

REFERAT Direktionen d. 16-05-2022

Mødedato Mandag d. 16. maj 2022 kl. 09:00

Mødested Mødelokale B105

Mødedeltagere Lars Holte, Jørgen Lerhard, Charlotte Markussen (Afbud), Kathrine Seier Skastrup, Anya Krogh Manghezi

Indholdsfortegnelse

Øvrige sager.....	3
Evaluering af obligatorisk tidsbestilling.....	4
Sygefraværstatus - marts 2022 og nye måltal.....	7
Tal om personale 2021.....	12
Ledertrivselsmåling 2022.....	14

Punkt 1: Øvrige sager

21/24696

Baggrund

Valg af e-learning-løsning om GDPR

HTK har de sidste 3 år haft en aftale med Price Waterhouse Coopers (PWC) om et e-learning-program vedr. GDPR. Aftalen med PWC er udløbet og der har været dialog med 3 leverandører om en anden løsning. Der er har været holdt møder med de 3 leverandører og en række repræsentanter fra Datasikkerhedsforum har været involveret i dialogen. På den baggrund er valget faldet på Moch som ny e-learning-leverandør omkring GDPR. Der er særligt lagt vægt på kommunal relevans og brugervenlighed i vurderingen. Moch leverer i dag også til alle øvrige DSD kommuner.

Over de kommende uger indgås aftale med Moch og der igangsættes en implementering af løsningen. Når løsningen tages i brug engang efter sommerferien, forventes alle medarbejdere og ledere over en periode igen at skulle gennemgå e-learning om GDPR.

Sagsoverblik ift. prognose- og kapacitetsarbejdet

Se vedlagte bilag.

Bilag

Øvrige sager - sagsoverblik ift. prognose- og kapacitetsarbejdet.pptx

Punkt 2: Evaluering af obligatorisk tidsbestilling

20/23022

Baggrund

Økonomiudvalget godkendte den 18-08-2020, at der kunne indføres obligatorisk tidsbestilling i Borgerservice.

Baggrunden for den obligatoriske tidsbestilling, skyldes at der i forbindelse med budgetprocessen for 2019 blev vedtaget en effektivisering på Borgerservice med nedlæggelse af et årsværk og samtidig en investering i digitale løsninger, der kunne styrke sagsbehandlingen. Obligatorisk tidsbestilling vil sige en model, hvor borgerne skal bestille tid inden henvendelse i Borgerservice. Det sker med henblik på at borgene ved hvornår de kan få deres sag ekspederet, undgå ventetid samt at borgerservice bedre kan forberede ekspeditionerne.

Som en del af den politiske fremlæggelse i august 2020 skulle tidsbestilling evalueres med henblik på at evt. at justere nogle af tiltagene. Evalueringen er nu gennemført og resultater fra evalueringen fremlægges med denne sag til direktionen.

Indstilling

Det indstilles, at direktionen

1. drøfter sagen
2. godkender at obligatorisk tidsbestilling fastholdes
3. vurderer om Økonomiudvalget skal orienteres om evaluering af obligatorisk tidsbestilling

Beslutning Direktionen den 16-05-2022

Direktionen drøftede sagen og har med tilfredshed konstateret en stigende brug af tidsbestilling i borgerservice. Direktionen konstaterer, at der opleves generel tilfreds med tidsbestillingen og ønsker at en lignende undersøgelse gennemføres i oktober 2022, hvorefter direktionen tager stilling til den videre proces.

Sagsfremstilling

Rammer og praksis for obligatorisk tidsbestilling

Tidsbestilling kan i Borgerservice foretages via Høje-Taastrup Kommunes hjemmeside eller telefonisk via Høje-Taastrup Kommunes kontaktcenter. Efter den gradvise genåbning af Danmark efter corona har Borgerservice i en periode praktiseret, at borgere uden tid som hovedregel godt kunne bliver ekspederet. Der er løbende hen over foråret blevet strammet op på denne praksis, så borgere der er mødt frem uden akut ærinde, er blevet bedt om bestille tid før de kan få deres sag ekspederet. Det er sket som led i, at den obligatoriske tidsbestilling ikke fungerer efter hensigten hvis for mange borgere ikke bestiller tid.

