

REFERAT Direktionen d. 19-11-2018

Mødedato Mandag d. 19. november 2018 kl. 17:00

Mødested Holbækvej 141 B, Kalundborg

Indholdsfortegnelse

Fremtidens Borgerbetjening.....	3
Rev. dagsorden administrativt chefmøde d. 26. november 2018.....	6
Orientering om udviklingen i kommunens økonomi 2018.....	8
Orienteringen om udviklingen på arbejdsmarkedet ultimo oktober 2018.....	9
Lukket: Formidling af Direktionens drøftelser og beslutninger til organisationen.....	11
Lukket: Orientering om sager på vej.....	12
Eventuelt.....	13

Punkt 1: Fremtidens Borgerbetjening

Sagsfremstilling

1. Fremtidens Borgerbetjening

Åbent

Sagsnr.: 326-2017-13174 J.nr.: 20.00.00 Dokumentnr.: 326-2018-287508

Sagstype

Beslutning.

Resume og sagens baggrund

Kalundborg Kommune ønsker at sætte fokus på Fremtidens Borgerbetjening. I forbindelse med vedtagelse af budget 2017 blev det besluttet, at se nærmere på Fremtidens Borgerservice på den ene side og Fremtidens Biblioteker (bibliotek 2020) på den anden side. Der gives en status på arbejdet hidtil, således der kan træffes beslutning om den videre proces på centrale områder, der har betydning for fremdriften i processen med sammenlægning af biblioteker og borgerservice samlet i Fremtidens Borgerbetjening.

Indstillinger

Kulturchefen indstiller, at Direktionen beslutter, om der skal arbejdes videre på følgende områder:

1. Indførelse af Obligatorisk tidsbestilling/fleksible åbningstider- og steder
2. Etablering af et kontaktcenter med straks-afklaring
3. Indfrielse af digitaliseringspotentialer på kort og på lidt længere sigt
4. Involvering af kommunens øvrige enheder og institutioner i arbejdet med ovennævnte indsatser og den videre proces

Behandling

Direktionen.

Sagsfremstilling

Baggrund for arbejdet med fremtidens borgerbetjening

I foråret 2017 er der udarbejdet en analyse i relation til fremtidens borgerservice og fokus har på den korte bane været koncentreret om det nuværende Borgerservice. Analysen skal ses som et grundlag for en egentlig handlingsplan/procesplan for de fremtidige forandringsprocesser og indeholder bl.a. en række anbefalinger.

Forandringsprocesser indenfor biblioteksområdet - således som der er arbejdet med disse i bibliotek 2020 - har mere været implicit omfattet af analysearbejdet vedr. fremtidens borgerservice. De to områder er dog fælles om en lang række udfordringer og muligheder og der er derfor igangsat en proces, der forener og bygger bro. Rapporten har været udgangspunktet for den igangværende proces med at sammenlægning bibliotekerne og borgerservice.

Udgangspunktet har været at Fremtidens Borgerbetjening er mødestedet, der udvikler sig dynamisk i samspil mellem frivillige kræfter, private aktører og Kalundborg Kommune med fokus på service, viden, inspiration og læring.

Rapporten kom med en række anbefalinger til den videre proces, som der har været arbejdet med. Arbejdet har været organiseret i 7 grupper:

- Digitaliseringsområdet
- Justering på kort sigt
- Lokaler og indretning
- Borgerrejser/pakker
- Mobil borgerservice
- Pas og kørekortområdet
- Omstilling/callcenter/kontaktcenter

Proces, organisering og foreløbige resultater af gruppernes arbejde er beskrevet i notat, som fremsendes og uddybes nærmere på mødet.

