

REFERAT Direktionen d. 17-05-2021

Mødedato Mandag d. 17. maj 2021 kl. 09:00

Mødested Mødelokale B105

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

Indholdsfortegnelse

Øvrige sager.....	3
Lukket.....	4
Lukket.....	5
Lukket.....	6
Lukket.....	7
Lukket.....	8
Lukket.....	9
Telefonhenvendelser, straksafklaring og Den Digitale Hotline (DDH).....	10
Pavillon Ungdomsskolen - Direktion.....	14

Punkt 1: Øvrige sager

20/23083

Baggrund

- Sundheds og bevægelsesknudepunkt – opfølgning fra sidste direktionsmøde
- Deltagere på direktionsmødet fremadrettet

Beslutning Direktionen den 17-05-2021

Sundheds og bevægelsesknudepunkt – opfølgning fra sidste direktionsmøde

Status på sundheds- og bevægelsesknudepunktet blev drøftet.

Deltagere på direktionsmødet fremadrettet

Det blev aftalt at gæster på direktionsmøderne indtil videre som udgangspunkt deltager online.

Punkt 2: Lukket

21/2828

Punkt 3: Lukket

21/500

Punkt 4: Lukket

21/501

Punkt 5: Lukket

21/499

Punkt 6: Lukket

20/21228

Punkt 7: Lukket

21/9445

Punkt 8: Telefonhenvendelser, straksafklaring og Den Digitale Hotline (DDH)

20/766

Baggrund

Programmet omkring Fremtidens Borgerkontakt blev nedsat af Direktionen i 2015 med henblik på at styrke arbejdet med borgerdialogen i Hårde Taastrup Kommune.

Å

I forbindelse med etablering af den digitale taskforce blev Styregruppen omkring fremtidens borgerkontakt nedlagt og arbejdet lagt ind i taskforcen.

Å

Denne sag giver en status på udvalgte dele af arbejdet og peger på nogle udviklingspunkter fremadrettet omkring områderne omkring telefonhenvendelser, straksafklaring og Den Digitale Hotline (DDH), som er et samarbejde som Hårde Taastrup Kommune deltager i med 46 kommuner.

Å

Denne sag er udarbejdet i samarbejde mellem BAC og Den digitale taskforce.

Å

Indstilling

Det indstilles, at Direktionen

Å

-Å Å Å Å Å Å Å Å drøfter status på telefonhenvendelser, straksafklaring og Den Digitale Hotline

-Å Å Å Å Å Å Å Å godkender at ÅU orienteres om status for Den digitale hotline (DDH)

Å

Beslutning Direktionen den 17-05-2021

Direktionen drøftede sagen og udtrykte stor tilfredshed med arbejdet. Direktionen havde en opmærksomhed på borgernes tilfredshed med løsningerne. Derudover tilsluttede direktionen sig, at der udarbejdes en M-sag til Åkonomiudvalget herom.

Å

Sagsfremstilling

Styrket kontaktcenter og straksafklaring

Kontaktcenteret er kommunens centrale funktion i forhold til telefoniske henvendelser. Kontaktcenteret var frem til 1.5.21 organisatorisk placeret i BAC, men er pr. 1.5.21 " som en del af Borgerservice " placeret i Byrådscenteret.

Å

Kontaktcenteret har over en længere periode arbejdet med straksafklaring, som er et princip om at borgerens så vidt muligt kan få sin henvendelse løst ved første henvendelse til kontaktcenteret. Det handler derfor også om, at borgeren så vidt muligt ikke skal stilles videre. I tilfælde med borgerens ønske om kontakt til sagsbehandler, vil det i mange tilfælde være relevant at stille borgeren videre til sagsbehandleren, men der er også en række henvendelser hvor borgeren kan hjælpes i kontaktcenteret. Det gælder en række forhold omkring borgerservice: flytning,

tidsbestilling, pas, sundhedskort mv. Derudover er der etableret et godt samarbejde om straksafklaring med Ydelsesservice, Pladsanvisning og Visitationen i SUOC omkring straksafklaring.

Sidst er der etableret en god dialog mellem SUOC og kontaktcenteret omkring corona, så borgere der kontakter HÅ,je-Taastrup Kommune kan guides i forhold til opnå den rette viden om corona.