Det er cirka 60 pct. af borgerne der i 2. halvår af 2021 har bestilt tid. Denne andel er øget til i april at udgøre ca. 85 pct. Målsætningen for borgernes anvendelse af obligatorisk tidsbestilling er 90 pct.

Evaluering af tidsbestilling

I januar og februar 2022 er der foretaget en evaluering af tidsbestillingen, hvor 45 borgere der er fremmødt i Borgerservice har deltaget i et kort interview vedr. tidsbestilling. Interviewene er gennemført fysisk i Borgerservice, hvor HTK-medarbejdere har interviewet borger i forbindelse med at de mødte frem på rådhuset. Besvarelsen var anonym. 18 kvinder (40 pct.) og 27 mænd (60 pct.) deltog i undersøgelsen. Hvad angår aldersfordeling var 6 (13 pct.) mellem 16-29 år, 9 (20 pct.) mellem 30-39, 6 (13 pct.) mellem 40-49, 7 (16 pct.) mellem 50-59, 6 (13 pct.) mellem 60-69 og 11 (24 pct.) var over 70 år.

Af de borgere der indgik i evalueringen, havde halvdelen ikke bestilt en tid på forhånd. 1/3 af disse borgere vidste godt de kunne bestille tid. De svarende at det var nemmere for dem at møde op uden at bestille tid eller de var mødt frem, fordi de ikke kunne få tid samme dag.

De 23 borgere, der ikke havde bestilt tid, blev spurgt hvad deres henvendelse drejede sig om. Det skete med henblik på at vurdere om henvendelsen var akut. Af de 23 borgere, henvendte 22 sig vedrørende pas, kørekort, folkeregister og MitID og havde ikke nogen umiddelbar akut karakter.

Det vil sige at borgerne med fordel kunnet have bestilt tid og undgået ventetid.

De 22 borgere, som havde bestilt tid, oplyste at de er tilfredse med at kunne bestille tid. De fortæller, at de bestiller tid fordi de gerne vil vide hvornår de kan forvente at få deres sag ekspederet. 12 af de 22 borgere oplyser desuden, at de havde set tidsbestillingen via kommunens hjemmeside og via kommunens facebookopslag.

Borgere der bestilte tid i februar, kom som hovedregel til med det samme, mens borgere der ikke bestilte tid venter ca. 15-20 minutter. Der har været ventetider i februar på op til 1 time og 20 minutters ventetid, hvis borgeren er kommet uden tidsbestilling.

Fremadrettet opmærksomhed på tidsbestilling og den gode borgerservice

Det er administrationens vurdering, at evalueringen af tidsbestillingen viser dels at tilfredsheden med tidsbestilling er høj blandt de borgere der bestiller tid. Dels at borgere, der ikke vælger at bestille tid, med fordel kan opnå kortere ventetid og bedre service ved at anvende tidsbestilling. Heri indgår en vurdering af, at borgere uden tidsbestilling som ofte ikke har et akut ærinde. Borgere der har et akut ærinde vurderes konkret og kan tilbydes en såkaldt akut-tid, som udgangspunkt samme dag.

I forhold til corona, så har nogle både ældre og syge borgere været usikre ved at møde frem på Rådhuset med en bekymring om at vente og blive smittet mellem for mange andre borgere. Dertil møder borgere i mange andre sammenhænge i forhold til læge, tandlæge, coronatest og coronavaccination obligatorisk tidsbestilling.

Indførelsen af obligatorisk tidsbestilling har ikke medført klager fra borgere eller samarbejdspartnere.

Driften af Borgerservice er i foråret 2022 betydeligt påvirket af opgaver omkring MitID. Frem mod udgangen af oktober 2022 skal ca. 9.000 HTK-borgere forbi Borgerservice og have hjælp til at få MitID. Økonomiudvalget blev orienteret om status i sag den 12. maj.

