

Maj 2011

## KIK på den kommunale kvalitet? Brug den kommunale kvalitetsmodel til at udvikle den kommunale service!

**KL har i et tæt samarbejde med en lang række kommuner udviklet den kommunale kvalitetsmodel (KIK). Sigtet for modellen har været at give kommunerne et redskab til at udvikle kvaliteten i de kommunale ydelser med særligt fokus på dialog, medarbejderinddragelse og fleksibilitet.**

Modellen er baseret på et helhedsorienteret syn på de resultater, som kommunernes arbejde skaber og de indsatser, der er en forudsætning for resultaterne. Det har samtidig været væsentligt for KL at sikre, at modellen er så rummelig og fleksibel, at den enkelte kommune kan koble anvendelsen af modellen sammen med kommunens øvrige styring – fx til en styrkelse af det faglige indhold i kommunens styringskæde.

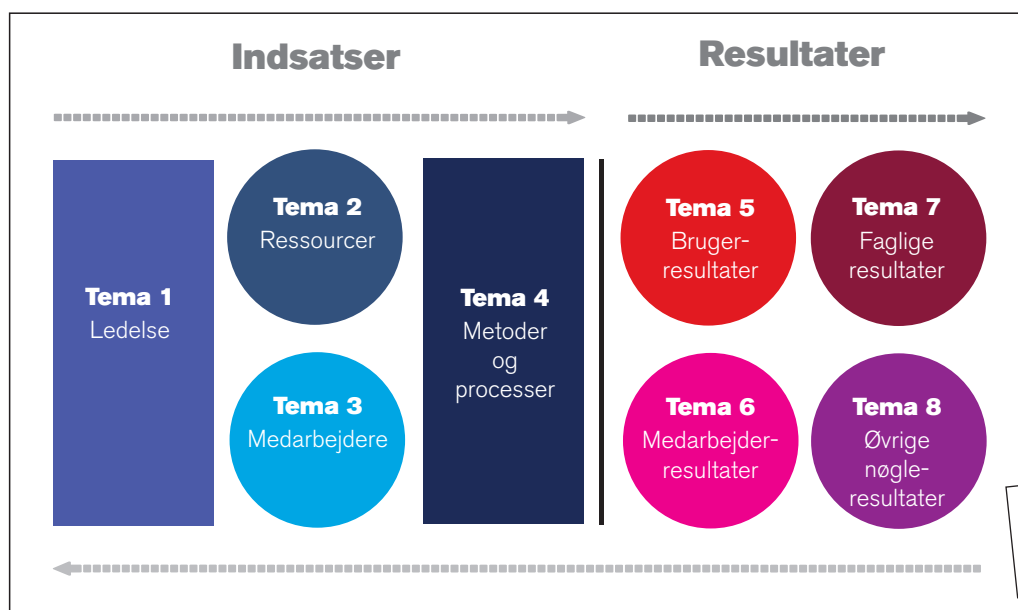
Kvalitetsmodellen skal samtidig betragtes som et ledelsesredskab, som kommunen kan stille til rådighed for lederne i forhold til arbejdet med kvalitetssikring og

kvalitetsudvikling. Kvalitetsmodellen gør det lettere for institutionerne at arbejde med de politiske mål, der er for deres område på en måde, som giver mening for både borgere og ikke mindst medarbejdere på den enkelte institution.

Samtidig er det væsentligt, at dialog er et bærende element i modellen; dialog mellem de forskellige hierarkiske niveauer i kommunen, dialog på tværs af institutioner og fagområder samt dialog mellem leder og medarbejdere på den enkelte institution.

