |
| § 83          | Personlig pleje  | a) Ansøgning om akut eller midlertidig personlig pleje: 2 dage.<br>b) Ansøgning om personlig pleje: 4 uger.<br>c) Ansøgning om større ændringer af den samlede hjælp: 10 uger. | a) 0-2 dage<br>b) 14 uger (**)<br>c) 21 uger (***)  |
| § 83          | Praktisk hjælp   | a) Ansøgning om midlertidig praktisk hjælp: 3 uger.<br>b) Ansøgning om praktisk hjælp: 10 uger.<br>c) Ansøgning om større ændringer af den samlede hjælp: 10 uger.             | A1) ukomplicerede sager 1-2 uger<br>A2) almindelige 10 uger (*)<br>b) 21 uger (***)<br>c) 21 uger (***) |
| § 83          | Frostmad   | a) Ansøgning om akut eller midlertidig ernæring: 2 dage.   | a) 0-2 dage<br>b) 1-2 uger  |

## Bilag til opfølgingsredegørelse vedr. overholdelse af sagsbehandlingstider

|                 |   |  |  |
|-----------------|---|--|--|
|                 |   | b) Ansøgning om ernæring: 6 uger.  |  |
| § 83            | Indkøbsordning  | a) Ansøgning om akut indkøbsordning: 2 dage.<br>b) Ansøgning om indkøbsordning: 6 uger.  | a) 0-2 dage<br>b) 1-2 uger   |
| § 84            | Aflastning / afløsning  | 6 uger.  | 14 uger ( **)  |
| § 86            | Genoptræning / vedligeholdende genoptræning   | 6 uger (nedsættes til 2 uger pr. 1. januar 2011).  | a) alm. ukomplicerede 0-2 uger<br>b) nye borgere der ikke modtager anden hjælp, 10 uger ( *) |
| §§ 79, 84 og 86 | Centerkørsel til aktiviteter, aflastning og træning.  | Følger ovenstående tidsfrister for sagsbehandling.   | Følger sagsbehandlingstiderne  |
| § 94            | Borger, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan <i>selv udpege hjælper</i> . | 6 uger.  | 6 uger   |
| § 95            | Kontant tilskud til hjælp / brugerstyret personlig assistance                                 | a) Ansøgning om ændringer, hvor alle oplysninger er i sagen: 10 uger.<br>b) Ansøgning om ændringer, men der skal indhentes nye oplysninger: 12 uger.<br>c) Nye ansøgninger: 12 uger.   | a) 10 uger<br>b) 12 uger<br>c) 12 uger   |
| § 112           | Kaldeanlæg  | a) Kaldeanlæg: 10 uger.<br>b) Midlertidige kaldeanlæg behandles decentralt i driftsenhederne af sygeplejerskerne.  | A1) højprioriterede 10 uger (*)<br>A2) almindelige, 21 uger (***)                            |
| § 112           | Kompressionsmaterialer (strømper & handsker)  | 1 uge, hvor alle nødvendige helbredsoplysninger er i sagen.  | 1 uge  |
| § 112           | Injektions- og testmaterialer til diabetikere   | 1 uge, hvor alle nødvendige helbredsoplysninger er i sagen.  | 1 uge  |
| § 112           | Kateter- og stomiprodukter  | 1 uge, hvor alle nødvendige helbredsoplysninger er i sagen.  | 1 uge  |
| § 112           | Bleer   | 2 uger.  | 1 uge  |
| § 112           | Høreapparater   | 4 uger.<br>Tidsfristen er bundet op på en underaftale til Sundhedsaftalen på hjælpemiddelområdet.  | 4 uger   |
| § 112           | Ortopædiske hjælpemidler (fodtøj, indlæg, korsetter og bandager)                              | 6 uger.  | 6 uger   |
| § 112           | Brystproteser og parykker   | 6 uger.  | 6 uger   |
| § 112           | Genbrugshjælpemidler (børn og voksne)   | a) Ansøgning om hjælpemidler i.f.m. udskrivelser*, forflytningsproblemer og tryksår: 1 uge.<br>b) Ansøgning om hjælpemidler til personlig pleje og indendørs mobilitet: 4 måneder.<br>c) Ansøgning om hjælpemidler til praktisk hjælp og | a) 1 uge<br><br>b) 4 måneder<br><br>c) 6 måneder   |