Det betyder væsentligt længere ventetider på ekspeditioner vedr. pas, kørekort mv. end der plejer at være. Primo maj er der op til 30 dages ventetid på pas, mens der er ca. en uges ventetid på MitID. Evalueringen af MitID er foretaget inden den kraftige vækst i antallet af MitID ekspeditioner. Driftssituationen omkring MitID og Borgerservice forventes normaliseret i efteråret.

Punkt 3: Sygefraværstatus - marts 2022 og nye måltal

22/1181

Baggrund

Direktionen får én gang i kvartalet en status på sygefraværet, denne er fra ultimo marts. Høje-Taastrup Kommunes sygefraværsmåltal beregnes på baggrund af landsgennemsnittet som Kommunernes og Regionernes løndata (KRL) beregner og netop har offentliggjort

Indstilling

HR-Centret indstiller, at direktionen

1. tager status over sygefraværet marts 2022 til efterretning
2. godkender måltal for det maksimale sygefravær i 2022, beregnet på baggrund af landsgennemsnit for 2021

Beslutning Direktionen den 16-05-2022

Direktionen tager status over sygefraværet i marts 2022 til efterretning og godkender måltal for det maksimale sygefravær i 2022, beregnet på baggrund af landsgennemsnit for 2021. Direktionen konstaterer desuden med tilfredshed, at sygefraværet fortsat har organisationens fokus og at stigningen i HTK er mindre end på landsplan.

Sagsfremstilling

Status på sygefravær

Måltallet for 2022 for hele kommunen var 12,0 dage. Sygefraværet ultimo marts er på 15,2 dage. Det betyder, at kommunen samlet set lå 3,2 dag over måltallet ultimo marts.

Sygefraværet er steget med 2,2 dage fra 13,0 dage i december 2021.

Oversigt over sygefravær i bilag 1.

Direktionen vil få fremlagt status på den særlige sygefraværsindsatsen den 30. maj 2022.

Status på sygefravær i forhold til måltal på centerniveau

På centerniveau lå 5 ud af 13 centre på et sygefravær, der lå under måltallet for 2022.

De 5 centre er:

- Byrådscentret
- Fritids- og Kulturcentret
- HR-Centret
- Teknik- og Miljøcentret
- Økonomi- og Digitaliseringscentret

Der er 8 centre, der lå over måltallet:

- Borger- og Arbejdsmarkedscenter

- Børne- og Ungerådgivningscentret (er samlet på måltal)
- Center for Ejendomme og Intern Service
- Driftsbyen
- Institutions- og Skolecentret
- Social- og Handicapcentret
- Sundheds- og Omsorgscentret
- Ungecentret

Status på sygefravær i forhold til måltal på sektorniveau

Nedenfor ses de sektorer, der lå under eller på måltallet på sektorniveau, jf. bilag 1, tabel 1.

Administration: BURC, BYC, DIR, FKC, HRC, ISC, SUOC, TMC, UC og ØDC

- Rengøring/Kantine
- Kulturinstitutioner
- Plejecentre
- Hjemmeplejen
- UC skoler (Linie 10 og Ungdomsskolen)

Nedenfor ses de sektorer, der inden for hvert center lå over måltallet på sektorniveau, jf. bilag 1, tabel 1.

Administration: BAC, CEIS, DRBY og SHC

- BURC ekskl. adm.
- Sprogcentret
- Teknisk Service
- Driftsbyen ekskl. adm.
- Halpersonale
- Skoler (ekskl. SFO)
- SFO
- Dagpasning
- Social- og Handicapinstitutioner
- Tandplejen
- Klubber
- Opsøgende ungearbejde

Vedvarende opmærksomhedspunkter på centerniveau

DRBY (116 medarbejdere) lå fortsat over måltallet på 11,0 dage (er steget fra 11,9 dage december 2021 til 14,0 dage marts 2022). Administrationen (9 medarbejdere) er faldet med 3,1 dage. Driftsbyen ekskl. adm er steget med 2,5 dage.

