

REFERAT Direktionen d. 21-06-2021

Mødedato Mandag d. 21. juni 2021 kl. 12:30

Mødested Holbækvej 141 B, Kalundborg

Indholdsfortegnelse

Ny leder på Helix Lab.....	3
Lukket: Foreløbigt materiale til budgetseminar.....	4
Lukket: Task Force - status.....	5
Fremtidens Borgerbetjening - status juni 2021.....	6
Orientering fra Økonomiudvalgsrådet og koordinering af sager til politisk behandling.....	9
Status på COVID-19.....	10
Lukket: Orientering om sager på vej.....	11
Lukket: Formidling af Direktionens drøftelser og beslutninger til organisationen.....	12
Eventuelt.....	13

Punkt 1: Ny leder på Helix Lab

Sagsfremstilling

1. Ny leder på Helix Lab

Åbent

Sagsnr.: 326-2017-43896

J.nr.: 00.01.10

Dokumentnr.: 326-2021-10049

Sagstype

Orientering.

Behandling

Direktionen.

Sagsfremstilling

Den nye leder af Helix Lab, Anette Birk, deltog virtuelt på direktionens møde den 11. januar 2021 til gensidig introduktion. Hun deltager denne gang med fysisk tilstedeværelse.

Direktionens møde den 21. juni 2021:

Drøftet.

Punkt 2: Lukket: Foreløbigt materiale til budgetseminar

Punkt 3: Lukket: Task Force - status

Punkt 4: Fremtidens Borgerbetjening - status juni 2021

Sagsfremstilling

4. Fremtidens Borgerbetjening - status juni 2021

Åbent

Sagsnr.: 326-2017-13174 J.nr.: 20.00.00 Dokumentnr.: 326-2021-141560

Sagstype

Beslutning

Resume og sagens baggrund

I nærværende sag gives en status på arbejdet, der blev igangsat efter mødet med direktionen i april 2019 samt en række anbefalinger til det videre forløb, så Kalundborg Kommunes borgere oplever en endnu større effekt af Fremtidens Borgerbetjening og mærker en imødekommende og effektiv kommune. Der er stadig et potentiale internt i organisationen, der endnu ikke er fuldt ud indfriet og der er en række udfordringer, som skal håndteres i den forbindelse.

Indstillinger

Kulturchefen indstiller, at

1. det drøftes om status på FBB samt anbefalingerne i notatet giver anledning til udarbejdelse af en konkret procesplan.
2. afrapporteringen i forhold til bevillingen fra effektiviseringspuljen godkendes

Behandling

Direktionen

Sagsfremstilling

Arbejdet med Fremtidens Borgerbetjening er en løbende proces, hvor fokus lige nu er på, at optimere samarbejder og processer. Det betyder, at vi arbejder med at skabe motiverende arbejdsfællesskaber der sikrer høj faglighed. Vi har sat os mål og følger systematisk op på effekt og læring og bruger data i arbejdet. Fremadrettet bliver der sat yderligere fokus på arbejdet med at sætte meningsfulde tværgående mål sammen med andre enheder, som skal sikre forpligtethed og fælles ansvar.

For at sikre fremdrift i processen og yderligere involvering af kommunens øvrige enheder og institutioner ønskes der en beslutning om, hvilken retning og indenfor hvilke rammer der skal arbejdes videre med. De konkrete områder som beskrives i nærværende sag er:

- Obligatorisk tidsbestilling/fleksible åbningstider- og steder
- Selvbetjening.nu
- Den digitale hotline (DDH)
- Omstilling eller kontaktcenter
- Telefonbetjening i organisationen
- Digitaliseringspotentialer

Obligatorisk tidsbestilling

Kalundborg Kommune har indført obligatorisk tidsbestilling i Borgerservice pr. 21. november 2019. Der er investeret i systemet FrontDesk, som er et system der også vil kunne anvendes af andre enheder. FrontDesk er allerede taget i anvendelse af Team Plan og Byg samt Jobcentret og der opleves interesse fra andre enheder. Team Natur og Miljø står fx overfor en stor opgave med afholdelse af borgermøder, hvor borgerne vil blive tilbudt at de kan bestille en tid hos en miljøsagsbehandler for nærmere drøftelse, det vil også blive håndteret gennem FrontDesk. FrontDesk er også et godt værktøj og anvendeligt i traditionel brug for tidsbestilling men også til ad hoc-opgaver. FrontDesk anvendes nu både til tidsbestilling af telefonisk-, såvel som personlig betjening, booking af samtale med borgere og booking af borger-pc'erne

Det personligt fremmøde er det mest omkostningstunge møde mellem borgere og kommunen og derfor skal vi introducere obligatorisk tidsbestilling i flere afdelinger, idet vi forventer en mere effektiv og imødekommende borgerbetjening. Ligeledes vil det give en mere ensartet tilgang til kommunen – altså man skal bestille tid, når man skal i kontakt med os, så vi kan forberede os på forhånd, og dermed give en mere effektiv og professionel betjening eller ”vende borgeren i døren”, hvis henvendelsen kan løses på anden vis. Fremadrettet bør de løbende driftsudgifter til FrontDesk deles mellem

de deltagende afdelinger ellers bør der tilføres ressourcer til FBB, for at løfte opgaven. Etableringsomkostninger er afholdt af midler fra effektiviseringspuljen.

