

REFERAT Direktionen d. 10-09-2012

Mødedato Mandag d. 10. september 2012 kl. 09:00

Mødested Mødelokale B105

Indholdsfortegnelse

Økonomiopfølgning 10-09-2012.....	3
Strategibrev 2012.....	4
Orientering om vækststrategien.....	5
Telefonservicemåling.....	8
Projektmandat og procesplan vedr. ny børn og ungepolitik.....	10

Punkt 1: Økonomiopfølgning 10-09-2012

11/34493

Afsnit uden overskrift

Handleplaner på de specialiserede socialområder

Karen K., BURC, Susanne S., SHC deltager kl. 9.45.

Øvrige emner:

- Status på budgetarbejdet
- Effektiviseringsstrategi/ økonomisk politik
- Fleksible personaletilpasninger

Beslutning i Direktionen den 10-09-2012

Handleplaner på de specialiserede socialområder

Direktionen gav udtryk for at de to centrene har det rigtige fokus i forhold til genopretning af økonomien på de specialiserede socialområder. Direktionen besluttede, at der til ultimo september udarbejdes konkrete handleplaner med yderligere fokus på overholdelse af budgettet. ØDC udarbejder skabelon til afrapporteringen.

Karen, Susanne og Ana-Maria deltog under punktet.

Fleksible personaletilpasninger

Drøftes påkommende møde i Chefforum.

Punkt 2: Strategibrev 2012

11/34493

Sagsfremstilling

Direktionens årlige strategibrev udgør rammen for, hvordan organisationen skal arbejde og prioritere i det kommende år. Strategibrevet tager udgangspunkt i Udviklingsstrategien og Byrådets budgetaftale.

Der er udarbejdet foreløbige udkast til procesplan for udarbejdelsen af direktionens strategibrev 2013:

Drøftelse af mulige emner i Chefforum	19. september
Synopsis drøftes i direktionen	25. september
Drøftelse af udkast til direktionen	9. oktober
Drøftelse af udkast i Chefforum	10. oktober
Endelig beslutning i direktionen	23. oktober
Offentliggørelse via MedarbejderNyt/LederNyt	29. oktober
Drøftelser i Chefforum af centrenes aftaler	
med afsæt i strategibrevet	november/december
Direktionens Strategiske Lederforum	26. november

Indstilling

Det indstilles, at direktionen tager en indledende drøftelse af indhold og godkender procesplanen.

Beslutning i Direktionen den 10-09-2012

Direktionen godkendte procesplanen og havde en første drøftelse af indhold, temaer og pejlemærker i strategibrev 2013. Til drøftelse i Chefforum 19.09.

Punkt 3: Orientering om vækststrategien

10/26385

Sagsfremstilling

I denne sag gives der en kort orientering om arbejde med vækststrategien, udkast til oplæg til byrådets temadrøftelse den 25. september om vækst, samt tidsplan for den videre proces frem til Byrådets behandling på november mødet.

Konsulentvirksomheden Oxford Research har udarbejdet en vækstanalyse for kommunen. Analysen tager udgangspunkt i en SWOT analyse udarbejdet af Oxford Research, samt resultaterne fra en særlig nedsat Tænketank, bestående af de 100 største virksomheder, nogle udvalgte vækstvirksomheder, uddannelsesinstitutioner, vidensinstitutioner, kulturliv, Erhvervsråd, interesseorganisationer, embedsmænd samt politikere.

Tænketanken har mødtes tre gange henover foråret 2012:

Den 9. februar 2012 blev det første seminar afholdt i Tænketanken. Formålet var at identificere Høje-Taastrups mest centrale vækstudfordringer. Som baggrund for drøftelserne blev Tænketanken præsenteret for resultaterne af Oxford Researchs SWOT-analyse.

Den 11. april 2012 mødtes Tænketanken igen. Denne gang med henblik på at diskutere og identificere potentielle indsatsområder og initiativer, der kan være med til at skabe fremtidens vækst i Høje-Taastrup Kommune og imødekomme de udfordringer, Tænke-tanken identificerede på det første møde.

Det sidste møde i Tænketanken blev afholdt den 24. maj 2012. Her fik Tænketanken til opgave at drøfte og prioritere, hvilke af de identificerede indsatsområder og initiativer, der vil have den største effekt for væksten i Høje-Taastrup. Herudover blev de enkelte initiativers realiserbarhed også diskuteret undervejs i prioriteringsprocessen.

Tænketankens arbejde afrapporteres som en del af vækstanalysen. Der foretages pt. Korrektur på analysen.