## Bilag til opfølgingsredegørelse vedr. overholdelse af sagsbehandlingstider

|                                |   |  |  |
|--------------------------------|---|--|--|
|                                |   | udendørs mobilitet: 6 måneder.<br><br>NB: * Tidsfristen er bundet op på sundhedsaftalen på hjælpemiddelområdet.  |  |
| § 113                          | Forbrugsgoder ( børn og voksne)                       | 6 måneder.   | 6 måneder  |
| § 114                          | Handicappede og særlige indretninger                  | a) Hvor der ikke er behov for kørekortkrav: 6 måneder.<br>b) Hvor der er behov for kørekortkrav: 10 måneder (der er op mod 4 måneders ventetid hos bilinspektøren i forbindelse med kørekortkrav). | a) 6 måneder<br>b) 10 måneder ( der er op til 4 måneders ventetid hos bilinspektør i forbindelse med kørekortkrav. |
| § 116 stk. 1                   | Mindre boligændringer, små tilpasninger               | 6 måneder.<br>(der skal søges om tilladelse til at udføre ændringer og tilpasninger hos udlejer.)  | 6 måneder ( incl indhentelse af diverse tilladelser)   |
| § 116, stk. 1                  | Større boligændringer, om- og tilbygninger            | 12 måneder.  | 12 måneder ( den samlede sagsbehandlingstid kan overskrides , afhængig af sagen)                                   |
| § 116, stk. 2                  | Anskaffelse af anden bolig eller opførelse af ny      | 18 måneder.  | 18 måneder   |
| § 117                          | Individuel befordring                                 | 4 uger.  | 4 uger   |
| § 118                          | Pasning af nærtstående (orlovsordninger)              | 4 uger.  | 4 uger   |
| § 119                          | Pasning af døende (orlovsordninger)                   | 1 uge.   | 1 uge  |
| § 122                          | Sygeplejeartikler til døende                          | 1 uge.   | 1 uge  |
| § 192a                         | Optagelse på boligliste til pleje- og demensbolig     | a) Akutte boligansøgninger: 2 uger.<br>b) Ansøgninger om pleje- eller demensbolig: 10 uger.  | 2 uger<br>b) 21 uger (***)   |
| <b>Lov om Almene boliger</b>   | <b>Emne</b>   | <b>Tidsfrister</b>   |  |
| § 54a                          | Optagelse på boligliste til ældrebolig                | a) Akutte ansøgninger om bolig: 2 uger.<br>b) Ansøgninger om ældrebolig: 10 uger.  | a) 2 uger<br>b) 21 uger (***)  |
| <b>Lov om trafik-selskaber</b> | <b>Emne</b>   | <b>Tidsfrister</b>   |  |
| § 11                           | Individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede | 4 uger.  | 4 uger   |
| <b>Sundhedsloven</b>           | <b>Emne</b>   | <b>Tidsfrister</b>   |  |

## Bilag til opfølgingsredegørelse vedr. overholdelse af sagsbehandlingstider

|        |  |   |   |
|--------|--|---|---|
| § 131  | Omsorgstandpleje – for de, som ikke kan benytte det almindelige tandlægetilbud | 10 uger.  | 1-2 uger                                  |
| § 138  | Sygepleje, fx medicingivning og sårpleje                                       | a) Lægeordineret: 0-2 dage.<br>b) Akutopstået sygepleje: 0-2 dage<br>c) Sygeplejefaglig rådgivning, vejledning og støtte: 9 uger. | a) 0-2 dage<br>b) 0-2 dage<br>c) 1-2 uger |
| § 140  | Genoptræning til borgere, der er udskrevet fra sygehus                         | 3 dage.<br>Tidsfristen er bundet op på sundhedsaftalen på området.  | 3 dage                                    |
| § 140a | Vederlagsfri fysioterapi (lægehenvist)   | 2 uger.   | 2 uger                                    |
| § 170  | Kørsel til læge og speciallæge for pensionister                                | 1 dag.  | 1 dag                                     |

\*) Det drejer sig om 25 borgere

\*\*) Det drejer sig om 57 borgere

\*\*\*) det drejer sig om 135 borgere.

