

REFERAT Direktionen d. 21-05-2013

Mødedato Tirsdag d. 21. maj 2013 kl. 10:00

Mødested Mødelokale B105

Indholdsfortegnelse

Økonomiopfølgning 21-05-2013.....	3
Projektmandat: Konsulentens roller og kompetencer.....	4
Rapporter fra nøgletalssarbejdet 2013.....	7
Indsatser under Fremtidens borgerservice.....	10
Øvrige sager 21-05-2013.....	15
Huskeliste 21-05-2013.....	17

Punkt 1: Økonomiopfølgning 21-05-2013

12/32140

Sagsfremstilling

2. budgetopfølgning på samtlige udvalg 2013

Vedlagt bilag til direktionens godkendelse.

Byrådet budgetseminar

Program mv.

Beslutning i Direktionen den 21-05-2013

Direktionen gennemgik udkast til 2. budgetopfølgning på udvalgenes områder. Direktionen roste ØDC for forberedelsesarbejdet og selve mødesagerne.

Bilag

Dagsordenpunkt - 2. budgetopfølgning BEU

Dagsordenpunkt - 2. budgetopfølgning 2013 TU

Teknikse budgetjusteringer inden for TU

Dagsordenpunkt - 2. budgetopfølgning PMU

Dagsordenpunkt - 2. budgetopfølgning SSU

Bemærkninger til 2. Budgetopfølgning 2013 for SSU

Tekniske budgetjusteringer inden for SSU

Dagsordenpunkt - 2. budgetopfølgning 2013 ISU

Bemærkninger til 2. budgetopfølgning 2013 for ISU

Tekniske budgetjusteringer inden for ISU

Dagsordenpunkt - 2. budgetopfølgning 2013 FKU

Tekniske budgetjusteringer inden for FKU

Dagsordenpunkt - 2. Budgetopfølgning 2013 ÆU

Tekniske budgetjusteringer inden for ÆU

Dagsordenpunkt - 2. budgetopfølgning 2013 AU

Bemærkninger til 2. budgetopfølgning 2013 for AMU

Tekniske budgetjusteringer inde for AU

Punkt 2: Projektmandat: Konsulentens roller og kompetencer

13/9014

Sagsfremstilling

I aftalen for 2013 har ØDC et mål om at skabe en mere professionel stabsfunktion der i højere grad understøtter ledelseslaget i hele HTK i opgaveløsningen. Det vil ØDC gøre ved at skabe fælles forståelse og accept af de dilemmaer der ligger i konsulenternes roller, opgaver, kompetencer og ansvar – hos både ØDCs kunder og internt i ØDC.

Dette gøres ved at gennemføre projektet *Konsulentens roller og kompetencer*.

Projektet løber i 4 faser:

Fase 1: Opgaver og ydelser

Her kortlægges ØDCs kerneopgaver og opgavefordelingen mellem ØDC og ØDCs kunder afklares og afstemmes. Dette gøres i løbende dialog med direktion og centerchefer, da disse er ØDCs primære kunder.

Fase 2: Roller og ansvar

I fase 2 udarbejdes der opgave-, rolle- og ansvarskatalog, der fremover skal fungere som dialogværktøj mellem ØDC og centrets kunder (de øvrige centre).

I kataloget vil de roller, som ØDC udfylder i den daglige opgaveløsning, blive beskrevet og koblet op på de enkelte kerneopgaver. Formålet er, at eliminere den tvivl der kan være blandt ØDCs kunder og konsulenter om hvilken rolle ØDC har i forhold til den enkelte opgave. I denne fase skal det også kortlægges hvem der har hvilket ansvar i forhold til de enkelte opgaver og ydelser. Denne fase gennemføres, på samme måde som fase 1, i løbende dialog med direktion og centerchefer.

Fase 3: Kompetencer

I fase 3 afklares det hvilket videns- og kompetenceniveau der skal til for at løse de enkelte opgaver der er beskrevet i kataloget, samt varetage de roller som opgaverne fordrer. Den enkelte konsulents videns- og kompetenceniveau afstemmes med de opgaver konsulenten skal udføre, og det kortlægges hvilke kompetencer, der er til stede og hvilke der mangler for at løse opgaverne samt indtræde i de roller som de enkelte opgaver fordrer.