Antal telefonhenvendelser

HÅ,je-Taastrup Kommune har siden 1.9.2020 haft 47.028 telefonhenvendelser på kommunens hovednummer. Det svarer til ca. 300 pr. dag.

Å

Tabel 1: Telefonhenvendelser og straksafklaring HÅ,je-Taastrup Kommune

Periode	Besvarede antal opkald i alt (a)	Besvarede opkald i HTK's Kontaktcenter (b)	Straksafklaret i HTK (c)
Sep 2020	6.563	5.805	24%
Okt 2020	6.280	5.610	22%
Nov 2020	6.474	5.782	24%
Dec 2020	5.722	4.871	23%
Jan 2021	7.754	6.863	27%
Feb 2021	6.923	5.922	26%
Mar 2021	7.312	6.152	24%
Gennemsnit	6.718	5.858	24%

Å

Tabel 1 viser, at HTK på hovednummeret i gennemsnit modtager 6.718 opkald pr. måned (kolonne a). Heraf besvarer HTK's kontaktcenter 5.858 (kolonne b). Svartiden er i gennemsnit 2.08 minutter og 24 pct. af opkaldene bliver straksafklaret (kolonne c). HTK har tidligere indhentet erfaringer fra andre kommuner, hvor andre kommuner har et gennemsnit for kontaktcentre på ca. 25 pct.

Å

Det er tilfredsstillende at HTK nu kan realisere en straksafklaringsprocent omkring de 24 pct. Når det tages i betragtning at en række simple forespørgsler nu varetages af DDH og dermed ikke tåller med i HTK's straksafklaringsprocent. Det er således en ganske positiv udvikling i forhold til det lavere niveau af straksafklaring (5-6 pct.), der var for nogle år siden. Kontaktcenteret vurderes at have etableret en stabil faglighed og drift. Dog vurderes der fortsat at være områder, hvor Kontaktcentret vil kunne bistå centrene, som så kan fokusere deres indsatser på den mere komplicerede sagsbehandling. Samtidig kan borgerne opleve et yderligere fokus på straksafklaring - ikke at blive viderestillet, men at få svar i første instans. Dette arbejde fortsætter via en bred dialog med de forskellige fagcentre om konkrete opgaver.

Å

Den Digitale Hotline

I september 2020 indtrådte HÅ,je-Taastrup Kommune i det fælleskommunale samarbejde Den Digitale Hotline (DDH). Det skete efter Direktionens godkendelse i januar 2020. Åkonomiudvalget blev efterfølgende orienteret med en meddelelsessag i april 2020.

Å

Motivationen for at indtræde i samarbejdet var at løfte servicen over for borgerne i HÅ,je-Taastrup Kommune og arbejde med en øget tilgængelighed til visse af kommunens serviceydelser sårligt på borgerserviceområdet. DDH har udvidede åbningstider fra 08.00 til 20.00 på hverdage, fredag til kl. 16 og 16.00-20.00 om søndagen. Til sammenligning har HÅ,je-Taastrup Kommune åbnet 10.00-14.30 mandag til onsdag, torsdag 10.00-17.00 og fredag 10.00-13.30.

Å

DDH er et samarbejde med 46 kommuner, som sammen arbejder med at afklare telefonhenvendelser fra borgere i de deltagende kommuner. HTK's deltagelse fungerer ved, at HTK-medarbejdere tager telefonvagter i DDH og derfor også i perioder arbejder aften og søndage. Pt. har HTK 3-4 ugentlige vagter af 2-4 timers varighed spredt ud over arbejdstid og aften/weekend, dog med hovedparten i den almindelige arbejdstid.

Å

Tabel 2: Telefonhenvendelser til DDH fra HÅ,je-Taastrup Kommune

Periode	Besvarede HTK-henvendelser DDH	Straksafklaringsprocent	Viderestillinger til HTK
Sep 2020	1.706	44	948
Okt 2020	1.539	44	866
Nov 2020	1.456	48	764
Dec 2020	1.734	49	883
Jan 2021	2.322	38	1.431
Feb 2021	2.146	47	1.145
Mar 2021	2.512	46	1.352
Gennemsnit	1.916	45	1.056

Å

Tallene for DDH viser, at der har været et øget antal henvendelser til DDH i årets første kvartal, hvilket har medført flere viderestillinger til HTK. Det kan forklares med flere henvendelser i samme periode som primært som følge af corona. Samme billede ses igen hos de øvrige kommuner i DDH hvor aktiviteten også er væsentligt forøget i samme periode. Straksafklaringsprocenten er højere i DDH end i kommunernes egne kontaktcentre, da DDH fortrinsvis tager sig af simple forespørgsler og selvbetjeningsbistand.

