

REFERAT Direktionen d. 16-12-2014

Mødedato Tirsdag d. 16. december 2014 kl. 09:00

Mødested Mødelokale B105

Indholdsfortegnelse

Evaluering af Fremtidens borgerservice.....	3
Lukket.....	7
Økonomiopfølgning 16-12-2014.....	8
IT-samarbejde.....	10
Udbetaling af 6. ferieuge - varsling.....	13
Lukket.....	16
Øvrige sager 16-12-2014.....	17
Huskeliste 16-12-2014.....	19

Punkt 1: Evaluering af Fremtidens borgerservice

13/10050

Bilag

Evaluering af Fremtidens borgerservice 2013-14, dec, 14 (endelig vers.)

Evaluering af Fremtidens borgerservice

Baggrund

Eva Dammas, BYC deltager kl. 9.15

Direktionen har gennem de sidste par år sat særlig fokus på god borgerservice – bl.a. omtalt som *Fremtidens borgerservice* i strategibrevet 2013 (og *Borgerfokus* i 2014). Under denne overskrift er der iværksat en række projekter og indsatser rundt omkring i organisationen.

I efteråret 2014 er der udarbejdet en evaluering af Fremtidens borgerservice, som belyser udbyttet af de forskellige indsatser samt indeholder en række anbefalinger til, hvordan en fortsat indsats for god borgerservice kan tilrettelægges. I direktionens strategibrev 2015 er der på ny sat fokus på god borgerservice med projektet "Fremtidens møde med borgeren".

INDSTILLING

1. At direktionen drøfter, om følgende indsatser skal indgå i direktionens 2015-projekt "Fremtidens møde med borgeren":

- a) Styrket Borgerkontakt – udbredelse af metoden til andre centre/fagområder
- b) Professionel virksomhedsservice – en række tiltag for at sikre forankring og netværk blandt de involverede medarbejdere, jf. beskrivelse i evalueringen.
- c) en indsats vedr. tværgående samarbejde, hvor bl.a. den tværgående ungeindsats udgør et pilotprojekt
- d) udarbejdelse af en form for kodeks for god borgerservice
- e) kobling til de dele af Digitaliseringsstrategien, som handler om digital kommunikation med borgerne og selvbetjeningsløsninger samt pædagogisk it og velfærdsteknologi
- f) kobling til den fremadrettede organisering af borgerservicefunktionen
- g) en mere aktiv rolle for borgerrådgiveren

2. At direktionen drøfter, om der skal etableres en projektorganisering for projekt "Fremtidens møde med borgeren" og med hvilke centre/decentrale som deltager

BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 16-12-2014

Direktionen roste den samlede evalueringen og tog den til efterretning.

Direktionen besluttede, at der på baggrund af drøftelsen udarbejdes et notat, som beskriver ambitionen om fremtidens borgerservice, herunder forventningerne til service som fag. Det skal tage udgangspunkt i de 9 principper for god service (fx 5-7 i HTK). Efterfølgende afklaring af, hvordan det bringes i spil i organisationen. Indledningsvis drøftelse i Chefforum (Charlotte ansvarlig og Eva/Byrådscenter).

Notatet skal ses i sammenhæng med den fremtidige organisering af borgerservice.

Direktionen kom i drøftelsen ind på:

- Hvor vil direktionen drive borgerservice hen? Hvilke principper skal lægge til grund for fremtidens borgerservice.
- Hvad præger mødet med borgeren, hvilke værdier? Hvad sker der i selve borgermødet? Helt ned i sagsbehandlingsmetoden, før, under og efter mødet.
- Se det langt bredere end et rådhusprojekt.
- Ikke stort projekt, men vi vil have skabt en dialog i organisationen om hvad er god borgerservice. Dvs. fokus på service som fag.
- Højere ambitionsniveau i fællesskab, også som direktion. Fælles ambition i direktionen - fx deltage på kursus, udfordre sine centre.
- Det ambitionsniveau vi har skal være mere retningsgivende. Mere som direktionens bestillingsseddel, dvs. hvad vil vi bede jer arbejde med.
- Vores ambition for god borgerservice – og så efterfølgende se på organiseringen
- Ikke nødvendigvis fælles metode, men gøre det til fælles projekt. Det er afgørende, at der udforskes på metoder.
- Teknik- og Miljøcenteret og Arbejdsmarkedscenteret skal drøfte erfaringer på tværs ift. metoden (når

Arbejdsmarkedscenteret er lidt længere)

- Få åbnet projektet op og få nogle af de mennesker ind fra lokalsamfundet, som har en holdning hertil.
- Behov for mere samlet fokus - ledet og udfordret af Byrådscenteret.