Fase 4: Professionalisering

På baggrund af de øvrige faser tilrettelægges der et 3 dages kursusforløb for ØDC konsulenter. Kursets formål er at klæde ØDC konsulenter på til at varetage den interne konsulentfunktion i en stor offentlig virksomhed. Blandt andet forstå, og acceptere opgavesæt som det forventes at de løser, samt den ansvarsfordeling og de forskellige roller som det forventes at de indtager.

Afstemningen og beskrivelsen af roller og ansvar kan ikke udelukkende ses som en generel fag/ stab opgave. ØDC's rolle og opgavefelt – økonomi og digitalisering – indbyder i højere grad til konflikter, og da stabscentre også er en del af de processer og dilemmaer der udgør baggrunden for nærværende projekt, er der brug for at fokusere specielt på fælles forståelse og accept af ØDC's roller, kompetencer, ansvar og opgaver. En række af problemstillingerne vil dog uden tvivl være genkendelige også på de øvrige stabscentres områder, og arbejdet i dette projekt bør således give anledning til overvejelser om hvilke dele, der kan anvendes i de øvrige stabscentres overvejelser om behov for tydeliggørelse af roller og kompetencer samt professionalisering af konsulenterne.

Projektet løber frem til medio 2014

Økonomi

Direktionen afsætter 250.000 kr. til professionaliseringen.

Retsgrundlag

Ingen bemærkninger

Politik/Plan

Ingen bemærkninger

Information

Ingen bemærkninger

Høring

Ingen bemærkninger

Vurdering

ØDC vurderer at projektet vil bidrage til en øget professionel understøttelse af den økonomiske styring og ledelsesopgave i HTK. Dette sker gennem hele projektet, hvor opgaver, ansvar og roller løbende afstemmes mellem ØDC, direktion og centercheferne. Efter projektets afslutning vil der forelægge et katalog, der er afstemt med direktion og centerchefer, over ØDCs kerneopgaver samt hvilke roller ØDC har i forhold til de enkelte opgaver. Endelig vil kataloget indeholde en opgave- og ansvarsfordeling. ØDC vurderer at dette katalog, processen i projektet, og professionaliseringen af ØDCs konsulenter vil medvirke til en mere effektiv og gnidningsfri opgaveløsning fremover.

ØDC vurderer, at fase 4 med fordel kan tilrettelægges sådan at de øvrige stabscentre kan deltage i dele af professionaliseringsforløbet. Derfor vil det være relevant at dele af forløbet bliver tilrettelagt i samarbejde med de øvrige stabscentre. ØDC vurderer i denne sammenhæng, at hvert stabscenter har specifikke problematikker og at det derfor ikke vil være hensigtsmæssigt at hele projektet og hele professionaliseringen tilpasses alle stabscentrene.

Andre relevante dokumenter

Ingen bemærkninger

Indstilling

ØDC indstiller, at projektmandatet godkendes, med henblik på videre bearbejdning og planlægning.

ØDC indstiller, at fase 4 planlægges og tilrettelægges i samarbejde med de øvrige stabscentre.

Oversigt

Ingen bemærkninger

Beslutning i Direktionen den 21-05-2013

Direktionen tiltrådte indstillingen med bemærkning om, at flere dele af uddannelsen skal planlægges og afholdes i samarbejde mellem samtlige stabscentre. Centrene kan med fordel vidensdele omkring konsulentrollen. I den forbindelse skal der nedsættes en styregruppe på tværs af de fire centre, dog uden at det bremser udviklingen af uddannelsen, som ØDC allerede er godt i gang med.

Uddannelsen kommunikeres som udmøntning af Chefforum-arbejdet om fag/stabscentre og som en intern konsulentuddannelse.

Direktionens stillingtagen til finansiering afhænger af det samlede overblik over direktionens budget. Mht. finansieringen skal der desuden ses på krav om medfinansiering.

Bilag

NY Projektmandat.doc

Punkt 3: Rapporter fra nøgletalssarbejdet 2013

12/22155

Sagsfremstilling

Nøgletalsrapporten 2013

Benchmarksamarbejdet mellem Høje-Taastrup, Greve, Gentofte, Gladsaxe, Hillerød og Helsingør udgøres hvert år af en nøgletalsrapport og en specialrapport. I nøgletalsrapporten sammenlignes kommunernes udgiftsniveau på serviceområderne, og de enkelte kommuners udgiftsniveau med deres udgiftsbehov (rammebetingelser). Perioden der analyseres er R2009, R2010, R2011, B2012 og B2013. Nøgletalsrapporten for 2013 er netop frigivet og konkluderer bl.a. følgende for Høje-Taastrup kommune:

Konklusion (p.18)

Faktisk udgiftsudvikling: Det fremgår af tabellens venstre side, at Høje-Taastrup kommune er blandt de 3 kommuner med de højeste udgifter på 5 af 8 serviceområder (røde pile). Men Høje-Taastrup kommune nedbringer udgifterne (pileretningen) fra regnskab 2009-budget 2013 på 6 af 8 serviceområder. Kun på sundhedsområdet og beskæftigelsesområdet er udgifterne steget over perioden.