Emner, der har betydning for fremdriften i processen

For at sikre fremdrift i processen med sammenlægningen og involvering af kommunens øvrige enheder og institutioner ønskes der en beslutning om, hvilken retning og rammer der skal arbejdes videre med følgende områder:

- Obligatorisk tidsbestilling/fleksible åbningstider- og steder, som er vigtig for den fysiske sammenlægning
- Afklaring af om vi fastholder omstillingen som den er for nærværende eller vi skal etablere kontaktcenter med straks-afklaring og en udvidet vejledningsfunktion samt udfordringen med nogle enheders telefontider- og kultur
- Indfrielse af digitaliseringspotentialet på kort og på lidt længere sigt
- Den videre proces - herunder involvering af kommunens øvrige enheder og institutioner

Ad 1 Obligatorisk tidsbestilling

En af borgerservice og bibliotekernes spidskompetencer er borgerkontakten, men vi kan godt blive bedre med nye digitale selvbetjeningsmuligheder og en bedre strukturering af, hvordan vi møder borgerne. En af de måder vi kan lave denne struktur på, er ved at indføre obligatorisk tidsbestilling. Ved obligatorisk tidsbestilling ved vi før borgeren kommer, hvad borgeren skal have hjælp med, så vi har mulighed for at sætte den rette medarbejder på opgaven. Ved obligatorisk tidsbestilling kan vi kontakte borgeren inden den bestilte tid, både for at sikre at de har alle de rigtige dokumenter med, men også for at løse en "lille" opgave i telefonen, så borgerne ikke behøver at komme ind til borgerservice. Den telefoniske kontakt giver også mulighed for at man kan sparre med en anden enhed i kommunen før borgeren kommer til den bestilte tid. Endvidere giver det mulighed for at have en fleksible åbningstid som kan justeres i forhold til travle perioder og mindre travle perioder. Det giver også mulighed for at have åbent udenfor normale åbningstid, da man kender efterspørgslen på forhånd samt for at have betjening ved andre lokationer end Kalundborg og Høng. Med obligatorisk tidsbestilling er både borgerne (med telefonisk kontakt) og medarbejderen forbedret på deres møde, og vi kan derved skabe den bedst mulige borgerrejse/oplevelse. Emnet er yderligere beskrevet i notat, der fremsendes og uddybes nærmere på mødet.

Ad 2 Omstilling eller kontaktcenter

I forbindelse med, at vi arbejder med sammenlægning af borgerservice og biblioteker undersøger vi hvordan vi kan optimere Kalundborg Kommunes telefoniske og personlige henvendelseskanaler for borgerne. I forhold til den telefoniske kanal arbejder vi på en afklaring af, om den nuværende "omstillingsfunktion" for kommunens hovednummer skal ændres til et kontaktcenter/infocenter, hvor der i højere grad end i dag færdigafsluttes indgående kald. Et kontaktcenter, hvor der samles opgaver fra hele administrationen. Opgaverne skal være egnet til straks-afklaring og ske ved hjælp af opslag i et værktøj som Selvbetjening.nu. Betjening af kommunens hovednummer er kommunens stemme udadtil og det første indtryk alle der kontakter KK via hovednummeret får. Et kontaktcenter indeholder gode indholdsrigge og attraktive jobs, bemandede af kompetente medarbejdere med en bred viden og med en god indstilling til, at yde en god service.

Med en optimering fra "omstilling" til, at være "straks-afklaring" vil:

Borgeren:

- hurtigt og nemt for svar på det der ikke kræver direkte kontakt til en fagspecialist,
- undgår, at skulle stilles om (og dette nogle gange ad flere omgange og flere opringninger).

Fagspecialisten:

- undgår at bruge tid på lettere sagsbehandling,
- får frigtid og ro til mere specialiseret sagsbehandling.

Den nuværende omstilling modtager ca. 7.000 opkald pr. måned eller omkring 350-400 pr. ugedag. Omstillingen er udfordret af, at en del af disse opkald ikke kan stilles videre til rette enhed, idet der gennem tiden er opstået forskellige telefontider i kommunen med den følgevirkning at borgerne ikke kan komme i kontakt med rette afdeling inden for den telefontid, der er indført. Medarbejderne i omstillingen vurderer, at op til halvdelen af opkaldene er forgæves opkald fra borgerne, da de ikke kan komme igennem og derfor har tilbageløb til omstillingen. Problematikken beskrives yderligere i notat, der fremsendes og uddybes på mødet.

Ad 3 Digitaliseringspotentiale og forudsætninger

Digitale servicetilbud og den digitale forvaltning er en helt naturlig indgang til kommunen og de kommunale ydelser. Det er her borgerne først og fremmest skal finde hjælp. Digitalisering af ydelserne og den bagvedliggende sagsbehandling er centralt for effektivisering og udviklingen af den fremtidige borgerbetjening, så der skabes tid til at hjælpe de borgere, der ikke kan benytte de digitale tilbud. Udviklingen på borgerserviceområdet er også på det digitale område i rivende udvikling og skal i højere grad understøtte borgernes kontakt med kommunen.