Sagsfremstilling

I nærværende sag præsenteres en evaluering af Fremtidens borgerservice. Evalueringen har til formål at belyse, hvordan det er gået med indsatsene under Fremtidens borgerservice og komme med en række anbefalinger til, hvordan en fornyet indsats for god borgerservice kan tilrettelægges, jf. projekt *Fremtidens møde med borgeren* omtalt i strategibrev 2015.

Fremtidens borgerservice har indeholdt en række projekter og indsatser, iværksat rundt omkring i organisationen, og BYC har sikret koordinering imellem dem.

Projekterne/indsatserne er:

- Kompetenceudviklingsforløb:
 - "Styrket borgerkontakt" i Teknik og Miljøcentret
 - God borgerdialog i Jobcentret ("Styrket borgerkontakt")
 - "Professionel virksomhedsservice" i fire centre
 - "Service, kommunikation og udvikling" (SKU) i Borgerservicecentret
- Helhed i borgerforløb – tværgående ungeindsats
- Projekt udsatte familier (PUF)
- Digitaliseringsstrategi og handleplan

Indsatserne har været mangeartede, men de har alle haft fokus på at forbedre borgernes (og virksomhedernes) oplevelse af mødet med kommunen og bevægelsen fra kontrol- og myndighedskultur til servicekultur.

Evalueringen er vedlagt som bilag.

Anbefalinger

Nedenfor er oplistet de anbefalinger, som evalueringen har givet anledning til (og som også indgår i evalueringen):

Styrket borgerkontakt

På baggrund af de positive erfaringer og tilbagemeldinger på Styrket borgerkontakt i TMC bør udbredelse til flere centre overvejes. Det kan være værd at afvente erfaringerne med metoden i Arbejdsmarkedscentret, da Arbejdsmarkedscentrets uddannelsesforløb er opbygget forskelligt fra TMC's (AMC kører med en-dags kursus i stedet for to-dages men til gengæld gennemfører de en række coaching-seancer for teams af 3-4 personer). Hvis Styrket borgerkontakt skal udbredes til flere centre, vil det være oplagt at overveje et train-the-trainer-koncept, idet kurset er forholdsvis omkostningstungt. Der er erfaringer med dette i Københavns Kommune (hvilket naturligvis også hænger sammen med kommunens størrelse). Der kunne evt. være mulighed for at lave et tværkommunalt samarbejde om et train-the-trainer-forløb, idet flere og flere kommuner har gennemgået/er i gang med at gennemgå Styrket borgerkontakt-forløbet. Dog skal det også påpeges, at Viemose-konsulenternes undervisning har fået utrolig stor ros af TMC-medarbejderne.

Organisering af indsatsen

I det videre arbejde med god borgerservice skal der i højere grad fokuseres på tværgående dialog i organisationen om emnet. En mulighed er at sætte emnet på dagsorden i konsulentnetværket og i de tværgående ledernetværk samt fastholde fokus på det i Chefforum.

Der bør også nedsættes en stærkere (projekt)organisering omkring indsatsen, og herunder gøres mere ud af formidling af indsatsen, både internt og eksternt.

Den tværgående dialog skal også sikre, at der sker koordinering mellem den fremtidige indsats omkring god borgerservice/servicekultur, implementering af Digitaliseringsstrategien og evt. omorganiseringer i forlængelse af konsulentrapporten om fremadrettet organisering af borgerservicefunktionen.

