

pågældende ydelse. Målene kan være angivet i en servicedeklaration.

Aftalen skal både indeholde en økonomisk del og en beskrivelse af kvaliteten af den ydelse, der skal leveres.

Når opgaver løses af andre end den, der har ansvaret skal den ansvarlige myndighed løbende sikre sig, at aftalen overholdes på alle punkter.

Kommunen og amtskommunen har i forvejen en sådan pligt til at føre tilsyn med, hvordan opgaverne løses. Den gælder både, når opgaverne løses af egne ansatte eller af andre.

I forslaget til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område vil pligten imidlertid blive formuleret klart. Den skriftlige aftale med den, der udfører opgaven, vil være retningsgivende for indholdet af den kommunale og amtskommunale tilsynspligt. Socialministeriet vil vejlede kommuner og amtskommuner om, hvordan aftalerne kan gøres praktisk anvendelige ved tilsynet. Det vil ske ved at beskrive, hvorledes krav til kvalitet og kontrol hermed kan indgå i aftalerne sammen med fx regler om, hvordan forvaltningslovens krav kan efterleves.

På dette grundlag er det overladt til kommune eller amtskommune at afgøre, hvorledes opgaveløsningen mest hensigtsmæssigt kan organiseres. De modeller for opgaveløsning, der anvendes i dag, vil kunne videreføres under hensyn til det, der er anført om den skriftlige aftale.

Forslaget beskriver bo- og servicetilbudene til de mest udsatte grupper på en ny måde. Hensigten er at styrke hjælpen ved at lægge vægt på bedre og mere individuelt tilpassede tilbud. Der er både tale om at anvende andre former for tilbud end de traditionelle og at kombinere dem på andre måder. Erfaringen viser, at kvaliteten af hjælpen forbedres, når den tilrettelægges på denne måde. Ved den konkrete tilrettelæggelse af tilsynet må myndigheden være særlig opmærksom på, at målet om en styrket indsats nås.

### 7.3. Frivillige som medspillere

Den større frihed i opgavevaretagelsen kan bl.a. bruges til at inddrage de frivillige organisationer og grupper af borgere, der gør en indsats for at forbedre de sociale, kulturelle eller aktivitetsmæssige muligheder i deres bolig- eller byområde. Det frivillige sociale arbejde er en væsentlig aktør i fornyelsen af velfærdssamfundet, fordi det rummer et socialt engagement, en evne til at opbygge fællesskaber og en anderledes ageren end det offentlige. Det er vigtigt, at kommuner og amtskommuner fremmer samarbejdet med de frivillige organisationer og medvirker til et øget kendskab til de frivillige organisationers aktiviteter og tilbud, herunder også rådgivningstilbud

m.v. Et øget samspil med de frivillige kræfter skal ske med respekt for det frivilliges egenart og styrke. Det frivillige sociale arbejde er ikke bare et supplement til den offentlige indsats, men har en selvstændig betydning i velfærdssamfundet.

Dette medfører ingen begrænsning i kommunernes og amtskommunernes ansvar for opgavevaretagelsen.

Netop styrkelse af samarbejdet med de frivillige sociale organisationer indgår som et af de centrale forslag i betænkning nr. 1332 »Frivilligt socialt arbejde i fremtidens velfærdssamfund«.

### 7.4. Information, brugerindflydelse og kvalitetskontrol som baggrund for den enkelte borgers forhold og rettigheder

Informationsudveksling og dialog er vigtige redskaber ikke blot mellem de kommunale råd og forvaltninger, medarbejdere, brugerorganer, virksomheder og borgere, men også mellem det statslige og det kommunale og amtskommunale niveau. Bedre og mere tilgængelige informationer giver i sig selv bedre grundlag for den videre dialog.

Betydningen af åbenhed og synlighed om, hvad kommune og amtskommune beslutter at tilbyde borgerne, har igennem de seneste år fået øget opmærksomhed. Det kan fx være information om de enkelte ydelser (fx servicedekclarationer og redegørelser og formål og indhold af væsentlige ydelser), inddragelse af brugerne via brugerbestyrelser, virksomhedsplaner osv. samt individuel medindflydelse fx gennem handleplaner, hjemmehjælpsskemaer m.v. Hertil kommer, at der med den stigende anvendelse af udbud af myndighedernes opgaver er blevet mere brug for at klargøre forventningerne til det, kommuner og amtskommuner overlader til andre at udføre.

Denne udvikling er i høj grad sket ved initiativer i kommuner og amter. I de seneste år har repræsentanter for de kommunale parter og forskellige ministerier arbejdet sammen om at forbedre information og informationsudveksling som grundlag både for ligeværdige dialoger mellem myndigheder, for en kvalificeret offentlig debat og for borgernes forventninger og meningsdannelse om, hvad der er og ikke er offentlige opgaver.

Det har resulteret i en række rapporter og vejledningsvirksomhed fra såvel de kommunale organisationer som fra de respektive ministerier og ikke mindst i ændringen af den kommunale styrelseslov pr. 1. september 1995, hvorefter kommuner har fået pligt til mindst hvert andet år at informere kommunens borgere om indholdet af og målsætningerne for væsentlige kommunale serviceydelser.