På kort sigt skal der investeres i et obligatorisk tidsbestillingssystem og selvbetjeningsstander. Efter drøftelser med It og Digitalisering er blevet besluttet at kommunen beholder Selvbetjening.nu som kan bruges både i forbindelse med kontaktcenter og straks-afklaring. Effektiv brug af Selvbetjening.nu kræver input fra hele organisationen. Selvbetjening.nu vil i fremtiden både blive brugt af "Udbetaling Danmark" og "Skat" og vi betragter det som et vigtigt

redskab i den fremtidens borgerbetjening. Der skal endvidere tages stilling til om vi skal tilslutte os "Den Digital Hotline". Selvbetjening.nu er det redskab der bliver brugt her. Den Digitale Hotline" er et samarbejde mellem 36 danske kommuner som hjælper hinanden med at håndtere de 250.000 telefon opkald, de modtager om året. Som et organisatorisk tiltag kan der indføres en basisborgerserviceuddannelse for relevant personale i den kommunale organisation, som vil give dem en indsigt og forståelse for hvor vigtig borgerkontakten er og hvor vigtigt et godt samarbejde organisatorisk er for den gode borgerrejse/borgerbetjening. Vi arbejder også lige nu med at skabe et borgerpanel, der skal hjælpe os med at gøre vores digitale selvbetjeningsløsninger nemmere at bruge for borgerne. Vi tiltænker også at inddrage borgerne i forbindelse med implementering af obligatorisk tidsbestilling.

På lidt længere sigt kan der ses på flere digitale løsninger såsom: automatiske skabe hvor borgerne selv kan hente deres pas og kørekort når det passer dem, chatrobot fra Schultz (som bla. bruger selvbetjening.nu til at besvarer spørgsmål fra borgerne), fuldautomatiske pasautomater, mobil pas-station, telefonrobotter (som kan klare en stor del af de telefoniske henvendelser), sms om at et pas er ved at udløbe ect..

At få udnyttet det fulde potentiale af digitalisering forudsætter, at der bliver investeres i de digitale løsninger som skal bruges, men det kræver også at resten af organisationen understøtter og anvender løsningerne. Selvbetjening.nu skal implementeres fuld ud for at udnytte de nye teknologier som chat robotter og telefon robotter som skal bruger selvbetjening.nu

Problematikken beskrives yderligere i notat, der fremsendes og uddybes på mødet.

Den videre proces

Projekt Fremtidens Borgerbetjening har været i gang i godt et års tid og det forventes, at processen strækker sig over en årrække (2-5 år) og kommer til at favne bredere organisatorisk set og dermed involvere flere enheder i kommunen fremadrettet. I forbindelse med implementering af nye løsninger og udpegning af nye indsatser (med udgangspunkt i rapporten) er fremtidens borgerbetjening optaget af, hvor vi kan bidrage i forhold til den øvrige organisation og hvordan vi involverer andre i arbejdet med at få etableret en effektiv borgerbetjening. Det forventes, at der udarbejdes en procesplan i første halvår af 2019 for det kommende arbejde.

Økonomiske konsekvenser

Investeringerne på kort sigt kan holdes inden for budgettet. Hvis digitaliseringspotentialet skal høstes fuld ud kræver det en nærmere beskrivelse af de business cases, der er relevante.

Bilag

Endelig rapport fra Arbejdsgruppen om Fremtidens Borgerservice.
Juni 2017

326-2017-
200293

Direktionens møde den 19. november 2018:

Der arbejdes videre med sagen, som herefter drøftes i Direktionen igen mhp. konkret beslutning.

Bilag

Endelig rapport fra Arbejdsgruppen om Fremtidens Borgerservice. Juni 2017

Punkt 2: Rev. dagsorden administrativt chefmøde d. 26. november 2018

Sagsfremstilling

2. Rev. dagsorden administrativt chefmøde d. 26. november 2018

Åbent

Sagsnr.: 326-2015-4892 J.nr.: 00.01.00 Dokumentnr.: 326-2018-289071

Sagstype
Beslutning

Resume og sagens baggrund

Der er indkaldt til administrativt chefmøde d. 26. november 2018 kl. 15.30-17.30. Direktionen skal drøfte dagsorden for mødet.