ISC (1469 medarbejdere) lå fortsat over måltallet på 12 dage (er steget fra 15,1 december 2021 til 17,8 dage marts 2022). Skoler (574 medarbejdere) er steget 3,1 dage, dagpasning (701 medarbejdere) er steget med 2,2 dage, SFO (135 medarbejdere) er steget med 2 dage siden december 2021. I ISC er det kun administrationen, der er under måltal.

SHC (328 medarbejdere) lå fortsat over måltallet på 13,6 (er steget fra 19,2 dage december 2021 til 20,9 dage marts 22). Administrationen (41,5 medarbejdere) er nu over måltal, de er steget fra 8,0 dage i december 2021 til 11,1 dage ultimo marts – en stigning på 3,1 dage. Social- og Handicapinstitution (286 medarbejdere) steget med 1,6 dage.

UC (146 medarbejdere) lå fortsat over måltallet på 12,2 dage (er steget fra 12,8 dage december 2021 til 15,2 dage marts 2022). Klubber (86 medarbejdere) er steget med 2,4 dage og opsøgende medarbejdere (8 medarbejdere) er faldet med 10,1 dage.

Nye opmærksomhedspunkter på centerniveau

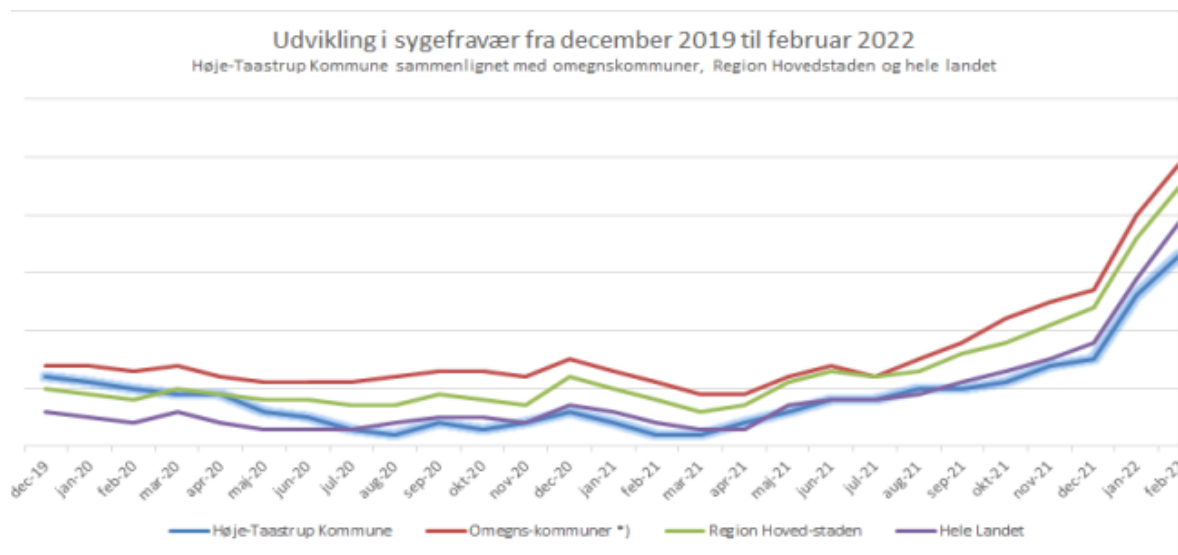
BAC (194 medarbejdere) er siden december 2021 kommet over måltallet på 9,8 dage (er steget fra 9,0 dage i december 2021 til 11,8 dage i marts 2022). Administrationen (173 medarbejdere) er steget med 3,2 dage. Sprogcentret (22 medarbejdere) er faldet med 0,3 dag.