Kulturforandring

Et gennemgående tema i indsatserne er bevægelse fra myndighedskultur til servicekultur. En sådan kulturforandring kræver, at der er fortrolighed, tillid og anerkendelse i det rum, som medarbejderne skal udvikle sig og lære i. At få skabt de rammer er derfor afgørende for effekten af kompetenceudviklingen for medarbejderne – og dermed for borgerne. Dette er vigtigt at have in mente, når der fremadrettet skal gennemføres kompetenceudvikling, både hvad

angår underviserens evner til at skabe et anerkendende og fortroligt rum, og hvad angår sammensætningen af medarbejdere på uddannelsesforløb, fx om man er af sted sammen med sit eget team, sit eget center, på tværs af centre, på tværs af kommuner, etc.

Kodeks for god borgerservice

Det anbefales, at kommunen udarbejder en form for kodeks for god borgerservice. De politisk vedtagne "Servicemål for borgerkontakt" er fra 2008 og stærkt forældede, og udarbejdelsen af et kodeks vil også kunne bidrage til at sætte yderligere og fælles fokus på den kommende indsats "Fremtidens møde med borgeren". Kodekset kan med fordel tage afsæt i kommunens fire værdier og beskrive den måde værdierne bliver udfoldet i relation til borgerservice.

Tværgående samarbejde

I det videre arbejde foreslås en indsats omkring tværgående samarbejde. Tre faktorer peger i denne retning: Projekt Udsatte Familier (PUF) er ikke blevet igangsat, i tilbagemeldingen fra de tværgående ledernetværk på strategibrevet i efteråret 2014 var der stort fokus på problemstillinger vedr. tværgående samarbejde, og Borgerrådgiveren har i de seneste tre års beretninger peget på "helhedsindsats og koordinering" på tværs af centre som en fortsat udfordring. En indsats omkring tværgående samarbejde kunne tage form som pilotprojekter, hvor der arbejdes med samarbejde på tværs af organisation og økonomi. Et af pilotprojekterne kunne være den tværgående ungeindsats, hvor der trækkes læring ud af de foreløbige og de fremtidige erfaringer med samarbejdet.

Punkt 2: Lukket

14/20529

Punkt 3: Økonomifølgning 16-12-2014

14/867

Bilag

Aftale om finansloven 2015

Økonomiopfølgning 16-12-2014

Baggrund

Første oplæg om administrativ omstilling

Præsentation v/Per, Jane Henriksen/ØDC og Thomas Hovmann/BYC (*deltager kl. 10*)

Kort oplæg om budgetproces 2015

v/Per

Aftale om Finansloven 2015

Notat vedlagt til direktionens orientering.

Effektivisering – Puljer

Notat vedlagt til direktionens orientering.

Første oplæg om administrativ omstilling

Jane Henriksen/ØDC og Thomas Hovmann/BYC præsenterede første oplæg til indhold og organisering.

Direktionen nikkede til hovedlinjerne i oplægget og bad om et næste udkast indeholdende 1) bud på hvor organisationen er på vej hen og 2) forslag til, hvordan der arbejdes med de anførte emner (blå kasser + stjerner). Direktionen understregede, at der skal arbejdes med en innovativ tilgang.

Der arbejdes hen imod en politisk sag til februar eller marts.

Budgetproces 2015

Budgettidsplan kommer på direktionens seminar i januar.

Øvrigt

LIS med afvigelsesrapportering skal månedligt forelægges direktionen.

Budgetanalyser - behov for snarlige projektmandater til direktionen (ØDC). Efterfølgende sag til ØU til februar med direktionens forslag, bl.a. modeller på ældreområdet, indtægter, andre?

Punkt 4: IT-samarbejde

14/32256

Bilag

Dagsorden 05-12-14 - Møde om potentielt it-samarbejde

IT-chefernes forslag til IT samarbejde

IT Samarbejde på tværs af Vestegnskommunerne - version 1.0.pptx

IT-samarbejde

Baggrund

Albertslund og Glostrup kommuner har kontaktet Høje-Taastrup, Ishøj, Brøndby, Vallensbæk, Rødovre og Hvidovre kommuner med henblik på i fællesskab at undersøge mulighederne for et samarbejde på it-området. Der har senest været afholdt møde d. 5. december på direktørniveau.