Indstillinger

Sekretariatschefen indstiller, at rammer for dagsorden godkendes.

Behandling

Direktion

Sagsfremstilling

Forslag til dagsorden:

Dagsorden møde i administrativ chefgruppe d. 26. november 2018	
Kl. 15.30	Status på digitalisering <i>Søren Ole Sørensen</i>
	Budgetaftale vedr. besparelse på det administrative område på 2 mio. kr. årligt fra 2019. <i>Jan Lysgaard Thomsen</i>
	Kort orientering om nyt ESDH i administrationen <i>Berit Kjær Petersen/Preben Christensen</i>
Kl. 16.40	Tema: "Én indgang" Udefra kommende tiltag - hvad stiller de af krav til lederskabet i hverdagen i en KK kontekst? <i>Mette Heidemann</i> Eksempel på hvordan KK har arbejdet hermed i praksis: Fremtidens borgerservice <i>Jane Hald</i>
Kl. 17.25	Eventuelt

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Direktionens møde den 19. november 2018:
Godkendt.

Punkt 3: Orientering om udviklingen i kommunens økonomi 2018

Sagsfremstilling

3. Orientering om udviklingen i kommunens økonomi 2018

Åbent

Sagsnr.: 326-2018-4743 J.nr.: 00.30.04 Dokumentnr.: 326-2018-283519

Sagstype

Orientering.

Resume og sagens baggrund

Økonomistaben fremsender den månedlige økonomirapportering med likviditetsforbrug, forbrug, restancer, sygefravær og antal ansatte.

Indstillinger

Direktøren indstiller, at økonomirapporteringen tages til efterretning.

Behandling

Direktionen, Økonomiudvalget.

Sagsfremstilling

1. Der har været et fald på 233 personer siden november 2017 frem til november 2018, hvor befolkningstallet er 48.729. Et fald på 7 personer i oktober måned.

2. Ultimo oktober ligger vores likvide aktiver på 364,6 mio. kr., hvilket er 13 mio. kr. mindre end på samme tidspunkt i 2017. Gennemsnitlig likviditet er 469 mio. kr., hvilket er 33,8 mio. kr. højere end sidste år.

3. I den seneste måned er restancerne, der ligger til inddrivelse ved SKAT, uændret. Restancer til kommunen er steget med 1,46 mio. kr. samlet.

4. KMD's rapport af fravær for oktober er fejlbehæftet og undersøges nærmere, og er derfor ikke med i denne måned.

5. HR og Personale har på baggrund af det stigende sygefravær igangsat en opfølgning i forhold til de partnerskabsholdere, hvis enheder har et fravær, der er højere end landsgennemsnittet.

Økonomiske konsekvenser

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

Bilag

oktober 2018 - Månedsrapport

326-2018-285927

Direktionens møde den 19. november 2018:

Anbefales.

Bilag

oktober 2018 - Månedsrapport

Punkt 4: Orienteringen om udviklingen på arbejdsmarkedet ultimo oktober 2018

Sagsfremstilling

4. Orienteringen om udviklingen på arbejdsmarkedet ultimo oktober 2018

Åbent

Sagsnr.: 326-2018-8510 J.nr.: 15.00.00 Dokumentnr.: 326-2018-288588

Sagstype

Orientering.

Resume og sagens baggrund

Nøgletallene på den arbejdsmarkedspolitiske strategis fokusområder viser fortsat en positiv udvikling på ungeledigheden, antallet af fleksjob samt andelen af delvise raskmeldinger.

Det gennemsnitlige antal sygedagpengeforløb over 52 uger (år til dato) er i forhold til samme periode sidste år faldet markant. Antallet er faldet fra 104 forløb over 52 uger til 65 forløb over 52 uger, hvilket svarer til et fald på 37,5 procent.

Det i 2018 budgetlagte måltal for antallet af borgere på offentlige forsørgerydelser forventes at kunne holdes.

Indstillinger

Direktøren indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

Behandling

Direktion, Økonomiudvalg.

Sagsfremstilling

Det centrale dokument i afrapporteringen på vigtige nøgletal i forhold til udviklingen i ydelses-grupperne og det budget, der er vedtaget er den månedlige arbejdsmarkedsrapport.

