

REFERAT Direktionen d. 20-09-2016

Mødedato Tirsdag d. 20. september 2016 kl. 13:30

Mødested Mødelokale A101

Mødedeltagere Lars Holte, Jørgen Lerhard, Per Aalbæk Nielsen, Charlotte
Markussen, Kathrine Seier Skastrup (sekretær)

Indholdsfortegnelse

Status direktionens puljer - september 2016.....	3
Øvrige sager 20-09-2016.....	4
Ny version - Borgmestersvar og forsøg med 24 timers regel.....	5
Ekstern konsulentanalyse af det specialiserede børne- og ungeområde.....	7
Økonomiudvalgets forberedelse af Byrådets 2. behandling.....	8
Økonomiopfølgning 20-09-2016.....	9
Lukket.....	10

Punkt 1: Status direktionens puljer - september 2016

16/5057

Baggrund

Under Direktionens budgetansvar er placeret en række puljer, der kan udmøntes til forskellige formål på tværs af kommunen. Det drejer sig om følgende puljer:

- Udviklingspuljen
- Investeringspuljen (effektiviseringspuljen)
- IT-promillepuljen
- Lønpromillepuljen

Ved budgetårets start udgjorde puljerne et budget på 12,9 mio. kr. Af disse er på nuværende tidspunkt udmøntet 9,7 mio. kr., mens der ved denne sag udmøntes yderligere 2,8 mio. kr. Puljerne vil herefter have et resterende budget på 0,4 mio. kr.

Der er derudover yderligere projekter/udgifter svarende til 0,3 mio. kr., som er angivet i puljernes pipeline, men som ikke udmøntes med denne sag.

Indstilling

Det indstilles, at:

- udgifter til personalejulegaver på i alt 1,0 mio. kr. finansieres varigt over udviklingspuljen.
- udgifter afholdt til personalefesten Bfit på i alt 0,3 mio. kr. finansieres varigt over udviklingspuljen.
- udgifter afholdt til chefforum og direktionsseminar på i alt 0,15 mio. kr. finansieres varigt over udviklingspuljen.
- udgifter afholdt til personalejulefrokosten på i alt 0,1 mio. kr. finansieres varigt over udviklingspuljen.
- der tildeles midler til IT investeringer, jf. særskilt sag, fra IT-puljen til IT-budgettet på i alt 0,890 mio. kr. i 2016.
- den tidligere godkendte (på DIR-møde d. 16/8-2016) udgift vedr. ”tidligere tværgående indsats” på i alt 400 t. kr. finansieres via investeringspuljen
- udgifterne til iPads til udkørende funktioner flyttes fra investeringspuljen til IT-puljen

Beslutning Direktionen den 20-09-2016

Godkendt, idet pinden vedr. IT-midler udgik og håndteres i en særskilt sag. Derudover blev det besluttet, at der efterfølgende kan overvejes en teknisk omplacering mellem puljerne.

Sagsfremstilling

Der henvises til vedhæftede oversigt.

Med de foreslåede udmøntninger udgør direktionens udviklingspulje 0,5 mio. kr. fra 2017.

Oversigten indeholder også en forbrugsstatus på direktørpuljerne.

Bilag

Puljer - sept 2016.pdf

Punkt 2: Øvrige sager 20-09-2016

15/26452

Baggrund

Aktuelle politiske/strategiske sager

Fast punkt på dagsordenen til direktionens drøftelse.

Månedssag opgjort pr. 31-07-2016 på det specialiserede område - BURC

Vedlagt notat til direktionens orientering.

Månedssag juni 2016 – Social- og Handicapcentret

Vedlagt notat til direktionens orientering.

Budgetavis 2017

Vedlagt til direktionens drøftelser med tidsplan og hovedbudskaber

Temamøde i Byrådet 27. september

Vedlagt udkast til program til direktionens orientering.

Beslutning Direktionen den 20-09-2016

Månedssagerne på de specialiserede områder

Taget til efterretning, idet direktionen udtrykte ros til notaterne og aftalte, at de to centerchefer skal deltage på et kommende direktionensmøde.

Budgetavis 2017

Godkendt

Temamøde i Byrådet 27. september

Taget til efterretning

Bilag

Status på det specialiserede børneområde i 2016, opgjort pr. 31-07 -2016

Månedssag september 2016 - Social- og Handicapcentret

Budgetavis 2017 - tidsplan og hovedbudskaber

Udkast til program til BY temadrøftelse om tidlig indsast og tværgående samarbejde

Punkt 3: Ny version - Borgmestersvar og forsøg med 24 timers regel

15/22056

Baggrund

I HTK har vi fokus på at understøtte udvikling af god borgerkontakt, og i den forbindelse er der behov for at kigge dels på håndteringen af svar på skriftlige klagehenvendelser til borgmesteren, som i dag er meget forskellig fra center til center, dels på opfølgningen i forhold til skriftlige klagehenvendelser til centrene.