Udgiftsudvikling korrigeret for rammevilkår: I tabellens højre side sætter man rammebetingelserne/udgiftsbehovet op mod udgifterne. Rød farve viser, at kommunen har højere udgifter end udgiftsbehovet tilsiger, hvilket er tilfældet i på 5 af 8 områder (røde pile). Men medregnet rammebetingelserne har Høje-Taastrup kommune på samtlige serviceområder en nedadgående (pil ned) eller marginal (+/- 2 pct.) udgiftsudvikling fra regnskab 2009 til budget 2013.

Dagtilbud: Høje-Taastrup er blandt de 3 kommuner, der har de laveste udgifter, og udgifterne er faldende over perioden. Udgifterne falder 20,7 pct. fra regnskab 2009 til regnskab 2011 og udgiftsniveauet var i 2011 9 pct. lavere end det beregnede udgiftsbehov. Taksten for vuggestuebørn er billigst blandt sammenligningskommunerne, og i den øvre ende for børnehaver. Når der ses på udgifter pr. plads adskiller dagplejen og børnehaver sig ved at have høje udgifter i sammenligning med de øvrige kommuner. Omvendt er der mange børn pr. voksen i vores integrerede institutioner. Andelen af pædagogisk personale på hele området er lavest i sammenligningen og åbningstimerne blandt de højeste.

Skoler: Kommunen er blandt de tre dyreste kommuner i sammenligningen, men udgifterne er faldende over perioden. Udgiftsniveauet var i 2011 lidt højere end det beregnede udgiftsbehov. Udgifterne ligger i alle årene over udgiftsbehovet. I regnskab 2011 varierer enhedsudgiften pr. 6-16 årig fra 62.703 kr. i Gentofte Kommune til 87.131 kr. i Høje-Taastrup Kommune, svarende til en forskel på 44 pct. Hovedparten af udgifterne vedrører folkeskolen, hvor Høje-Taastrup kendetegnes ved at have høje men nedadgående driftsudgifter. Udgifterne kan bl.a. forklares med små skoler med få elever pr. lærer, lærerlønninger over landsgennemsnit og lave klassekvotienter. En anden forklaring er pasningsudgifterne til de unge elever, hvor Høje-Taastrup bruger væsentlig flere ressourcer end gennemsnittet. Karaktermæssigt er Høje-Taastrup bagud i forhold til læsning og retskrivning – hvilket kan forklares ved andelen af tosprogede, men over landsgennemsnittet i matematik. Efter endt skolegang vælger 62 pct. af de unge gymnasial uddannelse og 17 pct. erhvervsfaglig uddannelse.

Sårbare børn og unge: Høje-Taastrup har de højeste udgifter af sammenligningskommunerne, men udgifterne er faldende med 17 pct. over perioden. Udgiftsniveauet var i 2011 15 pct. højere end det beregnede udgiftsbehov kan forklare, men denne forskel bliver mindre hen over perioden. I rammebetingelserne findes noget af forklaringen på udfordringen. Det har resulteret i høje udgifter til anbringelser, særlige dag- og aftenklubtilbud samt opholdssteder. Dette kan ses i sammenhæng med de lave udgifter til forebyggende tiltag, hvor sammenligningskommunerne bruger væsentligt mere. Endelig benytter de øvrige kommuner i højere grad plejefamilier, hvilket er billigere end institutionelle anbringelser.

Voksne med særlige behov: Høje-Taastrup er i sammenligningen den dyreste kommune, men udgifterne er faldende over perioden. Udgiftsniveauet lå i 2011 10 pct. højere end det beregnede udgiftsbehov. En del af forklaringen kan findes i rammebetingelserne som viser, at kun Gladsaxe har flere handicappede end Høje-Taastrup. Flere handicappede udløser større udgifter til dag- og botilbud. Nogle kommuner benytter flere ressourcer til personlig støtte, og får dermed færre udgifter til botilbudsområdet. Høje-Taastrup lå i R2011 i bund i udgifter til personlig støtte, og i top på bo- og dagtilbud i sammenligningen.