INDSTILLING

ØDC indstiller,
at direktionen tager orienteringen til efterretning
at den endelige udgift til analysen (pt. anslået til ca. 50.000 kr.) afholdes af direktionens udviklingspulje.
at udgift til procesforløbet forelægges senere, med henblik på finansiering af direktionens udviklingspulje.

BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 16-12-2014

Godkendt.

Sagsfremstilling

Albertslund og Glostrup kommuner har inviteret nabokommuner (Ishøj, Brøndby, Høje-Taastrup, Vallensbæk, Rødovre, Hvidovre) til et samarbejde, som skal afdække mulighederne for at indgå et strategisk samarbejde på it-området. Et samarbejde kan iværksættes på forskellige niveauer, eksemplificeret nedenfor:

- Vi fortsætter grundlæggende hver for sig og etablerer et fællesskab omkring indkøb af hard- og software, deling af mere specialiseret arbejdskraft, o.lign.

- Vi sammentænker dele af vores it-drift ud fra, hvor vi mener det giver mest mening og etablerer fælles "søjler"

- Vi etablerer en fuld fælles drift af vores it-miljøer med fælles indkøb, opsætning, helpdesk m.v. Dette vil kunne ske ved:

o At vi går i et fælles udbud af opgaven og overlader den til en ekstern leverandør

o At vi etablerer en fælles driftsenhed, der påtager sig opgaven

o At vi tilslutter os et eksisterende samarbejde, eksempelvis IT Forsyningen I/S, etableret mellem Furesø, Egedal og Ballerup

Det er på mødet d. 5. december besluttet, at iværksætte en analyse samt et procesforløb. Analysen skal kortlægge mulighederne og danne baggrund for beslutning om at arbejde videre i et givent omfang. Procesforløb er skitseret nedenfor.

Analysens indhold

Analysen, som gennemføres af konsulentfirmaet Strand og Donslund, skal identificere potentialer, hvor et IT samarbejde vil kunne skabe synergi og en bedre udnyttelse af ressourcerne. Samtidig skal der udarbejdes et systemoverblik inddelt efter de store forretningsområder i kommunerne (f.eks. børne- og ungeområdet, det sociale området, det tekniske område m.v.). Systemoverblikket skal bl.a. indeholde informationer om hvem der er leverandør af systemet, hvor ligger driftsansvaret, hvornår skal kommunen i udbud med systemet m.v.).

Analysen skal fokusere på følgende gevinstområder:

– Kompetencemæssigt samarbejde

– Fælles indkøb, fælles udbudsgennemførelse

– 24/7 drift på kritiske forretningssystemer

Analysen forventes at have et omfang på 15 sider ekskl. bilag.

Organisering og tidsplan

Analysen udarbejdes i januar i dialog med en til formålet nedsat styregruppe bestående af 7 it-chefer. Analysen forudsættes drøftet ultimo januar på direktørniveau, ligesom der på mødet ultimo januar vil være en præsentation af Sjællands samarbejdet (K14) i forhold til deres tanker bag deres tværkommunale digitaliserings- og samarbejdsfora.

De tre bilag til denne sag er dels dagsorden for mødet d. 5. december (bilag 1), hvor de 7 kommuners (ekskl. HTK) IT-chefers forslag (som er vedlagt som bilag 2) skærpes. Herudover vedlægges kommissorium fra konsulenterne (bilag 3).

Procesforløb

Sideløbende med analysen er det besluttet at iværksætte et projektforsløb med et andet konsulentfirma, som skal gennemføre en proces med kommunerne om, hvilke muligheder der er (ad de forskellige mulige niveauer for samarbejde jf. ovenfor) og hvordan et samarbejde kunne tænkes.

Der er nedsat en arbejdsgruppe, som skal udarbejde kommissorium for dette forløb med henblik på at udbyde opgaven og få nogle konsulentbureauer til at byde ind. Styregruppen består af it-cheferne i Hvidovre og Vallensbæk samt Per Aalbæk Nielsen.