Derfor har der været udarbejdet en sag herom, som har været behandlet i direktionen og efterfølgende i chefforum. På baggrund af drøftelsen i chefforum, er der lavet en ny indstilling til direktionen.

Indstilling

På baggrund af drøftelsen i chefforum indstilles det, at Direktionen godkender:

1. At håndteringen af skriftlige klager til Borgmesteren fremover følger standardindhold og -procedure, så alle borgmestersvar håndteres ensartet og holdes i en ensartet stil og tone.
2. At den interne svarfrist på udkast til borgmestersvar fastholdes på 7 dage.
3. En anbefaling om at opgaven med udarbejdelse af borgmestersvar placeres hos få personer i det pågældende center
4. At BAC og SHC deltager i pilotforsøg med at afprøve en 24-timers regel for telefonisk opfølgning på skriftlige klager modtaget i centrene eller i BYC. Den nærmere model udformes i samarbejde med BYC og efter aftale med borgmesteren.
5. At ovenstående tiltag følges i styregruppen i Ny-Ny-projektet Fremtidens Borgerkontakt.

Beslutning Direktionen den 20-09-2016

Godkendt.

Sagsfremstilling

I aftalestyring 2016 og i Ny-Ny-projektet Fremtidens Borgerkontakt er der fokus på "Mødet med borgeren". Her er der fokus på, at borgerne i Høje-Taastrup Kommune skal mødes af en høj faglighed og samtidig have en god oplevelse, når de møder kommunen.

For at understøtte god borgerservice er det relevant at kigge på håndteringen af skriftlige klagehenvendelser dels til borgmesteren, dels til centrene.

Ny procedure for besvarelse af skriftlige klagehenvendelser til borgmesteren

Borgmesteren modtager godt 200 skriftlige klagehenvendelser årligt via sin officielle e-mail adresse, på Facebook eller pr. post. Klagerne registreres i et borgmesterbrevstyringsdokument (oversigten over borgerklager) og sendes derefter til relevante center, som har 7 dage til at udarbejde et svarudkast, som sendes til godkendelse hos Borgmesteren. Da der er mange forskellige personer, der håndterer besvarelsen af klager, er borgmestersvarene uensartede i stil og ordlyd.

For at sikre mere ensartethed i de skriftlige svar på klagehenvendelser til Borgmesteren har BYC udarbejdet en vejledning med procedurebeskrivelse til organisationen. Derudover er der en brevskabelon og eksempler på det gode svar til inspiration. Ønsket er, at svar på skriftlige klagehenvendelser holdes i en venlig, imødekommende og anerkendende tone uanset sagens substans, og at de er ensartede.

Derudover anbefales det at placere ansvaret for besvarelser hos få personer i hvert center, da erfaringen viser at det er med til at højne kvalitet og ensartethed. For at sikre at vi overholder svarfristen på 10 dage var der i den første sagsfremstilling en anbefaling om, at den interne frist for centrene aflevering af svarudkast nedsættes fra syv til fem dage, da det vil give bedre mulighed for at kvalitetssikre borgmestersvarene inden de sendes til borgerne. På baggrund af drøftelsen i chefforum anbefales det at fastholde svarfristen på 7 dage.

Borgmesterbrevstyringsdokumentet præsenteres for Direktionen månedligt for løbende status. Der skal gøres opmærksom på, at direktørerne fungerer som hinandens stedfortrædere ved fravær ift. godkendelse af borgmestersvar jf. mailhøring i Direktionen af februar 2015.

Vejledningen til udarbejdelse af borgmestersvar er vedlagt som bilag.

Forsøg med 24-timers regel

For at understøtte udviklingen af god borgerkontakt ønsker administrationen at iværksætte et forsøg med fokus på hurtig telefonisk opfølgning på skriftlige klagehenvendelser til kommunen modtaget i centrene eller i Sekretariatet. Det foreslås, at to centre afprøver en ny procedure for håndtering af skriftlige klager. I chefforum meldte mange centre sig til at være med i forsøget. Det indstilles her, at vi vælger SHC og BAC, idet SHC allerede er lidt i gang med arbejdet, og da BAC er udvalgt som kompetencecenter for god borgerkontakt. Den nye procedure går ud på, at centret (en nøgleperson i centret) inden for 24 timer (en arbejdsdag) efter modtagelsen af henvendelsen kontakter borgeren pr. telefon, og får uddybet klagens indhold. Det kan bidrage til at oplyse en sag og borgeren vil føle sig imødekommet. Formålet er, at borgeren

oplever at få hurtigere respons på sin henvendelse, at færre klager ender med at blive en borgmesterklage og at klagesagsbehandlingstiden nedbringes.

Den nærmere procedure i forbindelse med forsøget aftales med de to centre og efter aftale med borgmesteren. Efter endt forsøg vil Direktionen få en afrapportering.

