

REFERAT Direktionen d. 02-01-2017

Mødedato Mandag d. 02. januar 2017 kl. 10:00

Mødested Mødelokale B204

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

Indholdsfortegnelse

Økonomiopfølgning 02-01-2017.....	3
Øvrige sager 02-01-2017.....	4
NY-NY Fremtidens borgerkontakt.....	5
Lukket.....	8

Punkt 1: Økonomiopfølgning 02-01-2017

16/26813

Baggrund

Afrapportering på foreslåede gevinstområder fra A2-analysen
Vedlagt notat til direktionens orientering (udskudt fra mødet 12-12)

Beslutning Direktionen den 02-01-2017

Direktionen bestilte et notat fra ØDC, der beskriver, hvad der skal til for at nå det budgetlagte krav på 3,2 mio. kr.

Bilag

Afrapportering på foreslåede gevinstområder fra A2 analysen

Punkt 2: Øvrige sager 02-01-2017

16/26813

Baggrund

Aktuelle politiske/strategiske sager

Fast punkt på dagsordenen til direktionens drøftelse.

Beslutning Direktionen den 02-01-2017

Der blev hos BYC bestilt en oversigt over planlagte ture for politikere og direktion i 2017.

Punkt 3: NY-NY Fremtidens borgerkontakt

15/16553

Baggrund

I 2016 har der i Fremtidens borgerkontakt være fokus på at gennemføre en kvalitativ afdækning af kendetegn for henvendelser og service på de store serviceområder. Denne analyse har dannet grundlag for udarbejdelse af en Kanal- og servicestrategi, der er gældende for hele organisationen, dog med en overvægt af fokus på håndteringen og brugen af kanaler på rådhuset. Kanal- og servicestrategien sætter retning for det videre arbejde med at effektivisere og kvalitetsudvikle organisationens administrative praksis ift. anvendelsen og service på de forskellige kanaler.

Indstilling

Stryregruppen for Fremtidens borgerkontakt indstiller, at Direktionen:

- Drøfter og godkender ”Kanal- og servicestrategien 2017-2021”
- Vedtager, at der etableres en erfa-kreds med deltagelse fra alle centre. Erfa-kredsen har til formål at understøtte implementeringen af de 6 principper for god borgerkontakt.
- Vedtager, at beslutningen om hvordan BAC skal etableres som kompetencecenter for god borgerkontakt udsættes til ultimo 2017.

Beslutning Direktionen den 02-01-2017

Direktionen udtrykte stor ros til kanal- og servicestrategien og godkendte den, idet den skal drøftes i centerchefgruppen. Direktionen godkendte, at der etableres en erfa-kreds og at beslutningen om BAC som kompetencecenter udsættes til ultimo 2017.

Det blev påpeget, der skal være en opmærksomhed på, at det samlede program samtænkes med det rådhus.

Derudover blev det påpeget, at der skal både skal tænkes i indsatser på den korte og lange bane og at udfordringerne på den korte bane skal drøftes i centerchefgruppen, herunder kobling til, de kulturelle og ledelsesmæssige elementer af udfordringerne.

Endelig blev det påpeget, at der skal være en opmærksomhed på, hvorvidt indsatserne kan have en politisk dimension.

Beslutning Direktionen den 21-12-2016

Udskudt til 2/1-2017.

Sagsfremstilling

Leverancer i Fremtidens Borgerkontakt

I projektet er der formuleret følgende leverancer i perioden 2015 – 2019.

- Implementering af de 6 principper for god borgerkontakt
- Udarbejdelse af henvendelsesanalyse og herefter en kanalstrategi
- Afklaring af behov for nyt telefonsystem
- Udarbejde ny telefonpolitik
- Afklare potentialer ift. etablering af call-center funktion evt. i samarbejde med andre kommuner.

Derudover er indsatsen med implementering af generalistmodel med begrænset bagland blevet tilføjet til listen af opgaver som projektet skal håndtere.

En samlet Kanal- og servicestrategi for Høje-Taastrup Kommune

I projektet ”Fremtidens borgerkontakt” er en af hovedleverancerne at udarbejde en samlet Kanalstrategi for kommunen. Det er den første samlede strategi på området, da der hidtil alene har været udarbejdet en lokal strategi gældende for Borgerservicecentret.

Som afsæt for strategien blev der på de store serviceområder udarbejdet en kvalitativ analyse af håndtering af henvendelser og brug af kanaler. Denne analyse var færdig i april 2016 og indikerede et klart behov for:

- fælles retning for service i de administrative funktioner
- implementering af generalistmodel med begrænset bagland i Borgerservice mhp. øget straksafklaring og medbetjening
- fokus på den digitale omstilling
- strategisk brug og effektivisering af kanaler.

Med afsæt i analysen er Kanal- og servicestrategien blevet udarbejdet med en bred involvering fra Driftsbyen, SHC, BURC, SUOC, BAC, TMC, ØDC, BYC. Undervejs i processen har det kunne konstateres at der er opbakning til omstillingen i organisationen, og ambitionsniveauet er højt, men der er også en opmærksomhed for, at det er det lange

seje træk der venter. Indsatserne i strategien rummer i høj grad de lange seje træk ift. en organisatorisk omstilling, både hvad angår de tekniske løsninger og kulturudvikling.