Ældre: Høje-Taastrup er blandt de tre kommuner med de laveste udgifter, og udgifterne er faldende over perioden. Høje-Taastrup Kommune bruger ca. 10 pct. mindre pr. 65+årig, end det beregnede udgiftsbehov tilsiger. De lave udgifter på området kan bl.a. forklares med alderssammensætningen, hvor hovedparten af de 65+ årige findes i den yngre del af skalaen. Men andelen af ældre der modtager hjemmehjælp er større i Høje-Taastrup end sammenligningskommunerne, og de tildelte timer er lidt over landsgennemsnit. Omvendt er der få borgere i ældreboliger eller plejehjem, hvilket kan forklares med mere hjemmehjælp.

Sundhed: Kommunen er blandt de tre kommuner med de laveste udgifter indenfor området, men udgifterne er stigende over perioden ligesom i de øvrige kommuner. Udgiftsniveauet var i 2011 4 pct. højere end det beregnede udgiftsbehov, men ligger såvel i periodens start som slutning stort set på niveau med udgiftsbehovet. Størsteparten af udgifterne benyttes til stationær og ambulans behandling, og i mindre grad sygesikring. Selv om udgifterne generelt har været stigende er udgifterne til færdigbehandlede patienter faldet markant i Høje-Taastrup ligesom de øvrige kommuner, hvilket har betydning for medfinansieringen. På områderne genoptræning og vederlagsfri fysioterapi ligger Høje-Taastrup på linje med landsgennemsnittet, mens der bruges få midler til sundhedsfremme og forebyggelse.

Beskæftigelsesområdet: Kommunen er blandt de tre kommuner med højeste udgifter, og udgifterne er steget med 16 pct. over perioden mod en stigning på 24 pct. for hele landet. Udgiftsniveauet ligger i hele perioden under det beregnede udgiftsbehov og er faldende. Høje-Taastrup Kommune har den højeste ledighed i pct. af arbejdsstyrken på 8 pct. hvilket forklarer det høje udgiftsniveau. Både forsikrede ledige og kontanthjælpsmodtagere fylder i antal fuldtidspersoner, og dermed i udgifterne, hvor kommunen ligger øverst af sammenligningskommunerne. Modsat er tendensen for sygedagpengeforløb over 26 uger, hvor udviklingen er faldet 26 pct. fra 2009-2012. Også antallet af førtidspensioner er reduceret i perioden.

Administration: Administrationen er den dyreste blandt de seks kommuner, men udgifterne er faldende over perioden. Udgiftsniveauet var i regnskab 2011 18 pct. højere end det beregnede udgiftsbehov, men fra budget 2013 falder Høje-Taastrup under landsgennemsnittet, når der tages højde for udgiftsbehovet. Personalemetoden, der fortæller om antallet af administrative medarbejdere, underbygger det høje udgiftsniveau i 2011. I forhold til sammenligningskommunerne har Høje-Taastrup færre administrative medarbejdere på decentrale konti, hvilket kan forklare, hvorfor kommunen har flest udgifter på hovedkonto 6.

Tværgående områder: Området omhandler udgifterne til sygefravær og løn, og Høje-Taastrup udmærker sig ved at have nedbragt sygefraværet fra højeste niveau til landsgennemsnit. Lønudgifterne afspejles i sammensætningen af personalegrupper, og udviklingen i lønniveau for alle ansatte fra år 2000 til 2012 viser, at Høje-Taastrup placerer sig under landsgennemsnittet. Endelig opgøres graden af konkurrenceudsættelse, hvor der konstateres et fald fra 2008, som betyder at Høje-Taastrup Kommune placerer sig i bunden af sammenligningskommunerne.

Specialrapport vedlagt ISU, AMU og ØU

Specialrapporten er en uddybende analyse af effekterne af tiltag i de enkelte kommuner. I år er emnet beskæftigelses-, uddannelses- og vejledningsindsatsen for de 15-30 årige. Formålet med specialrapporten er, at belyse og sammenligne uddannelses- og beskæftigelsesindsatsen overfor unge ledige med henblik på at komme med anbefalinger til indsatser og organisering. Rapporten kan derfor anvendes til inspiration i både Arbejdsmarkedsudvalget og Institutions- og Skoleudvalget samt Økonomiudvalget.