BURC (238 medarbejdere) er siden december 2021 kommet over måltallet på 10,2 dage (er steget fra 8,8 dage i december 2021 til 10,6 dage i marts 2022). Administrationen (34 medarbejdere) er steget med 0,2 dage, men er under måltallet. BURC ekskl. adm. (204 medarbejdere) er steget 2,2 dage.

CEIS (180 medarbejdere) er siden december 2021 kommet over måltallet på 11,5 dage (er steget fra 9,4 dage i december 2021 til 11,9 dage i marts 2022). Administrationen (15 medarbejdere) er steget med 0,1 dag. Teknisk Service (38 medarbejdere) er steget med 3,4 dage. Rengøring/Kantine (127 medarbejdere) er steget med 2,5 dage.

SUOC (764 medarbejdere) er siden december 2021 kommet over måltallet på 14,3 dage (er steget fra 12,9 dage i december 2021 til 14,4 dage i marts 2022). Administrationen (55 medarbejdere) er steget med 0,5 dag, men er fortsat under måltal. Plejecentre (463 medarbejdere) er steget med 1,3 dage, men er fortsat under måltal. Hjemmeplejen (205 medarbejdere) er steget med 1,7 dage, men er fortsat under måltal. Tandplejen (37 medarbejdere) er steget med 3,1 dage.

Nye måltal beregnet på baggrund af landsgennemsnittet 2021



Som det ses af ovenstående tabel, stiger sygefraværet voldsomt, dog er Høje-Taastrup for nuværende lavest ift. både omegnskommuner, Region Hovedstaden og hele landet.

De sidste to år er måltallet blevet beregnet på baggrund af landsgennemsnittet fra 2019 (da 2019 er det sidste år uden Covid-19 nedlukning og sygefravær), men med den aktuelle personalesammensætning. Nu er de nye landssygefraværstal for 2021 (13,3 dage) kommet og der er beregnet nye måltal for 2022 på den baggrund, se bilag 1 tabel 4.

Som det kan ses i udkastet til måltal for 2022, er måltallene ændret ganske voldsomt i opadgående retning på nogle af områderne, men det skal ses i lyset af det kraftigt stigende landstal (+1,2 dage siden 2019, som er det seneste landstal, vi har brugt). Det er stort set kun administrationen, der bliver justeret ned, og her er den største justering -0,5 dage i DRBY, SHC, SUOC. Ud over administrationen er det kun Tandplejen, der bliver justeret ned med -0,7 dage. Alle andre områder bliver justeret op. Justeringerne er mellem +0,1 dag og +3,0 dage (Dagpasning).

Hvis de nye måltal godkendes ændrer billedet sig ift. hvilke centre, der lå over og under måltal, se bilag 1, tabel 4:

Der 7 centre, der lå under:

- Byrådscentret
- Center for Ejendomme og Intern Service
- Fritids- og Kulturcentret
- HR-Centret
- Sundheds- og Omsorgscentret
- Teknik- og Miljøcentret
- Økonomi- og Digitaliseringscentret

Der er 6 centre, der lå over måltallet:

- Borger- og Arbejdsmarkedscenter
- Børne- og Ungerådgivningscentret (er samlet på måltal)
- Driftsbyen
- Institutions- og Skolecentret
- Social- og Handicapcentret
- Ungecentret

Bilag

Bilag 1 - Direktion - Sygefraværstatus marts 2022

Punkt 4: Tal om personale 2021

22/4884

Baggrund

HR-Centret udarbejder hvert år ”Tal om Personale”, som indeholder en række nøgletal på personaleområdet. Tal om Personale 2021 foreligger nu i endelig form og fremlægges for Direktionen til orientering.

Indstilling

HR-Centret indstiller, at Direktionen

1. tager Tal om Personale 2021 til orientering
2. godkender at rapporten fremlægges for Økonomiudvalget

Beslutning Direktionen den 16-05-2022

Direktionen tager Tal om Personale 2021 til efterretning og godkender at rapporten fremlægges for HU og Økonomiudvalget.