### Socialudvalget (Visitation Social)

| Service-loven | Emne   | Tidsfrister   |  |
|---------------|--|---|--|
| § 10          | Rådgivning                                   | 2 uger  | 2 uger   |
| § 80          | Husvilde                                     | 4 dage  | 4 uger   |
| § 85          | Hjælp til udvikling af færdigheder           | a) Ansøgning om ændringer: 4 uger<br>b) Nye ansøgninger: 6 uger   | 8 uger<br>12 uger  |
| § 96          | Personlig hjælperordning                     | a) Ansøgning om ændringer, hvor alle oplysninger er i sagen: 4 uger<br>b) Ansøgning om ændringer, men der skal indhentes nye oplysninger: 8 uger<br>c) Nye ansøgninger: 12 uger | A) 8 uger<br>b) 8 uger<br>c) 12 uger   |
| § 97          | Ledsageordningen                             | 4 uger  | 8 uger   |
| § 98          | Kontaktperson for døvblinde                  | 4 uger  | 8 uger   |
| § 99          | Støtte- og kontaktperson                     | Irrelevant – tale om opsøgende (løbende) arbejde  |  |
| § 100         | Dækning af merudgifter                       | 8 uger  | 12 uger  |
| § 101         | Behandling af misbrugere (social behandling) | a) 2 uger for stofmisbrugere. Henvendelsesdato = ansøgningstidspunkt.<br>b) 2 uger for alkoholmisbrugere. Henvendelsesdato  | a) 2 uger for stofmisbrugere. Henvendelsesdato = ansøgningstidspunkt.<br>b) 2 uger for alkoholmisbrugere. Henvendelsesdato |

## Bilag til opfølgingsredegørelse vedr. overholdelse af sagsbehandlingstider

|                            |                                       | = ansøgningstidspunkt, jf. dog også Sundhedslovens § 141.  | = ansøgningstidspunkt, jf. dog også Sundhedslovens § 141.  |
|----------------------------|---------------------------------------|--|--|
| § 102                      | Tilbud af behandlings-mæssig karakter | 4 uger   | 8 uger   |
| § 103                      | Beskyttet beskæftigelse               | 4 uger   | 8 uger   |
| § 104                      | Aktivitets- og samværstilbud          | 4 uger   | 8 uger   |
| § 107                      | Midlertidigt botilbud                 | 8 uger   | 12 uger  |
| § 108                      | Længevarende botilbud                 | 8 uger   | 12 uger  |
| <b>Pensionsloven</b>       |                                       | <b>Tidsfrister</b>   |  |
| §§ 17, 18 og 20            | Førtidspension                        | a) Gammel ordning: Fra sagen er rejst, dvs. når alle relevante aspekter og oplysninger er i sagen: 12 uger<br>b) Ny ordning: Fra sagen er rejst, dvs. når alle relevante aspekter og oplysninger er i sagen: 12 uger | a) Gammel ordning: Fra sagen er rejst, dvs. når alle relevante aspekter og oplysninger er i sagen: 12 uger<br>b) Ny ordning: Fra sagen er rejst, dvs. når alle relevante aspekter og oplysninger er i sagen: 12 uger |
| § 16, stk. 1 (gl. ordning) | Bistandstillæg                        | Fra sagen er rejst, dvs. når alle relevante aspekter og oplysninger er i sagen: 12 uger  | Fra sagen er rejst, dvs. når alle relevante aspekter og oplysninger er i sagen: 12 uger  |
| § 16, stk. 2 (gl. ordning) | Plejetillæg                           | Fra sagen er rejst, dvs. når alle relevante aspekter og oplysninger er i sagen: 12 uger  | Fra sagen er rejst, dvs. når alle relevante aspekter og oplysninger er i sagen: 12 uger  |

For al sagsbehandling gælder det, at akutte sager behandles med det samme.