Der skal nu ske drøftelse af følgende:

- Administrationens oplæg om emner til Byrådets seminar d. 25.9.12
- Høring af Erhvervsrådet samt orientering af Roskilde Kommune
- Forventninger til vækststrategien som skal indstilles af Borger- og Erhvervsudvalget til Byrådet på november-møderækken.

Økonomi

Ingen bemærkninger

Retsgrundlag

Ingen bemærkninger

Politik/Plan

Udviklingsstrategi 2012-2024, temaet Vækst, hvor Byrådet har besluttet at der skal udarbejdes en Vækststrategi.

Information

Ingen bemærkninger

Høring

Ingen bemærkninger

Vurdering

I analysen anbefales det, at strategien indeholder tre spor, nemlig:

1. Nye rammer for erhvervslivet

Herunder: tættere dialog med erhvervslivet, aktiv klyngedeltagelse, Udviklingspark.

2. Nye strategiske vækstområder

Tiltrækning af ”fyrtårnsforlystelsespark”, tiltrækning af videns tunge arbejdspladser herunder velfærdsteknologier og statslige arbejdspladser, samt større satsning på ”food tech” som ”spin off” af Copenhagen Markets ankomst til kommunen. Derudover foreslås opkobling på eksisterende klyngeorganisationer, samt at der arbejdes for etablering af et forbrugerrettet fødevarermarked.

3. Det gode liv som vækstmotor

Herunder at kommunikere kommunens grønne profil, og videreudvikle på at bruge denne aktivt, videreudvikling og markedsføring af boligmassen i kommunen, samt arbejder videre med gode rammer i kommunens skoler og institutioner.

Analysen opsummerer derudover en række principielle anbefalinger om organisering af fremtidens erhvervsfremme.

På Byrådets temadrøftelse i september foreslår administrationen at følgende bliver gennemgået, som baggrund for en drøftelse af prioriteringer i forslag til vækststrategi:

- Status for vækst i Høje-Taastrup Kommune
- Kort resume af strategiforløbet
- Resume af resultater og anbefalinger fra analysen
- Forslag til hovedpunkter i vækststrategien (de tre spor), Erhverv, bosætning, det gode liv som vækstmotor
- Forslag til principper for den fremtidige organisering af erhvervsfremmeindsatsen.

Tidsplan for den videre proces:

4/9 Direktionen behandler denne sag

18/9 Direktionen behandler sag om oplæg til byrådsseminaret

20/9 Seneste frist for ændringer ift. byrådets temadrøftelse

25/9 Byrådsseminar. Principdrøftelse af vækststrategi og organisering af erhvervsfremmeindsatsen.

1/10 Borgmesteren sender materiale fra Byrådsseminaret til Roskilde Kommune med orientering om Byrådets kommende behandling med henblik på at orientere Roskilde i forhold til Høje-Taastrup Kommunes eventuelle indtrædelse i Zealand Business Connection, jf. tidligere drøftelser.

1/10- 15/10 Høring i Erhvervsrådet

18/10 Aflevering af sag til Borger- og Erhvervsudvalget

7/11 Sag til Byrådet, indstilling via Borger- og Erhvervsudvalget, om vækststrategi og organisering af erhvervsfremmeindsatsen.

Administrationen foreslår at den kommende vækststrategi indeholder emnerne bosætning, erhverv samt organisering af erhvervsfremmearbejdet.

Strategien bliver på anslået 25-30 sider illustreret med udsagn og fakta. Strategien skal efterfølgende understøttes af en række handleplaner, der skal sikre at de prioriterede indsatser bliver iværksat og gennemført.

Andre relevante dokumenter

Endelig rapport Vækstanalyse Høje-Taastrup 27 august 2012.pdf (223827/12)

Indstilling

Til drøftelse.

Beslutning i Direktionen den 04-09-2012

Sagen udsættes til direktionens møde 10-09-2012.

Beslutning i Direktionen den 10-09-2012

Direktionen godkendte tidsplanen og det indholdsmæssige forslag til kommunens kommende vækststrategi, dvs. emnerne bosætning, erhverv og organisering af erhvervsfremmearbejdet.

Punkt 4: Telefonservicemåling

08/5255

Sagsfremstilling

Direktionen behandlede telefonservicemålingen 14. august og efterfølgende har der været en drøftelse i Chefforum. Her blev der aftalt at hver centerchef skulle melde ind til egen direktør om centrets egen handleplan.