Sagsfremstilling

Tal om personale er tiltænkt det politiske niveau og kommunens ledere som et værktøj til at danne sig et overblik over en række centrale områder. Det drejer sig om udviklingen i antallet af ansatte, personalets sammensætning og fordeling, sygefraværet mv. Formålet er at levere data, der kan understøtte arbejdet med at prioritere indsatser på HR-området på sektor-, center- og kommuneniveau.

Høje-Taastrup Kommune har i en årrække arbejdet med at bringe sygefraværet ned. Det er lykket at bringe sygefraværet ned under landsgennemsnittet, men sygefraværet er steget markant både i Høje-Taastrup Kommune og resten af landet. Der stor opmærksomhed på sygefraværet og HR-Centret bistår arbejdspladser, der har et højt sygefravær med en særlig sygefraværsindsats. Indsatsen har fokus på at understøtte lederne i deres arbejde med få medarbejderne tilbage på arbejde, og hvis det ikke er muligt eventuelt at skride til afskedigelse. Der vil også fremadrettet være stort fokus på sygefraværet både i kommunen og udviklingen ift. landsgennemsnittet.

Følgende særligt fremhæves fra Tal om Personale 2021:

Sygefravær er på 13,0 dage i gennemsnit 2021

- Sygefraværet i hele kommunen er steget med 0,8 dag siden 2020, hvor det var 12,2 dage.
- Fraværet i 2021 lå en hel dag over måltallet, som var på 12,0 dage. 2021 har – ligesom 2020 – været et atypisk år for kommunen på grund af coronapandemien.
- Sygefraværet faldt 0,5 dag i 2020, og faldet blev ikke fulgt af et tilsvarende fald i de øvrige kommuner.
- I Høje-Taastrup Kommune er sygefraværet steget med 0,8 dage i 2021, i Region Hovedstadens kommuner under ét er det steget med 1,2 dage og i alle landets kommuner med 1,1 dage.

Afskedigelser er steget med 19% siden 2020

- Antallet af afskedigelser (167) i 2021 lå væsentligt højere end i 2020 (140), hvilket primært skyldes 21 fratrædelser for coronatestpersonale i BURC.
- Sygefravær er årsagen til de fleste af alle afskedigelser med 44%. Andelen har været faldende fra 54% i 2018 til 44% i 2021, men målt i faktiske tal er der en stigning i antallet fra 2020 til 2021.
- 46% af de afskedigede har været ansat i kommunen under ét år på afskedigelsestidspunktet (i 2020 var det 40%)

På landsplan er det en udfordring at få tiltrukket og fastholdt medarbejderne nok. Derfor har Høje-Taastrup kommune igangsat et program "Arbejdskraftudfordringen". Det er en strategisk indsats om at sikre tilstrækkeligt med medarbejdere og ledere med de rette kompetencer til løsning af de kommunale kerneopgaver. En af indsatserne under dette program er projektet "En fremtid med fuldtid", som arbejder med at få medarbejderne op i tid og se på, hvordan vi kan fastholde medarbejderne.

Datamaterialet blandt andet fra Tal om personale, understøtter det vi ved fra dialogerne med driften, hvor beskæftigelsesgraden ser ud til at gå op ad stille og roligt. Udviklingen vil blive fuldt nøje fremadrettet.

Følgende særligt fremhæves fra Tal om Personale 2021:

Beskæftigelsesgrad er på 33,3 timer både i 2020 og 2021

- I både Region Hovedstaden (33,2 timer) og i alle landets kommuner (32,8 timer) under ét er arbejdstiden steget i 2021. Den gennemsnitlige beskæftigelsesgrad er fortsat højere i Høje-Taastrup Kommune sammenlignet med både Region Hovedstaden og alle landets kommuner.
- Laveste beskæftigelses findes i Fritids- og Kulturcentret (27,9 timer), Sundheds- og Omsorgscentret (30,7 timer) og Ungecentret (30,8 timer)
- Det største fald findes i Driftsbyen (-2,5 timer), Teknik- og Miljøcentret (-1,3 timer) og Sundheds- og Omsorgscentret (-0,7 timer).
- Den lave beskæftigelsesgrad i SUOC skyldes, at der er ansat en del på få timer og i weekendvagter (fx er de ansat på særlige vilkår til pasning af familiemedlemmer), hvilket trækker beskæftigelsesgraden ned.