Økonomi

Ingen bemærkninger.

Vurdering

Nøgletalsrapporten og specialrapporten forelægges de politiske udvalg med henblik på diskussion af rapporternes konklusioner.

I de foregående år er nøgletalsrapporten benyttet i budgetprocessen, fordi den påpeger en række forskelle kommunerne imellem, herunder forskelle i serviceniveauer og tilbudssammensætning.

I nærværende sag har administrationen påpeget hvor Høje-Taastrup kommune adskiller sig i forhold til de øvrige kommuner. Hermed også forklarende faktorer eller årsagssammenhænge til nuværende udgiftsniveau.

Det foreslås, at direktionen drøfter hvordan rapportens konklusioner kan opløftes i forhold til budgetprocessen. Ofte tager nøgletalsrapporten udgangspunkt i sidste nye tal. Skulle man i stedet vise udviklingstabeller som man kunne evaluere på? Vi har i årevis sagt, at vi ville forebygge mere på det sårbare børneområde – hvad viser udviklingen over tid? Hvad med karakterer i folkeskolen, tildeling af personlig og praktisk hjælp, etc.

Administrationen forelægger nøgletalsrapportens opbygning på chefforum i den kommende uge.

Andre relevante dokumenter

Ingen bemærkninger.

Indstilling

Administrationen indstiller, at;

- direktionen drøfter rapporten
- direktionen tager stilling til evt. politisk behandling

Beslutning i Direktionen den 21-05-2013

Direktionen besluttede, at mødesagen skal på samtlige politiske udvalg i juni-møderækken, suppleret med oplæg om fokusområderne på hvert område v/direktørerne.

Lars Holte orienterede fra styregruppemødet blandt de deltagende kommuner, hvor det blev besluttet, at specialrapporten skal uddybes yderligere. Greve overtager formandsskabet - udarbejder kommissorium herom. Specialrapport næste år også om digitalisering. Den generelle rapport udarbejdes på samme måde.

Bilag

Nøgletalsrapport 2013

Specialrapport om ungeindsatsen 2013

Punkt 4: Indsatser under Fremtidens borgerservice

13/10050

Sagsfremstilling

Udviklingsstrategien 2012-24 sætter blandt andet fokus på temaet om 'et aktivt liv'. Her lægger Byrådet vægt på, at den tværgående opgaveløsning og det gode borgerforløb skal styrkes. Derudover skal medborgerskabet i kommunen øges, hvor kommunens indsatser fornys i tæt samarbejde med borgere og brugere.

I Direktionens strategibrev er der under temaet Helhed sat fokus på 'Borgeren i centrum': Vi skal i 2013 gøre en ekstra indsats for at undgå lange sagsbehandlingstider og usammenhængende borgerforløb. Ved at følge den enkelte borgers kontakt til de forskellige dele af vores organisation skal vi se, hvor overgangene fungerer – og hvor vi kan gøre det bedre.

Under Direktionens strategiske indsatser i 2013 og frem er indsatsen "Fremtidens borgerservice" beskrevet:

Der skal sættes fokus på, hvordan vi leverer fremtidens borgerservice. Hvordan kan vi arbejde med "den gode borgerdialog" fx i daginstitutioner og på ældreområdet? Og hvordan arbejder vi tættere med borgere og brugere om at forny vores service? Vi skal være endnu bedre til at gå i dialog, forældre via forældreintra, unge via facebook mm. Projektet sætter fokus på digitalisering, innovation, og økonomisk omstilling. Og så skal vi have fokus på kompetenceudvikling, så medarbejdere kan matche fremtidens krav fra omverdenen, borgere og brugere.

Samlet indsats

I det følgende oplistes ideer til, hvad indsatsen om fremtidens borgerservice kan indeholde med henblik på at nå ovenstående ønsker. Igangværende såvel som nye indsatser nævnes.

- Digitalisering
- Borgerservice
- Styrket borgerkontakt
- Sammenhængende borgerforløb
- Bruger- og borgerinddragelse
- Demokrati og medborgerskabspolitik

Digitalisering

De nye krav om selvbetjening og den lettere adgang til information skal mindske presset på kommunens sagsbehandlere. Borgerservice arbejder i disse år, hvor øget digitalisering og knappe ressourcer er et vilkår, hele tiden med at forbedre borgerbetjening og finde løsninger til, hvordan borgerne kan hjælpes bedst muligt. I første kvartal af 2013 får borgerne adgang til en ny vidensbase, integreret i kommunens hjemmeside, som gør det nemmere for borgeren at betjene sig selv på nettet. Samme vidensbase bruges af callcentret til at straksafklare borgerhenvendelser uden omstilling til anden medarbejder. Fire borger-pc'ere er til fri afbenyttelse i Borgerservice, så borgerne enten kan betjene sig selv eller få vejledning til selvbetjeningsløsninger. Der er fokus på at understøtte de borgere, der ikke har erfaringer med IT.