## Bilag til opfølgingsredegørelse vedr. overholdelse af sagsbehandlingstider

### **Beskæftigelsesudvalget**

| Emne  | Tidsfrister |           |
|---|-------------|-----------|
| Ansøgning om arbejdsredskaber, mentor mv., LAB § 74               | 4 uger      | 4 uger    |
| Ansøgning om bevilling af løntilskud, LAB § 63                    | 4 uger      | 4 uger    |
| Ansøgning om enkeltydelser, LAS §§ 81-85                          | 8 dage      | 8 dage    |
| Ansøgning om fleksjob, LAB § 69                                   | 3 måneder   | 3 måneder |
| Ansøgning om førtidspension                                       | 3 måneder   | 3 måneder |
| Ansøgning om hjælpemidler, LAB § 76                               | 4 uger      | 4 uger    |
| Ansøgning om kontanthjælp, starthjælp og engangshjælp             | 8 dage      | 8 dage    |
| Ansøgning om ledighedsydelse                                      | 8 dage      | 8 dage    |
| Ansøgning om mentor, LAB § 78                                     | 4 uger      | 4 uger    |
| Ansøgning om orlov til børnepasning for forsikrede                | 8 dage      | 8 dage    |
| Ansøgning om revalidering, LAS § 46                               | 3 måneder   | 3 måneder |
| Ansøgning om sygedagpenge, Lov om Sygedagpenge                    | 4 uger      | 4 uger    |
| Anmodning om udbetaling af løntilskud, LAB kap. 12                | 4 uger      | 4 uger    |
| Arbejdsfastholdelse, LAB §§ 100 og 101                            | 4 uger      | 4 uger    |
| Ansøgning om fleksydelse (tilsvarer efterløn), Lov om Fleksydelse | 4 uger      | 4 uger    |

LAB = Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats.

LAS = Lov om Aktiv Socialpolitik.

## Bilag til opfølgingsredegørelse vedr. overholdelse af sagsbehandlingstider

### **Klima- og Miljøudvalget**

| <b>Emne</b>                  | <b>Tidsfrister</b>  |   |
|------------------------------|---|---|
| Miljøgodkendelse, husdyrbrug | Færdiggørelse 6 eller 9 måneder efter en fuldstændig ansøgning er modtaget af Viborg Kommune. Antallet af måneder afhænger primært af husdyrbrugets størrelse | Det er dokumenteret, at tidsfristerne overholdes. Dette registreres løbende i Miljøministeriets it-ansøgningssystem for husdyrgodkendelser. |

### **Teknisk Udvalg**

| <b>Emne</b>                                       | <b>Tidsfrister</b>   |   |
|---|--|---|
| Byggesager  | 95 % af alle byggesager meddeles byggetilladelse senest 5 uger efter modtagelse af alle oplysninger til sagens behandling. | Det er dokumenteret, at for 95,5 % af byggesagerne meddeles tilladelse senest 5 uger efter fyldestgørende materiale foreligger.   |
| Tilsyn i forbindelse med afslutning af byggesager | Senest 14 dage efter anmodning herom.  | Det skønnes, at fristen overholdes for 95 % af sagerne.   |
| Opfølgning på ulovlig beboelse i kælderlokaler    | Senest 1 måned efter modtaget anmeldelse fra folkeregisteret.  | Sagerne opstår som følge af folkeregistrets indberetning til forvaltning. Der er således tale om interne henvendelser, hvortil der ikke skal meldes tilbage. Da den systematiske procedure først for nylig er vedtaget, ligger der en lang række sager, som der ud fra et ressourcemæssigt synspunkt ikke kan tages hul på ad en omgang. Det sker derfor i puljer. Det er derfor ikke realistisk for nuværende at opstille servicemål for denne type sager. |
| Opfølgning på igangværende byggesager             | Senest 1 år efter modtagelse af anmeldelse om byggeriets påbegyndelse.   | Det skønnes, at fristen overholdes i 15 % af sagerne. For at forbedre overholdelsen, er der udarbejdet procedurer for en systematisk opfølgning på samtlige sager. Procedurene igangsættes august 2011.   |