Implementering af generalistmodel med begrænset bagland

Den første indsats – der allerede er igangsat – vedrører udarbejdelse af en baseline ift. antal henvendelser i organisationen, afdækning af kommunens selvbetjeningsløsninger for at afklare, hvilke løsninger der skal anvendes fremadrettet.

Derudover er der igangsat en proces hvor hvert center skal afdække, hvilke opgaver der med fordel kan understøttes med straksafklaring Borgerservice. Resultatet af disse analyser forventes at foreligge i 1. kvartal 2017. Herefter udarbejdes en implementeringsplan for omstillingen af opgaveløsningen. Som en del af dette implementeringsarbejde vil centrene fx komme til at arbejde med både deres prioritering af kanaler, udvikle det lokale indhold på hjemmesiden, udvikle på servicekulturen og fokusere på den digitale omstilling. Det vil derfor være en indsats som stiller krav til centrene udvikling af drift.

Forventningen er, at denne omstilling vil strække sig over 1 – 1 ½ år fra sommeren 2017. Dette er der overvejende af to årsager til. Dels forventes omstillingen tilrettelagt således at de centre, der er mest klar overgår først. Derved gøres erfaringer som kan spille ind i de mere komplekse omstillinger og de centre – der er mere udfordrede - opnår en længere tidshorisont til at blive klar til implementeringen. Dels er der behov for at sikre, at Borgerservice har tid til at forankre ny viden og metoder hos medarbejderne.

For at lykkes med denne omstilling vil det forudsætte, at der sker en udvikling af telefonkulturen på rådhuset. Denne forandring skal understøttes af retningslinjer for betjening af telefoner. Dette arbejde forventes timet, så implementering af nyt telefonsystem understøttes af ny adfærd.

En væsentlig faktor for at kunne realisere ambitionerne i Kanal- og servicestrategien er, at organisationen får en ny platform for telefoni. Det angår fx muligheden for effektivt at kunne viderestille telefonen, knytte an til de relevante planlægningsværktøjer som fx Outlook og sikre nok kapacitet i form af indgående linjer i call-centret. Dette indspil er leveret til styregruppen for digitaliseringsstrategien, hvor indsatsen med afklaring af nyt telefonsystem er forankret, da det har en tæt kobling til valg af it-plattform.

I øjeblikket er der desuden et afklaringsarbejde i gang for at afdække, om kommunen med fordel kan koble sig på et fælleskommunalt call-center. Dette sammentænkes med brug af tværkommunale digitale platforme, som kan understøtte medbetjening.

- Det anbefales, at der aflægges kvartalsvis status til Direktionen, da omstillingen i høj grad vil påvirke organisationen i 2017.
- Direktionen bedes drøfte og vedtage Kanal- og servicestrategien

BAC som kompetencecenter

Da Direktionen vedtog etableringen af BAC blev det samtidig adresseret, at BAC – med afsæt i de 6 principper for god borgerkontakt - skulle løfte rollen som kompetencecenter for god borgerkontakt. Ideen bag var, at BAC langt overvejende har den største andel af borgerkontakt på rådhuset og derfor også har en særlig rolle ift. at være ambassadør for god borgerkontakt. BAC som kompetencecenter kan dog forstås bredere ift. at være hele organisationens kompetencecenter for god borgerkontakt i og med, at de 6 principper er universelle og gælder for hele organisationen.

I Fremtidens borgerkontakt er der gennemført en analyse for at afdække, hvordan aftaleenhederne har arbejdet med det fælles mål vedr. ”Mødet med borgeren”. Analysen blev udarbejdet som en indikator på, hvor organisationen er ift. arbejdet med god borgerkontakt. Det kan konstateres, at arbejdet med at implementere de 6 principper er godt i gang og at der arbejdes med god borgerkontakt på mange forskellige måder i organisationen. Mangfoldigheden i indsatser og udfordringer har tydeliggjort, at det som et første skridt vil være hensigtsmæssigt at fokusere på videndeling og forankring på tværs af organisationen mere end at konsolidere BAC som decideret kompetencecenter.

- Det foreslås derfor, at indsatsen omdefineres i 2017 således, at der etableres en erfa-kreds med repræsentation fra alle centre. Erfa-kredsen skal have til formål at bidrage til videndeling, fastholde fokus på implementering af de 6 principper, samt at være ambassadører i relation til de respektive fagområder. Denne metode vil sikre en tættere kobling til de udviklingstiltag, der arbejdes med i centrene, hvilket er en forudsætning for succesfuld implementering af de 6 principper i hele organisationen. Det vil samtidig betyde at en institution vil kunne få mere målrettet sparring på god borgerkontakt i relation til sit eget fagområde.
- Det anbefales, at indsatsen evalueres ultimo 2017 og i samme ombæring lægges der op til at drøfte BAC's videre rolle ift. indsatsen.

Det skal desuden bemærkes at BAC har overtaget koordinationsopgaven ift. Borgerrådgiverens årsrapport Bilag vedlagt med tidsplan

Økonomi

Sagen vurderes ikke at have direkte økonomiske konsekvenser, men der gøres opmærksom på afhængigheden ift. at få afklaring på nyt telefonsystem, hvor kanal- og servicestrategien kan adressere behov og deraf udgifter.

Bilag

Kanal- og servicestrategi 015112016

Tidsplan for Fremtidens borgerkontakt

Punkt 4: Lukket

16/26813