Et eksternt firma, Telemind, har i maj 2012 i samarbejde med BSC gennemført en telefonservicemåling af rådhuset, driftsbyen og Jobcentret. Det er en såkaldt navneopkaldsmåling, hvor der spørges efter en navngiven medarbejder og hvor der måles på opkaldets håndtering i forhold til ”Servicemål for god borgerkontakt” og kommunens telefonpolitik.

Resultatet opgøres i et serviceindex, der samlet er på 73 %. Dette indikerer, at kommunens telefonservice kan forbedres, de væsentligste årsager til resultatet er manglende aktiv service. Det er fx når et opkald besvares af en kollega, hvor der er for mange tilfælde, hvor der ikke gives tilbud om at hjælpe eller tilbyde at tage mod besked. Vi performer heller ikke tilfredsstillende i forhold til tilbagekald og der er også udfordringer i forhold til, hvordan vi præsenterer os.

I 2009 blev der gennemført 2 lignende undersøgelser, hvor resultatet i forhold til aktiv service heller ikke var tilfredsstillende og generelt er der brug for, at der er mere fokus på, at god telefonservice er en selvfølge, både i forhold til kommunens omdømme, men også fordi det lave serviceindex betyder, at der genereres nye, ressourcekrævende, opkald, der skal besvares.

På baggrund af undersøgelsens resultat er Telemind blevet bedt om en specifikation i forhold til de opkald, der ikke er forløbet, som de skal.

En forbedring af vores telefonservice er primært et spørgsmål om ledelse og kultur og til dels også et teknisk spørgsmål. Fx skal det undersøges, hvad der er årsagen til de mange ”optaget” opkald i Jobcentret. En overgang til mobile telefoner kan også medvirke til, at flere opkald bliver besvaret af rette medarbejder.

På baggrund heraf foreslås:

- 1) ØDC vurderer vores nuværende telefonsystem ud fra en teknisk vinkel med henblik på forslag til tekniske ændringer, der kan medvirke til bedre telefonservice
- 2) Hver centerchef tager med udgangspunkt i eget resultat, udbygget med specifikationen, initiativ til forbedringer af telefonservicen i eget center og kravet til alle er, at ved en gentagen måling skal serviceindexet være minimum 95%.
- 3) Resultatet offentliggøres på intranettet med kampagne om vigtighed af god telefonservice og med reference til telefonpolitikken og ”Servicemål for god borgerkontakt”
- 4) BEU forelægges en sag om målingen og de igangsatte initiativer
- 5) Der foretages en ny måling i 1. kvartal 2013

Økonomi

Udgifterne til en ny undersøgelse er ca. kr. 100.000

Vurdering

En virksomhed skal have en effektiv telefonservice, da det har betydning for omkostninger og omdømme. På trods af, at der tidligere er gennemført 2 lignende undersøgelser, har vi samlet set ikke løftet vores serviceniveau til et acceptabelt niveau. Det er primært en ledelsesopgave, der skal prioriteres og det er nødvendigt at chefforum prioriterer det og får taget de nødvendige initiativer lokalt.

Andre relevante dokumenter

Doc 167736/12 Afrapportering af telefonservicemåling

Indstilling

Det indstilles at:

- 1) ØDC vurderer vores nuværende telefonsystem ud fra en teknisk vinkel med henblik på forslag til tekniske ændringer, der kan medvirke til bedre telefonservice
- 2) Hver centerchef tager med udgangspunkt i eget resultat, udbygget med specifikationen, initiativ til forbedringer af telefonservicen i eget center og kravet til alle er, at ved en gentagen måling skal serviceindexet være minimum 95%.
- 3) Resultatet offentliggøres på intranettet med kampagne om vigtighed af god telefonservice og med reference til telefonpolitikken og ”Servicemål for god borgerkontakt”
- 4) BEU forelægges en sag om målingen og de igangsatte initiativer
- 5) Der foretages en ny måling i 1. kvartal 2013, finansieret af direktionens udviklingspulje, kr. 100.000
- 6) Chefforum orienteres om DIR’s beslutning

Oversigt

Direktionen ønskede, at Chefforum 15.08 skal drøfte indstillingens punkter inden direktionens endelige beslutning. Den fremadrettede politiske behandling skal drøftes nærmere.

Beslutning i Direktionen den 14-08-2012

Direktionen ønskede, at Chefforum 15.08 skal drøfte indstillingens punkter inden direktionens endelige beslutning. Den fremadrettede politiske behandling skal drøftes nærmere.