Det handler om at digitaliseringen skal tilpasses borgerne, så de IT-parate borgere har let adgang til selvbetjening, de mindre IT-parate tilbydes hjælp til selvbetjening, så der frigøres ressourcer til fortsat at betjene de borgere, der har behov for det.

Borgerservice

Kommunens borgerservicecenter arbejder med funktionen ”Servicespecialisten”, der skal beherske service som fag. Det betyder proaktiv borgerbetjening, hvor smil og imødekommenhed er hele grundlaget for den gode borgerkommunikation. Det er ikke en disciplin, der tidligere har haft det store fokus, men det er nu centralt, ikke kun fordi det giver et godt omdømme, men også fordi det giver mere arbejdsglæde og er med at begrænse konflikter med borgere.

Borgerservice møder borgeren ved indgangen og visiterer dem allerede der, i stedet for som tidligere, hvor borgeren via køsystemet visiterede sig selv. Hjælp til selvbetjening eller medbetjening er den primære faglige opgave. Målet er, at færre henvendelser skal gå direkte til fagspecialisterne, der dermed får bedre mulighed for mere produktivitet og mere effektiv sagsbehandling. Servicespecialisten skal kunne vejlede borgerne generelt og kunne straksafklare de fleste.

Der er netop etableret et callcenter, hvor målet er, at borgerservicepersonalet skal straksafklare 80 procent af alle telefoniske henvendelser, uden at borgeren skal stilles om.

Borgerservicecenterets erfaringer med servicespecialisten kan med fordel bredes ud til øvrige dele af kommunen. Det kan være relevant for samtlige faggrupper med borgerkontakt at trække på erfaringerne med proaktiv borgerbetjening herunder betydningen af at være en del af helheden / kommunen og møde borgeren derefter.

Styrket borgerkontakt

Det overvejes, at implementere metoden *Styrket Borgerkontakt* til håndtering af borgerhenvendelser i kommunen. Metoden *Styrket Borgerkontakt* tager udgangspunkt i veldokumenteret viden om god kommunikation og god konflikthåndtering, som anvendes på offentlige myndigheders klagesagsbehandling. Når en borger har indgivet en klage over en myndighedsafgørelse eller på anden måde har formuleret en beklagelse over en offentlig myndighed, indebærer den særlige metode en hurtig, personlig og opsøgende henvendelse til borgeren. Henvendelsen understøttes af redskaber fra konfliktmægling. Metoden anvendes også i forvaltningsprocesserne til at *forebygge*, at der indgives en klage.

Metoden til håndtering af borgerhenvendelser bygger på et projekt iværksat af det hollandske indenrigsministerium. Erfaringerne fra det hollandske projekt viser følgende resultater:

- 50 % af klagerne sendes ikke videre i det formelle klagesystem.
- Det samlede tidsforbrug på klagebehandling reduceres med 30 %.
- Der sker en økonomisk besparelse på mellem 20 og 25 % i forbindelse med klagebehandlingen.
- Der sker en stigning i tilfredshed hos borgere og virksomheder med mellem 15 og 20 %.
- Der sker en stigning i arbejdstilfredshed og arbejdsmiljøet for de ansatte, som er involveret i klagebehandling, på mellem 15 og 20 %.

Metoden er med gode resultater testet i et pilotprojekt med Favrskov Kommune, Furesø Kommune og Frederiksberg Hospital og Bispebjerg i løbet af 2011-2012.

Sammenhængende borgerforløb

Som det fremgår af strategibrevet skal der gøres en indsats for at undgå lange sagsbehandlingstider og usammenhængende borgerforløb. BURC, SHC og Jobcenteret har i nogen tid arbejdet med at styrke samarbejdet i overgangen fra barn til voksen. Når unge fylder 18 år skal mange ikke længere have hjælp efter børneparagrafferne men efter voksenparagrafferne. Nye paragraffer, nye tilbud til de unge og nye fagfolk, der skal hjælpe dem, kan gøre overgangen vanskelig både for de unge selv og for deres forældre.