Selvbetjening.nu

Selvbetjening.nu er et serviceværktøj, som kan hjælpe kommunerne med at sikre god og ensartet service til borgerne. Men Selvbetjening.nu er mere end det. Det er også et opslagsværk og bygger på ideen om, at vi alle deler viden. Hvis vi skal bruge Selvbetjening.nu helt optimalt, skal alle kommunens afdelinger oprette guides for deres områder. Derfor er det og vil fortsat være, et meget vigtigt værktøj i forbindelse med kommunernes digitaliseringsstrategi. Samtidig skal Selvbetjening.nu også ses i sammenhæng med DDH, hvor medarbejderne besvarer spørgsmål for forskellige kommuner i hele landet. I denne forbindelse har Selvbetjening.nu en endnu større betydning, fordi medarbejderne er helt afhængige af guides vejledninger. Hvis kommunen skal få det fulde udbytte af selvbetjening.nu, så kræver det at alle afdelinger opretter de nødvendige vejledninger/guides i systemet. Dette har særlig betydning for telefonomstillingen, for DDH og et kontaktcenter.

Den digitale hotline (DDH)

Siden 1. september 2020 har Kalundborg Kommune været medlem af det kommunale fællesskab Den Digitale Hotline (DDH) som er et godt eksempel på et fælleskommunalt projekt, som har til formål at tilbyde en omkostningseffektiv og let tilgængelig kanal, hvor borgerne kan ringe og svar på spørgsmål, som ikke kræver sagsbehandling. 44 af landets kommuner er medlem af fællesskabet. For Kalundborg Kommune betyder det en udvidet telefontid, svarende til næsten en fordobling i forhold til Kommunes egen telefontid. DDH-telefonen har også åbent på hverdagsaftener og om søndagen.

Vi bruger dog stadig DDH for lidt - DDH's målsætning for opkald er: Straks-afklaring er på 60% og en svarprocent 80%. Kalundborg Kommune lå i perioden 1. september 2020 til 21. februar 2021 på: Straks-afklaring 43,44% og en svarprocent 69,27%. I perioden (1. september 2020 til 21. februar 2021) modtog DDH 13197 opkald fra Kalundborg Kommunes borgere. Af de opkald er 9142 blevet besvaret. De 13197 opkald har resulteret i 10922 søgninger efter guides i selvbetjening.nu, samt 6178 omstillinger til afdeling eller person i Kalundborg Kommune, hvilket giver en straks-afklarings % på 43,44. (Opkald som DDH selv har kunne løse uden omstilling til Kalundborg Kommune) Hvis straks-afklaringsprocenten skal bare på niveau med målsætningen, så kræver det at der oprettes flere og bedre guides i selvbetjening.nu

Omstilling eller kontaktcenter

En omstilling er den officielle telefoniske kontakt til kommunen (hovednummeret), hvorfra der omstilles til relevante medarbejdere eller afdeling. Den nuværende omstilling modtog i 2018-2019 ca. 6.600 opkald pr. måned eller 1.467 pr. uge.

De seneste tal viser en stigning i telefoniske henvendelser til kommunen. Data viser at der i 2021 i uge 15-17 var ca. 2.200 borgere/virksomheder om ugen der ringede på hovednummeret 4400. Vi oplever dermed, at de ringes mere til Kalundborg Kommune end tidligere. Det kan skyldes et større behov hos borgerne eller vi er lykkedes med at få bevæget borgerne fra det personlige fremmøde til telefonisk kontakt. Corona-situationen har selvfølgelig også haft betydning.

I forbindelse med FBB arbejdes der på, at der skal afklares mere og mere ved den første kontakt til 4400 eller DDH. Succesen for at kunne besvare flere og flere borgerhenvendelser i første led er, at afdelingerne har lagt guides ind i selvbetjening.nu, som er det digitale hjælpeværktøj, som benyttes begge steder. Data viser, at flere afdelinger med fordel kan arbejde mere målrettet og systematisk med mere brug af selvbetjening.nu.

Med et kontaktcenter vil borgerne blive betjent i en 2 trins model:

1. Kontaktcentermedarbejderen lytter til borgerens ærinde og afsøger om der ved opslag i guide i Selvbetjening.nu, opslag i udvalgte og aftalte fagsystemer eller booking af en tid kan ske en straks-afklaring og dermed undgår borgeren at blive unødigt omstillet. (erfaringer fra andre kommuner viser, at trin 1 kan håndtere ca. 80 % af henvendelserne til kommunen)
2. Henvendelser der ikke kan løses af kontaktcentermedarbejderen omstilles til rette fagperson eller afdeling, som forventeligt er tilgængelig i kommunens telefontid, og derved sikres at borgeren undgår unødige omstillinger. Den fagfaglige medarbejder modtager borgerens omstillede telefonhenvendelse og sagsbehandler borgeren via sin fagspecifikke viden og kunne.