Beslutning i Direktionen den 10-09-2012

Direktionen besluttede følgende i forhold til indstillingen:

1. ØDC har vurderet det nuværende telefonsystem ud fra en teknisk vinkel. Det kommer der en senere sag på.
2. Direktionen tog centrenes handleplaner til efterretning og besluttede, at de rundsendes til inspiration til centercheferne.
3. Direktionen har tidligere besluttet, at målingens resultat skal offentliggøres på intranettet. Det er sket ultimo august.
4. Direktionen tiltrådte, at BEU forelægges en sag til oktober om borgerservice generelt, herunder målingen og de igangsatte initiativer
5. Direktionen besluttede, at der foretages en ny måling i 2. kvartal 2013, finansieret af direktionens udviklingspulje, kr. 100.000.

Punkt 5: Projektmandat og procesplan vedr. ny børn og ungepolitik

12/21055

Sagsfremstilling

I Byrådets Udviklingsstrategi 2012-2024 fremgår det, at kommunen skal være en uddannelseskommune, hvor der sættes ind tidligt med tværgående og engagerede læringsmiljøer, hvor vi har en af Danmarks bedste folkeskoler, og hvor vores unge gennemfører en ungdomsuddannelse og så vidt muligt videre uddannelse.

Det fremgår også, at visionen skal realiseres med en tidlig indsats og ved et tæt samarbejde på tværs af 0-18 års området og udmøntes i en ny tværgående politik for børn og ungeområdet.

Udgangspunktet for arbejdet med en ny børn og ungepolitik er det brede analysearbejde, der blev gennemført i forbindelse med den nye skolestruktur (2009/2010) samt analysearbejdet (2011/2012) forud for vedtagelse af de 6 anbefalinger vedr. Morgendagens dagtilbud, skole og klub. De 6 anbefalinger er:

1. Ledelse skal styrkes
2. Refleksion og helhedstænkning mhp. At styrke børns faglige resultatet og alsidige udvikling
3. Samarbejdet om børns læring og udvikling i hverdagen skal styrkes
4. Sprog og læsning i dagtilbud, skole, sfo og klub skal struktureres
5. Forældresamarbejdet skal styrkes
6. Fagfagligt kompetenceløft og fokus på ungdomsuddannelse

Derudover skal den nye politik favne de indsatsområder, der er fastsat i forlængelse af KLK's analyse af specialundervisningsområdet. Her skal der især være fokus på det tværgående samarbejde og inklusion.

Arbejdet med politikken skal ske gennem en bred inddragelse af relevante interessenter, dvs.

- børn og unge
- medarbejdere og ledere
- forældre
- den faglige følgegruppe der følger arbejdet med Morgendagens dagtilbud, skole og klub
- Institutions- og skolerådet
- Institutions- og skoleudvalget

Inddragelsen vil blandt andet ske ved dialog/temamøder for børn/unge, medarbejdere og ledere, samt forældre. Møderne arrangeres på tværs af dagtilbud, skoler og klubber i de enkelte (skole)distrikter. Det vil være de lokale ledernetværk, der skal gennemføre møderne. Styregruppen og fagcentrene vil sikre inddragelse af følgegruppe, institutions- og skoleråd og ISU.

Økonomi

Ingen bemærkninger.

Retsgrundlag

Ingen bemærkninger.

Politik/Plan

Ingen bemærkninger.

Information

Ledere på 0-18 års området orienteres på møde i tværgående lederforum den 11. september om processen frem mod ny børn og ungepolitik og deres egen rolle i den forbindelse.

Følgegruppen, bestående af de faglige organisationer, inddrages forud for og i selve inddragelsesprocessen.

Høring

Alle forældrebestyrelser, institutions- og skoleråd og de faglige organisationer vil, udover at være inddraget undervejs, også få forslag til ny børn og ungepolitik i høring i april 2013, efter den har været førstebehandlet politisk.

Vurdering

Det er administrationens vurdering af den skitserede proces overholder kommunens retningslinjer for udarbejdelse af politikker.

Projektmandatet indeholder en beskrivelse af den proces og inddragelse der skal ske frem mod en endelig vedtagelse af en ny børn og ungepolitik i maj 2013 samt hvordan den organisatoriske forankring af projektet vil være.

Andre relevante dokumenter

Ingen bemærkninger.

Indstilling

Det indstilles at direktionen godkender projektmandat og procesplan vedr. ny børn og ungepolitik.

Beslutning i Direktionen den 10-09-2012

Direktionen godkendte projektmandat og procesplan vedr. ny børn og ungepolitik.

Bilag

Projektmandat - ny børn og ungepolitik

Intern proces for ny børn og ungepolitik