Tidsplanen for denne proces er 1. halvår 2015, hvorefter HTK skal beslutte, om vi ønsker at indgå i et samarbejde under en eller anden form.

ØKONOMI

Analysen forventes at koste ca. 350 t. (endelig pris inkl. HTK afventes). HTK skal betale 1/7 heraf svarende til ca. 50.000 kr. som foreslås bevilget fra direktionens udviklingspulje. Beløbet udmøntes når den endelige pris kendes.

Udgift til procesforløbet er ikke kendt på nuværende tidspunkt. Det er aftalt at kommunerne betaler hver deres andel uagtet kommunestørrelse (dvs. 1/7 til HTK).

Punkt 5: Udbetaling af 6. ferieuge - varsling

14/27130

Udbetaling af 6. ferieuge - varsling

Baggrund

Jfr. ferieaftalens særregel i § 19 a kan kommunen som arbejdsgiver fastsætte en dato for, hvornår medarbejder skal give besked, hvis 6. ferieuge ønskes udbetalt. Direktionen besluttede den 16. marts 2010, at Høje-Taastrup Kommune skulle benytte sig af denne særregel. Datoen blev fastsat til den 1. oktober i ferieåret.

Begrundelsen herfor var, at den enkelte leder fik et bedre økonomisk overblik på et forholdsvist tidligt tidspunkt i budgetåret, og dermed bedre mulighed for styring.

Direktionen ønsker en revurdering af ovenstående dato, da den har en opfattelse af, at det er meget tidligt i ferieåret for medarbejderne, at skulle forholde sig til deres ferievalg.

INDSTILLING

HR-Centret indstiller, at Direktionen træffer beslutning om at fastholde datoen den 1. oktober i ferieåret, som én fælles dato for hele kommunen, men at der lokalt kan aftales senere datoer.

BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 16-12-2014

Direktionen besluttede, at fastholde 1. oktober.

BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 10-12-2014

Udsættes til direktionsmødet 16/12, hvor inden hver direktør får indhentet synspunkter fra ledere.

Sagsfremstilling

Ferieaftalen indeholder både en generel regel og en særregel vedr. udbetaling af 6. ferieuge

Generel regel - §19:

Medarbejdere, som ikke når at afholde deres 6. ferieuge, har ret til at få sin 6. ferieuge udbetalt ved førstkommande lønudbetaling efter ferieårets udløb. Hvis kommunen ikke anvender særreglen (jf. nedenfor) kan lederen ikke kræve at få besked om udbetaling eller afvikling af 6. ferieuge før ferieåret er afsluttet den 30. april. Dvs. at lederen først i maj måned ved, hvor store udgifter der skal afsættes af lønbudgettet til 6. ferieuge.

-

Særregel - §19a:

Kommunen kan bestemme, at medarbejdere der ønsker 6. ferieuge udbetalt, skal meddele arbejdsgiver dette inden den 1. oktober i ferieåret, eller en evt. senere dato, som kommunen selv fastlægger. Når denne særregel anvendes, ved lederen allerede inden budgetåret går i gang, hvor mange penge af lønbudgettet, der skal reserveres til betaling af 6. ferieuge.

Har en medarbejder valgt 6. ferieuge til udbetaling, er medarbejderen som udgangspunkt bundet af valget.

Har en medarbejder valgt 6. ferieuge til afholdelse, og alligevel ikke når at få den afholdt, vil den blive overført til næste ferieår, hvor lederen vil have mulighed for at varsle den til afholdelse.

Fortryder en medarbejder sit valg, kan lederen frit vælge, at acceptere en ændring fra udbetaling til afholdelse og omvendt. Lederen skal dog være opmærksom på ligebehandlingsprincippet.

Særreglen giver mulighed for at fastsætte forskellige datoer på forskellige områder. Datoen behøver således ikke være ens for alle områder i kommunen. På lærerområdet er der fastsat en anden dato, da dette fremgår direkte af lærernes overenskomst.

Vælger en kommune at gøre brug af særreglen, skal medarbejderne have kollektiv besked om dette inden ferieårets start den 1. maj.