Forsøget er inspireret af Aarhus Kommune, som har haft gode resultater af at indføre en 24-timers klageregel på ældre- og beskæftigelsesområdet. Aarhus har taget afsæt i de hollandske erfaringer, hvor man har haft stor succes med at indføre hurtigere og mere direkte og personlig kontakt til de borgere, der klager. De hollandske resultater viser:

- Besparelser i tid og penge på 20-30 %
- Klageproceduren standses i ca. 50 % af sagerne
- Jobtilfredshed hos de ansatte stiger med ca. 20 %
- Sagsbehandlingstid går ned med ca. 20 %
- Borgertilfredshed stiger med ca. 20 %

I HTK har tiltag med telefonisk dialog vist gode resultater. I TMC er der fx gode erfaringer med at have telefonisk dialog med borgeren før afgørelser udsendes. Det har betydet, at borgerne ofte føler sig hjulpet på vej til en god løsning og føler en ligeværdig dialog med kommunen.

Den videre proces

Efter Direktionens behandling foreslås sagen forelagt Borgmesteren og det foreslås, at indsatsen herefter følges i styregruppen for NY-NY-projektet Fremtidens borgerkontakt.

Punkt 4: Ekstern konsulentanalyse af det specialiserede børne- og ungeområde

10/19417

Baggrund

BURC har i forbindelse med det stigende udgiftspres på specialiserede børne- og ungeområde foreslået direktionen at få et eksternt konsulenthus til at foretage en analyse af området.

Der er indhentet to tilbud. Det er valgt at gå videre med analysen fra det ene konsulenthus. Tilbuddet og tilsagn om bemanning er vedlagt.

Indstilling

BURC indstiller, at:

- a) direktionen godkender Deloitte's tilbud om analyse af det specialiserede børne- og ungeområde
- b) udgiften til analysen på maksimalt 460.000 kr. finansieres af Direktionens puljer
- c) analysen igangsættes i efteråret 2016

Beslutning Direktionen den 20-09-2016

Det blev aftalt, at konsulentfirmaet inviteres til en drøftelse i direktionen af analysen og sammenhæng til øvrige analyser og indsatser, inden der træffes beslutning.

Sagsfremstilling

Formålet med analysen er at give yderligere kraft til strategien bag den igangsatte omstillingsproces i BURC i de tre spor:

- 1: Forebyggelse og tidlig indsats
- 2: Lavere omkostninger
- 3: Hjemtagning af opgaver

Analysen vil omfatte følgende fokusområder:

- Analyse af sagsbehandling og anvendelse af indsatser
- Arbejdsgange i sagsbehandlingen (og samarbejdsflader)
- Kortlægning af serviceadgang og serviceniveau
- Forslag til fremadrettede tilgang.

Analysen vil blive gennemført i tæt samarbejde med ledelse og medarbejdere i BURC / Familieafdelingen. En eksisterende projektgruppe "God sagsbehandling" tænkes således at være omdrejningspunkt for samarbejdet med konsulenthuset i forhold til planlægning og gennemførelse af analysen.

Der vil blive lagt vægt på at forankre analysens resultater og anbefalinger hos Familieafdelingens fagprofessionelle gennem løbende inddragelse og fælles drøftelser. Det er således en væsentlig forudsætning, at der i afrapporteringen bliver lagt vægt på rådgivning, herunder gives ideer til hvordan eventuelle anbefalinger kan implementeres.

Bilag

Deloitte_analyse af børneområdet_projektoplæg_050916.pdf - Deloitte_analyse af børneområdet_projektoplæg_050916.pdf

Mail fra konsulenthus til centerchef

Punkt 5: Økonomiudvalgets forberedelse af Byrådets 2. behandling

16/55

Baggrund

Byrådet 1. behandlede 06-09-2016 budgetforslag 2017-20 og godkendte, at budgetforslaget oversendes til Byrådets 2. behandling.

Administrationen har siden modtaget nye informationer, der giver anledning til tekniske korrektioner, som fremlægges med denne mødesag.

Byrådets 2. behandling af Budget 2017-20 sker 06-10-2016.

Indstilling

At Direktionen drøfter Økonomiudvalgets forberedelse af Byrådets 2. behandling, herunder

- Godkender sag til Økonomiudvalget jf. bilag 1
- Drøfter valg mellem selvbudgettering og statsgaranti, notat eftersendes

Beslutning Direktionen den 20-09-2016

Godkendt, idet Lars Holte og Per Aalbæk drøfter valg mellem selvbudgettering og statsgaranti.

Sagsfremstilling

Oplæg til sag til Økonomiudvalget er vedhæftet som bilag 1. Af bilagene til sagen er kun resultatopgørelsen samt oversigten over de tekniske korrektioner mellem 1. og 2 pt. opdateret og vedlagt som hhv. bilag 2 og 3. Resultatopgørelsen er opdateret med Økonomiudvalgets beslutninger og anbefalinger fra den 13.09-2016.

Bilag

Økonomiudvalgets forberedelse af Byrådets 2. behandling

Resultatopgørelse budgetforslag 2017-20

Oversigt over driftsbevillinger og tekniske korrektioner til budget 2017-20

Punkt 6: Økonomifølging 20-09-2016

15/26452

Punkt 7: Lukket

15/26452