Personaleomsætning – afgang 17,1% og tilgang 20,7% i 2021

- Den årlige personaleomsætning i Høje-Taastrup Kommune har været stort set uændret omkring 16% i 2018-2019.
- Samlet set har der i årene 2018-2019 har været flere tilgange end afgang, i 2020 var der flere afgang end tilgange, men i 2021 var der igen en del flere tilgange end afgang.
- I alle landets kommuner har der også i 2021 været flere tilgange end afgang, mens der i Region Hovedstaden har været nogenlunde lige mange tilgange og afgang.

HovedUdvalget orienteres om Tal om Personale den 8. juni, og hvis direktionen vil have den i ØkonomiUdvalget bliver det den 23. august.

Bilag

Tal om Personale 2021 - Rapporten

Punkt 5: Ledertrivselsmåling 2022

22/5104

Baggrund

Temaet "ledelse i Høje-Taastrup Kommune" har været på dagsordenen i Direktionen på seminaret den 28. juni 2021 samt i Chefforum på seminaret den 6.-7. september 2021. Den 6. december 2021 var en sag for Direktionen som opsummering på disse drøftelser samt drøftelse af forslag til elementer, der kan holde debatten og dialogen om ledelse i gang i hele organisationen. Et af de forslag var en ledertrivselsmåling i foråret 2022 for alle ledere - for bl.a. at have et trivselsmålingsresultat at sammenholde med lederevalueringen i efterårets dialoger mellem bl.a. leder og leders leder.

Den 25. april var et dagsordenspunkt for Direktionen med forslag til spørgsmål til ledertrivselsmålingen. Spørgsmålene var stort set de samme som dem medarbejderne besvarer i APV, Trivsel og Social Kapital-undersøgelsen.

Direktionen besluttede, at der skulle forelægges en ny sag med kun 10-15 spørgsmål med fokus på ledertrivsel og selve ledelsesgerningen.

Indstilling

HR-Centret indstiller, at direktionen:

1. Godkender spørgsmål til trivselsmålingen
2. Godkender tidspunkt for udsendelse i ultimo maj

Beslutning Direktionen den 16-05-2022

Direktionen godkendte spørgsmålene til trivselsmålingen og godkendte udsendelsestidspunktet.

Sagsfremstilling

Der har tidligere været minitrivselsmålinger i forbindelse med Strategisk Lederforum seminar, som har været et kort spørgeskema med 10 spørgsmål. Det er derfor disse spørgsmål, som nu lægges op til i ledertrivselsmålingen fremfor, at lederne skal besvare samme antal spørgsmål som medarbejderne gør i APV, Trivsel og Social Kapital-undersøgelsen.

Det er alle ledere i HTK (Store Lederdag-gruppen), der modtager spørgeskemaet inkl. Chefforum.

Trivselsmålingen er tænkt som data til lokale dialoger om ledernes trivsel. Trivselsmålingen vil sammen med ledelsevalueringen indgå som en del af den efterfølgende dialog mellem leder og leders leder om lederens udvikling. Alt efter, hvad målingen viser, kan der være behov for et fælles strategisk fokus fra Direktionen og Chefforum.

Besvarelsen af trivselsmålingen vil kunne ses af lederens leder.

Ledertrivselsmålingen sendes ud ultimo maj, så besvarelse og dialoger herom kan nås inden sommerferien, så vi ikke kommer for tæt på ledelsevalueringen, som gennemføres i efteråret 2022.

Bilag

Ledertrivsel 11 spørgsmål - maj 2022