Særreglen er et styringsværktøj, som skal sikre, at lederne har et budget- og planlægningsmæssigt overblik.

Ved at udskyde datoen fra den 1. oktober til den 1. januar i ferieåret, vil det udskyde lederne mulighed for at skabe et overblik over udbetalingerne ved ferieårets udgang. Skubbes datoen, vil lederne således først meget sent i budgetåret have overblikket.

HR-Centret har adspurgte nogle af centercheferne om en evt. ændring af datoen. Den generelle tilbagemelding er, at den 1. oktober fungerer godt, men at 1. november og 1. december kan accepteres. En enkelt centerchef vil meget gerne fastholde den 1. oktober i forhold til disponering af budgettet.

For at kunne tilgodese ledernes individuelle behov for økonomisk styring på dette område, er det som ovenfor anført muligt at fastsætte forskellige datoer for områderne. I så tilfælde, vil HR-Centret anbefale, at der fortsat sker en kollektiv udmelding centralt fra. Af udmeldingen bør det fremgå, at medmindre en senere dato lokalt er aftalt, vil medarbejderen skulle give besked om udbetaling af 6. ferieuge inden 1. oktober. Hermed fastsættes der en norm med mulighed for den enkelte leder at skubbe datoen, hvis dette passer ind i pågældendes budgetplanlægning.

Punkt 6: Lukket

14/12801

Punkt 7: Øvrige sager 16-12-2014

14/867

Bilag

Årshjul samtlige udvalg - december 2014

Øvrige sager 16-12-2014

Baggrund

Resultatlønskontrakter for 2014

Direktionens drøftelse og afklaring pba. mailudveksling.

Direktionssamarbejde med Slagelse Kommune

v/Lars

Kommende politiske mødesager januar 2015

Vedlagt årshjul for november for samtlige politiske udvalg. Til brug for direktørernes dialog og koordinering med centercheferne.

Punkt 8: Huskeliste 16-12-2014

14/867

Huskeliste 16-12-2014

Baggrund

Forventet tidspunkt	Sag/emne	Ansvarlig
Januar		
	"Lønbånd" for chef- og specialkonsulenter	HRC
	Nyt Kommissorium for Vestegnens IndkøbsForum (VIF)	ØDC
13.	Borgerrådgiveren på besøg	BYC
	Analyse vedr. medborger- og kulturhuse (nævnt i budgetforlig)	FKC
	Oplæg om den boligsociale indsats pba. Byrådets temadrøftelse	FKC
	Selvejende institutioner (nævnt i budgetforlig)	BYC
	Politikkoncept	BYC
Marts		
	Arkiv/håndtering – organisatorisk og fysisk	BYC, CEIS m.fl.
	Direktionsseminar med borgmesteren i London, 23.-24. marts 2015	BYC
	<i>Gentagende sager i løbet af året</i>	
Månedligt	KL-bestyrelsesmøder	BYC/AM
(2. uge månedligt)	ØKO-LIS	ØDC
Kvartalsvis	Plan for socialområdet/fokus på effekterne af masterplanen	SHC
Kvartalsvis	IT budget	ØDC
Kvartalsvis	Programmet Morgendagens børne- og ungeliv	PA, BYC
Kvartalsvis	Status på revisionsbemærkninger	ØDC
Kvartalsmøde m/borgmester	Resultatkrav for borgmesteren i valgperioden	BYC
Marts	Kørselsgodtgørelse	HRC
Aug.	Mistede feriepenge	HRC
Sept.	Mistede sygedagpenge	HRC

Direktionens Strategiske Lederforum

2. marts (bl.a. opsamling på

seminar, Udviklingsstrategi)

4. juni

10. september

19. november

HU-møder 2015

15. januar

26. februar

25. marts

30. april (res.)

28. maj (res.)

22. juni(res)

17. september

29. oktober

26. november

17. december

Huskeliste/Byrådet:

Temamøder 2015:

24. marts

27. oktober

24. november

Emner: Klimastrategi, beskæftigelsesområdet (primo 2015)

Borgmesterens deltagelse (kvartalsvis) i direktionsmøder 2015

31. marts

26. maj

29. september

24. november