Rapporten side 2:

Den faktiske ledighed (foreløbige tal) er i september 2018 på 3,5 procent, hvilket er lavere end landsgennemsnittet og noget under landsdelsgennemsnittet, som er på 3,7 procent. Den sæ-sonkorrigerede ledighed i Kalundborg er i september 2018 (3,9 procent), hvilket er under landsdelsgennemsnittet (4,1 procent), og på niveau med landsgennemsnittet på 3,9 procent.

Udviklingen i ledigheden i de seneste 12 måneder, fordelt på de enkelte kommuner viser et fald for Kalundborg på 16,2 procent. Dette er det fjerde højeste ledighedsfald for kommunerne i RAR-Sjællandområdet.

Rapportens side 3:

Ved udgangen af oktober 2018 er der gennemsnitligt 6.354 personer på offentlig forsørgelse, hvilket er under det budgetterede gennemsnit pr. mdr. for hele 2018 (6.448).

Antallet af personer på ikke-permanente forsørgerydelser (offentlige forsørgede minus førtids-pension og fleksjob) er i oktober 2018 gennemsnitligt på 3.230 personer. Dette er under det budgetterede gennemsnit for hele 2018 (3.394).

Antallet af unge 16 - 29 år på ikke-permanente ydelser (802) er 23 under antallet i samme periode året før (825).

Rapportens side 4:

Der er på 6 ud af 10 budgetterede indsatsområder budgetoverholdelse i forhold til måltallet. På 3 områder ses en afvigelse på under 10 procent og på 1 område er der en afvigelse på over 10 procent.

A-dagpenge.

Er i oktober 2018 -som gennemsnit over 10 mdr.- med 734 personer i mål i forhold til budgettal for 2018 på 750 personer.

Fleksjob.

På fleksjobområdet er der en budgetafvigelse på 9 procent. Det gennemsnitlige antal fleksjob er på 676 mod et budgetmål på 620 sager.

Dette er i sig selv ikke negativt, idet tallet udtrykker, at flere borgere end budgetteret er gået fra fuld offentlig forsørgelse til delvis selvforsørgelse via lønindtægt gennem et fleksjob.

Ledighedsydelse.

På ledighedsydelsesområdet er det gennemsnitlige antal sager på 231 mod et budgetmål på 200 sager.

Sygedagpenge

På sygedagpengeområdet er det gennemsnitlige antal sygedagpengesager 5 under budgetmålet. I oktober 2018 var det gennemsnitlige antal sygedagpenge sager (år til dato) på 484 mod et budgetmål på 489 sager.

Antallet af sygedagpengesager i oktober 2018 er noget under niveauet for oktober 2017, hvor det gennemsnitlige antal sygedagpengesager var på 520 sager.

Antallet af langvarige sygedagpengesager er i gennemsnit i oktober 2018 på 66 sager over 52 uger. Dette er markant under niveauet for oktober 2017, hvor antallet var 104 sager.

Jobcentret vil fortsat have ledelsesmæssigt fokus på øgning af andelen af delvise raskmeldinger.

I øvrigt henvises til sagens bilag.

Økonomiske konsekvenser

Grundet budgetoverholdelse på antallet af borgere på offentlig forsørgelse i 2018 forventer Jobcentret ligeledes at den økonomiske ramme på området overholdes i 2018.

Bilag

arbejdsmarkedsrapport ultimo oktober 2018	326-2018-288584
Udviklingen i bruttoledighed jobparate 2009 - 2018	326-2018-288583
Ledighedstal RAR september 2018	326-2018-288578

Direktionens møde den 19. november 2018:

Anbefales.

Bilag

arbejdsmarkedsrapport ultimo oktober 2018
Udviklingen i bruttoledighed jobparate 2009 - 2018
Ledighedstal RAR september 2018

Punkt 5: Lukket: Formidling af Direktionens drøftelser og beslutninger til organisationen

Punkt 6: Lukket: Orientering om sager på vej

Punkt 7: Eventuelt

Sagsfremstilling

7. Eventuelt

Åbent

Sagsnr.: 326-2017-43896

J.nr.: 00.01.10

Dokumentnr.: 326-2017-328192

Direktionens møde den 19. november 2018:

-