De tre centre har blandt andet afholdt faste koordinering møder for at sikre en god overgange. Det er dog oplevelsen, at der kan gøres endnu mere for at sikre de vanskelige overgange for den unge, familien og de involverende afdelinger og kommune. Jævnfør godkendt ansøgning til effektiviseringspuljen om Optimering af arbejdsgange for overgang fra barn til voksen:

· *Der er behov for endnu mere effektive arbejdsgange og faste procedure og retningslinjer. Alle involverede, skal vide, hvordan de skal forholde sig, og hvad deres ansvar er. Den unge, familien og fagfolk skal også opleve et bedre flow i sagsbehandlingen i overgangen fra ung til voksen i sagen.*

· *Der er behov for at udveksle informationer på tværs til brug for budgetlægning og prognostisering. De respektive afdelinger har brug for at udveksle information om forventede indsatser og udgifter med den unge, til brug for budgetlægning og prognostisering.*

· *Der er behov Den unge, familien og fagfolk skal opleve et bedre flow i sagsbehandlingen i overgangen fra ung til voksen i sagen.*

Når der er høstet erfaringer fra projektet kan disse med fordel følges op af en videndeling med kommunens øvrige områder.

Det kan nævnes, at der også på børneområdet arbejdes med tværgående opgaveløsning og sammenhængende forløb. KL udarbejder en samarbejdsmodel på specialundervisningsområdet, som skal sikre smidige overgange og tæt samarbejde mellem forvaltninger og aktører. Også herfra kan der være principper, arbejdsgange mv, som bør deles med kommunens øvrige områder.

Bruger- og borgerinddragelse

Byrådet har med Udviklingsstrategien sat fokus på, at borgere og brugere i højere grad skal inddrages i udvikling af kommunen. Der skal være inddragelse i udviklingen af kommunens politikker såvel som i udviklingen af de enkelte servicetilbud. Det skal ske for at sikre bedre kvalitet, nytænkning og ejerskab. Ønsket er i højere grad at gøre brug af borgernes ressourcer.

Kommunens arbejde med innovation – herunder innovationsleddannelsen – sætter fokus på bruger- og borgerdrevet innovation, som en central måde at skabe nytænkning på.

Innovationen giver en mulighed for at retænke borgerinddragelsen fra traditionelle informationsarrangementer til eksempelvis udvikling i forpligtigende partnerskaber. Det drøftes pt. hvordan organisationen skal understøttes for at innovation kan blive en kultur i kommunen. Eksempelvis kan enheder og institutioner tilbydes proceshjælp, metoder og værktøjer til innovationsprocesserne. Ligeledes bør erfaringer med borgerinddragelse deles på tværs af kommunen.

Innovativ bruger- og borgerinddragelse planlægges allerede i projekter som Nærheden, Morgendagens børne- og ungeliv (forældresamarbejde) og arbejdet med en ny Demokrati- og medborgerskabspolitik.

Demokrati og medborgerskabspolitik

Der er i 2014 planlagt udarbejdet en ny demokrati- og medborgerskabspolitik, som blandt andet skal forankre visionen fra Udviklingsstrategien i et længere sigte.

Vurdering

Det vurderes, at der i flere sammenhænge allerede er igangsat indsatser i relation til at forbedre kommunens borgerservice. Flere af de nævnte projekter vil generere erfaringer, om sammenhængende borgerforløb såvel som borgerinddragelsesmetoder, der efterfølgende kan spredes ud til kommunens øvrige områder.

Det vurderes, at projektet *Styrket borgerkontakt* bør igangsættes på et udvalgt område. Det pågældende område skal høste erfaringer, som kan bruges i implementeringen på flere relevante områder. Udkast til projektmandat forelægges direktionen på et kommende møde

Indstilling

Det indstilles, at Direktionen drøfter de beskrevne indsatser herunder vurderer om der er behov for at igangsætte yderligere indsatser under overskriften Fremtidens borgerservice.

Det indstilles, at projektet *Styrket borgerkontakt* igangsættes.

Beslutning i Direktionen den 21-05-2013

Stine West Dyhr deltog under punktet.