Å

Det er administrationens vurdering, at de første måneder i DDH til dels har medført de forventede gevinster for HÅ,je-Taastrup Kommunes borgere. Det er tilfredsstillende at relativt mange borgere kan profitere af hjælpen i DDH og at knap halvdelen af alle borgere får hjælp til deres henvendelse ved at kontakte DDH.

Å

Der er dog en række forhold som kan forbedres.

Å

(1) Kommunernes anvendelse af DDH er forskellig. Det vil sige det ikke er samme type kald der visiteres til DDH. Det giver en stor forskellighed i de henvendelser DDH får. Det betyder at DDH-medarbejderne udfordres på denne praksis og det medfører at en del kald ikke kan håndteres af DDH men tilbagevisiteres til kommunen. Det er typisk på borgerservicehenvendelserne at DDH har sin primære berettigelse.

Å

(2) Fællesskabet i DDH er stort med 46 deltagende kommuner. Det betyder at "når det går godt" at der er ressourcer og udviklingskraft til at videreudvikle den gode telefoniske borgerservice. Men når "som under corona og et stigende antal henvendelser - så tager det lang tid at ændre arbejdsgange og serviceniveauer på tværs af de deltagende kommuner.

Å

Det er administrationens vurdering, at HTK for nuværende profiterer af samarbejdet, men at der også godt kan forventes en endnu bedre service fra DDH. De nuværende udfordringer vurderes overvejende at skyldes corona og at kommunerne har forskellig grad af åbningstider og tilgængelighed under corona. Administrationen har rettet henvendelse til DDH-sekretariatet i Aarhus Kommune og tilkendegivet vores synspunkter i forhold til serviceniveauet.

Å

I forhold til orientering til økonomiudvalget foreslås en kort m-sag, der fortæller om de første erfaringer med DDH og som præsenterer de første data på samarbejdet.

Å

Ledelsesinformation i forhold til teams-telefoni

Efterhånden som HTK overgår til teamtelefoni får administrationen endnu mere indsigt i telefonbetjeningen, som bl.a. Borgerservice har haft en opmærksomhed på. Det handler bl.a. om de forskellige afdelingers tilgængelighed, svartider mv.

Å

Som en del af at HTK overgår til teams bliver ledelsesinformation gradvist tilgængelig. Når udviklingsarbejdet i forhold til ledelsesinformationen er mere modnet, vil Direktionen blive præsenteret for en ny sag om straksafklaring og telefoni i HTK.

Å

Punkt 9: Pavillon Ungdomsskolen - Direktion

20/879

Baggrund

I forbindelse med budgetforhandlingerne for 2021 – 2024 blev rejst et prioriteringsforslag om anlæg af en permanent bygning ved Taastrup Ungdomsskole på 160 m² (anlægsforslag 10), som skulle erstatte den nedslidte pavillon, der tidligere er anlagt som en midlertidig løsning på et pladsproblem. Forslaget blev ikke imødekommet.

Efterfølgende har CEIS og UC lavet en grundig analyse af Ungdomsskolens samlede lokaler og behov og afsøgt og iværksat alle muligheder for at udnytte de tilbageværende m² i Ungdomsskolens hovedbygning optimalt samt undersøgt andre lokaleløsninger i nærheden af Ungdomsskolen. Problemstillingen og pladsbehovet eksisterer fortsat og har nu en akut karakter, idet pavillonen står over for nedtagning med udgangen af juni måned efter aftale med CEIS.

Den nuværende pavillon ved Taastrup Ungdomsskole er nedslidt, lever ikke op til de lovgivningsmæssige krav og egner sig ikke længere til undervisning (og ophold).