### Vil du i gang med anvendelsen af KIK?

KL's Konsulentvirksomhed (KLK) kan sikre, at jeres kommune kommer godt i gang med anvendelsen af Den Kommunale Kvalitetsmodel. KLK's rådgivning begynder oftest med en introduktion til modellen for direktion og ledergrupper, kombineret med en strategisk drøftelse af kommunens specifikke anvendelse af modellen. En sådan drøftelse vil også oftest omhandle, hvordan KIK kan kobles til kommunens øvrige styringsværktøjer. Når kommunen skal i gang med modellen, kan KLK understøtte introduktionen af kommunens egne evaluatoreer til brugen af modellen. Kommunen kan også vælge at lade KLK facilitere de enkelte institutioners anvendelse af modellen i form af støtte til ledernes selvevaluering og opstilling af mål.



Du kan få mere at vide om KIK og om, hvordan KLK kan hjælpe jer med at komme i gang med kvalitetsarbejdet, hos chefkonsulent Peter Bogh, [peb@kl.dk](mailto:peb@kl.dk). Se også mere på [www.kl.dk/KIK](http://www.kl.dk/KIK)



Maj 2011

## Kvalitetsmodellen som grundlag for aftalestyring

Ringkøbing-Skjern Kommune har sammen med ti andre kommuner været med til at udvikle og teste Den Kommunale Kvalitetsmodel. Nu er kommunen klar til at bruge modellen sammen med kommunens Dialogbaserede Aftalestyring.



Ringkøbing-Skjern  
Kommune

Kommunaldirektør Niels Erik Kjærgaard fortæller, at man savnede en systematik til at følge op på målene i de aftalebaserede enheder og til at få dannet nye mål:

”Til dette formål passer KIK modellen perfekt. Vi har tilpasset modellen til de formål, vi har brug for, men er 100 procent loyale overfor grundtankerne i modellen”.

Kommunen har haft alle 150 ledere af aftaleenhederne på kursus i, hvordan kommunen vil bruge modellen. Voksenhandicap-området har som det første område brugt modellen til at følge op på aftalemålene samt som afsæt for at danne områdets kommende mål. Lederne har forpligtiget sig til at dokumentere opfyldelsen af de mål, der er for deres enheder, via modellens temaer og sprog. Samtidig danner kvalitetsmodellen rammen for en dialog med medarbejderne om, hvordan de mål og resultater, der allerede er skabt, kan bruges til at højne kvaliteten og bringe enheden videre. Med afsæt i denne dialog evaluerer alle aftaleenhederne de opnåede mål og resultater ved hjælp af KIK modellen, og sætter de mål op, som de foreslår, skal indgå i de nye aftaler. I Ringkøbing-Skjern Kommune gælder disse mål for de næste to års arbejde.

Kommunaldirektør Niels Erik Kjærgaard fortæller videre:

”I løbet af de næste to måneder skal resten af vores aftaleenheder gennem en evaluering af deres resultater og indsatser med systematikken i KIK, og til efteråret vil vi lave en evaluering af vores brug af modellen. Vi håber, at vores erfaringer med brug af modellen kan være med til at styrke den dialogbaserede aftalestyring i kommunen. Samtidig er det også vores håb, at vi kan være med til at bringe både os og andre kommuner videre med at udvikle kvaliteten i det kommunale arbejde og i de ydelser, som vi leverer til borgerne”

Kommunaldirektør  
Niels Erik Kjærgaard



### Hvis du vil vide mere

om KL's Konsulentvirksomhed og vore produkter, kan du kontakte afdelingschef Bente Buhl Rasmussen på 4032 6183 eller [bbu@kl.dk](mailto:bbu@kl.dk)

### Nyt fra KL's Konsulentvirksomhed

Målet med nyhedsbrevet er at inspirere kommunale medarbejdere, politikere og topledere med artikler om aktuelle tendenser, nye produkter og relevante projekter inden for ledelse, organisation, økonomi og styring. Du kan bestille "Nyt fra KL's Konsulentvirksomhed" direkte til din mailboks på [www.kl.dk/klk/nyhedsbrev](http://www.kl.dk/klk/nyhedsbrev). Læs mere om KL's Konsulentvirksomhed på [www.klk.kl.dk](http://www.klk.kl.dk).