Telefonbetjening i organisationen

I Kalundborg kommune er der desværre meget differentierede telefontider i de forskellige afdelinger og det betyder at man ikke kan regne med, at man altid kan komme i kontakt med personalet i kommunens officielle åbningstid. Ofte ringer borgerne forgæves til en bestemt afdeling, fordi nogle afdelinger vælger at begrænse telefontiden til f.eks. Kl. 8.30 – 9.30. I særskilt bilag fremgår de telefontider, som omstillingen er udfordret af.

Det anbefales at der udarbejdes en egentlig telefonpolitik for en harmonisering af telefonien i Kalundborg Kommune med fokus på telefontider- og kultur i Kalundborg Kommune, hvis borgerne skal opleve en imødekommen, effektiv og kompetent samarbejdspartner ved telefonisk henvendelse til kommunen.

Digitalisering – status på effektiviseringspuljen

Til arbejdet med FBB er der bevilliget 1.270.000 kr. Beløbet er anvendt til indkøb og drift i 2 år til EG ON helbrestillægssystem, tidsbestillingssystem samt uddannelses i selvbetjening.nu. Midlerne er fuld ud brugt og de planlagte aktiviteter er stort set gennemførte. Det næste der vil være relevant investere i er en chatbot i regi af DDH og mere undervisning i de forskellige systemer, hvis det besluttes at flere afdelinger skal være med. Der er samtidigt reduceret med 2 medarbejdere i Borgerservice.

Opsamlende anbefalinger.

I forhold til det igangsatte arbejdet i FBB har vi anskueliggjort, at der er et indfriet et potentiale i at arbejde med forskellige digitaliseringstiltag, effektivisering og organisationsudvikling, men også at der stadig er plads til yderligere optimering, hvis flere enheder medvirker proaktivt.

I forhold til drøftelserne i direktionen om den fremtidige ramme og retning for det videre arbejde kan følgende anbefalinger med fordel indgå:

- flere enheder skal tilbydes at tilgå obligatorisk tidsbestilling
- flere enheder skal anvende selvbetjening.nu
- flere enheder skal indgå i arbejdet og vagter i DDH
- der skal etableres et egentligt kontaktcenter og tilgå ressourcer hertil
- der skal indføres en telefonpolitik for alle i Kalundborg Kommune
- andre enheder skal bidrage til de løbende driftsomkostninger og udvikling af Fremtidens Borgerbetjening enten i form af medarbejderressourcer eller afregning

Økonomiske konsekvenser

FBB har fra effektiviseringspuljen fået bevilliget 1.270.000 kr. i 2019 til diverse IT-udstyr og systemer. Der er pt disponeret over hele beløbet.

Bilag

Statusnotat 17.06.21

326-2021-146366

Direktionens møde den 21. juni 2021:

Direktionen besluttede, at der skal arbejdes videre med anbefalingerne i sagen i den administrative chefgruppe.

Bilag

Statusnotat 17.06.21

Punkt 5: Orientering fra Økonomiudvalgsmødet og koordinering af sager til politisk behandling

Sagsfremstilling

5. Orientering fra Økonomiudvalgsmødet og koordinering af sager til politisk behandling

Åbent

Sagsnr.: 326-2018-33014 J.nr.: 00.22.04 Dokumentnr.: 326-2020-310002

Sagstype

Orientering.

Resume og sagens baggrund

Fast punkt på Direktionens dagsorden efter Økonomiudvalgsmøder, hvor der orienteres fra Økonomiudvalgsmødet, og hvor sager på vej til politisk behandling koordineres.

Indstillinger

Sekretariatschefen indstiller, at

1. der følges op på Økonomiudvalgsmødet.
2. at sager på vej til politisk behandling koordineres.

Behandling

Direktionen.

Direktionens møde den 21. juni 2021:

Drøftet.

Punkt 6: Status på COVID-19

Sagsfremstilling

6. Status på COVID-19

Åbent

Sagsnr.: 326-2017-43896 J.nr.: 00.01.10 Dokumentnr.: 326-2021-130775

Sagstype

Drøftelse.

Resume og sagens baggrund

Direktionen drøfter løbende situationen omkring COVID-19 m.m.

Indstillinger

Sekretariatschefen indstiller at sagen drøftes.

Behandling

Direktionen.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Direktionens møde den 21. juni 2021:

-

Punkt 7: Lukket: Orientering om sager på vej

Punkt 8: Lukket: Formidling af Direktionens drøftelser og beslutninger til organisationen

Punkt 9: Eventuelt

Sagsfremstilling

9. Eventuelt

Åbent

Sagsnr.: 326-2017-43896 J.nr.: 00.01.10 Dokumentnr.: 326-2020-300090

Direktionens møde den 21. juni 2021:

-