Direktionen tiltrådte indstillingen og besluttede desuden følgende:

- behov for mere videndeling generelt om borgerservice
- orientering til det politiske, dvs. mødesag/meddelelsesag i Borger- og Erhvervsudvalget og ØU
- mere fokus på resultater, herunder brug af bruger/borgerundersøgelser
- i forbindelse med revision af Servicemål for god borgerkontakt indføres overordnede målsætninger fra bl.a. "Kodeks for god borgerservice" og koblet med opmærksomhedspunkterne fra borgerrådgiverens beretning

- BYC har programledelsen.

Punkt 5: Øvrige sager 21-05-2013

12/32140

Sagsfremstilling

Sådan arbejder vi med innovation i HTK – konkrete initiativer

Indstilling:

Det indstilles, at direktionen i forlængelse af drøftelsen på Chefforum 8. maj om innovation, aftaler konkrete initiativer på den korte bane.

I vedlagte bilag fremgår de foreslåede initiativer.

Opfølgning på aftalestyring

Status blandt direktørerne på opfølgning på centrenes aftalestyring 2013.

Samarbejde med Roskilde

v/Lars Holte

Beslutning i Direktionen den 21-05-2013

Innovation - konkrete initiativer

Der skal udarbejdes revideret oplæg til direktion og efterfølgende Chefforum på baggrund af nedenstående beslutninger. Desuden skal der være bred kommunikation tilsidst.

4.1. Afventer ny byrådsperiode

Direktionen udvælger nogle fra projektlisten med de 10 vigtigste indsatser i 2013 (BYC laver oplæg).

4.2. Uddannelse af ledere - understøtte at vi har tilbud. Det skal have strategisk perspektiv.

Kobles til 4.1. -op til den enkelte direktør og ift. centerchefernes ønske. Finansieringsoplæg ønskes.

4.3. Tilbud til medarbejdere - finansieringsoplæg ønskes.

4.4. Inno.korps - ja, og vigtigt med ledelsesmæssig opbakning, men ikke ud i at frikøbe timer.

4.5. Nej til Ledernetværk om innovation specifik, de skal være mere generelle.

4.6. Inno.dag - behov for mere konkretisering. God ide med pris.

4.7. Værktøjskasse - Just do it

4.8. Projektmodel udvides med præjektfase - Just do it

- 4.9. Aftalestyring - nej, men dialog mellem aftaleholder og chef/direktør om der er behov på udvalgte områder.
- 4.10. Chefforum som drifkraft - skal forholde sig til rev. papir og ok med innovationsdag i september.
- 4.11. Branding ift. omverdenen at så mange er uddannet, men ikke særlig kommunikationsstrategi.
- 4.12. Inno. pulje - nej
- 4.13. Inno.team på tværs af HRC og BYC - ok

Aftalestyring

OBS på at sikre halvårsstatus.

Samarbejde med Roskilde

Lars Holte orienterede om de fortsatte overvejelser om samarbejde på erhvervsområder, som led i vækstpolitikken.

Bilag

Sådan arbejder vi med innovation i HTK

Punkt 6: Huskeliste 21-05-2013

12/32140

Sagsfremstilling

Sag/emne	Forv. tidspunkt	Ansvarlig
Projektmandat vedr. friluftsguide.dk	Maj/juni	BYC
Indkøbspolitik	Maj	ØDC
Specialiserede socialområde - afrapportering på analyse om kapacitet, målgr., tilbudsvifte mv.	Maj/juni	SHC
Evaluering i direktionen	Juni-seminar	BYC
Porteføjestyring – oversigt og halvårslige projektmandater	Juni-seminar	BYC
ØKO-LIS	(2. uge månedligt)	ØDC
Programmet Morgendagens børne- og ungeliv	Kvartalsvis	PA
Status på revisionsbemærkninger	(Kvartalsvis)	PA

Chefforum

Forberedelse af kommende ugers mødebånd.

Direktionens Strategiske Lederforum

27. maj: Styringsværktøjer

3. september

25. november:

Byrådets temamøder

24. september:

29. oktober:

Kommende emner:

Reformer på beskæftigelsesområdet ultimo maj – primo juni?

Kommuneplan

Boligsociale område, udlejning, kombineret udlejning, tomgangsleje mv. (jf. sag på SSU 5. febr.).

Kvalitet i folkeskolen.

Besøg fra revisionen.

Generelt om udbud (jf. BY-sag 20.11 om Pulje til Kvalitetsudvikling)

HU-møder

(orienteringspunkt i direktionen forud for HU-møde)

19. juni

20. august

19. september

23. oktober

20. november

18. december

Borgmesterens deltagelse i direktionsmøder

9. september

9. december