Indstilling

Det indstilles, at direktionen drøfter sagen forud for en politisk forelæggelse i Institutions- og Skoleudvalget, Økonomiudvalget og Byrådet i juni, herunder spørgsmålet om en tillægsbevilling på anlæg.

Beslutning Direktionen den 17-05-2021

Direktionen godkendte, at der lægges en sag frem politisk med en tillægsbevilling på anlæg.

Sagsfremstilling

Pavillonen ved Taastrup Ungdomsskole har i flere år fungeret som en midlertidig løsning på manglen på undervisningslokaler for såvel den lovpligtige Heltidsundervisning (dag) som Almenundervisning (aften).

Ungdomsskolens heltidsundervisning er etableret i henhold til Ungdomsskolelovens § 3, stk. 2 nr. 2 og folkeskolelovens § 33, stk. 3. og er en mulighed for udsatte og sårbare unge til at opfylde undervisningspligten på en anderledes måde, og hvor undervisningen skal stå mål med, hvad der almindeligvis kræves i folkeskolen. Til tilbuddet visiteres elever fra gruppeordninger og elever med massivt fravær. Herudover omfatter elevgruppen unge uden afsluttet afgangsprøve med massive indlærings/- og eller sociale udfordringer, hvoraf mange har et misbrug og involvering i kriminalitet. Målgruppen har behov for særligt afgrænsede lokaler, og Ungdomsskolen vil ikke uden pavillonen kunne fastholde den nuværende normering af elever.

Vurdering

På baggrund af lokaleanalysen vurderes det ikke, at alternative lokaleløsninger i nærheden af Ungdomsskolen eller den optimerede udnyttelse af lokalerne i den eksisterende hovedbygning alene kan imødekomme lokalebehovet i Ungdomsskolen.

CEIS og UC anbefaler på baggrund af lokaleanalysen, at der etableres en pavillonløsning ved Ungdomsskolen af følgende grunde:

- Fastholde serviceniveau i Ungdomsskolen. Der er behov for en løsning, der kan etableres med det samme, hvis Ungdomsskolen skal kunne opretholde serviceniveauet og tilbyde egnede rammer til den lovpligtige Heltidsundervisning til de særligt sårbare unge, som skal have et skoletilbud fra august, hvor eleverne starter op igen efter sommerferien.

- Ungdomsskolens samlede lokaler, selv med optimeret anvendelse, opfylder ikke pladsbehovet fra august.

Det forventes, at der etableres en campus i Vidensbyen i Gadehavegård omkring 2025, og Kvarterhuset skal sandsynligvis rumme LINIE 10 fra 2024. Hvis man ønsker at undersøge muligheden for, at Ungdomsskolen også på sigt rykkes ind i Vidensbyen og Campus, vil en midlertidig løsning være hensigtsmæssig frem for en tilbygning. En tilbygning løser heller ikke det akutte lokalebehov for Ungdomsskolen på samme måde som en midlertidig løsning.

Pladsbehov

Analysen viser, at der fortsat er behov for 160 m².

CEIS har undersøgt muligheden for at benytte en af de pavilloner, som bliver ledige ifm. fraflytning fra Selsmoseskolen. Pavillonen er nedslidt, og kan ikke flyttes mere, men tænkes i stedet brugt på stedet i en kortere periode som lokaler for Gokartklubben, indtil der er fundet en ny lokation til klubben. Pavillontårnet ved Selsmoseskolen er væsentlig større og ligger under en samlet lejekontrakt, og vurderes derfor ikke at være en mulighed til dette formål. Der peges på en løsning med leje af en pavillon til opsætning ved Ungdomsskolen.

Økonomi

Det foreslås, at pavillonen finansieres via en anlægsbevilling i Økonomiudvalget, idet der ikke kan anvises anden finansiering inden for Institutions- og Skoleudvalgets område. Ligesom sagen ikke kan afvente budgetforhandlinger ift. at opretholde undervisningsforpligtelsen fra august i Heltidsundervisningen på Ungdomsskolen.

Omkostninger til leje af pavillon

Årlig lejeomkostning	200.000 kr.
Etableringsomkostninger	300.000 kr.
Nedtagningsomkostninger	150.000 kr.

Lejeprisen er beregnet med baggrund i erfaringstal for leje af pavilloner til andre lokationer.