

# REFERAT Chefforum d. 16-05-2018

**Mødedato** Onsdag d. 16. maj 2018 kl. 09:00

**Mødested** Mødelokale 1

## Indholdsfortegnelse

CF - Godkendelse af dagsorden og referat.....	3
CF - Fokusering af netværkstemaet: Samarbejde mellem kommune, boligsociale aktører og borgere	4
CF - Opsamling på pilotprojektet "Klager som kilde til læring" (45 min).....	6
CF - Skriftlig orientering: Anskaffelse og implementering af Kvalitetskontrol.....	8
CF - Skriftlig orientering: Sygefraværstatistik 1. kvartal 2018.....	9
CF - Skriftlig orientering: Kursus i engelsk for medarbejdere i kontakt med engelsktalende borgere.	10
CF - Skriftlig orientering: Status på kommunens forpligtende rammeaftale på fødevarer.....	12
CF - Evt.....	13

# **Punkt 1: CF - Godkendelse af dagsorden og referat**

00.01.00-A00-57-17

## **Anledning**

Godkendelse af dagsorden og referat.

## **Indstilling**

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at Chefforum godkender dagsorden for mødet.
2. at Chefforum godkender referat fra mødet d. 9. maj 2018.

## **Beslutning**

Chefforum godkente dagsorden for mødet.

Chefforum godkendte referatet fra Chefforum d. 9. maj 2018.

## **Punkt 2: CF - Fokusering af netværkstemaet: Samarbejde mellem kommune, boligsociale aktører og borgere (30 min)**

85.00.00-A00-9-18

### **Anledning**

Temaet for læringsnetværk om samarbejde i boligområderne og aktivering af borgernes ressourcer skal gentænkes og fokuseres.

### **Sagsfremstilling**

Chefforum besluttede i august 2017 at igangsætte et læringsnetværk om samarbejde i boligområderne. Læringsnetværkets formål er, at kvalificere samarbejdet med andre aktører i boligområderne med henblik på at blive bedre til at aktivere borgernes ressourcer sammen. Således skal netværket føre til vidensdeling, læring og etablering af nye relationer mellem kommune, boligforeninger, Albertslunds Boligsociale Center og aktive borgere i boligområderne i Albertslund.

Efter afholdelse af tre netværksmøder, er det netværkslederens / co-drivers og nogle af deltagernes erfaring, at det er svært at skabe retning og læring i netværket. Netværksmøderne har været præget af velvilje og ønsker om at inkludere og aktivere flere i boligområderne, men det har været en kontinuerlig udfordring at skabe en fælles ramme, hvor vi har kunnet lære af hinanden og dele viden.

Det er således vores erfaring, at netværket er udfordret af, at rammesætningen er utydelig både internt i forhold til den kommunale dagsorden og eksternt i forhold til samarbejdspartnerne ude i boligområderne. Spørgsmålet er, hvordan man som kommune skaber fælles rammer og mål, når man skal facilitere noget der sker, frem for at levere en ydelse?

På mødet i Chefforum vil netværkslederen udfolde erfaringerne med netværksarbejdet og forsøge at trække vigtige læringspointer frem i forhold til ovenstående spørgsmål. Herunder skitseres to scenarier som bud på, hvordan netværkstemaet kan fokuseres og rammesættes for at skabe læring og bringe værdi til det videre samarbejde om boligområderne.

Vedlagt som bilag er læringsnetværket oprindelige temabeskrivelse.

### **Indstilling**

Chefen for Skoler & Uddannelse indstiller,

1. at chefforum tager de foreløbige erfaringer til efterretning og kvalificerer en yderligere fokusering af netværket.
2. at chefforum drøfter den ledelsesmæssige sammenhæng i forhold til temaet.

### **Beslutning**

Netværksleder Katrine Winther præsenterede status på læringsnetværket om samarbejde i boligområderne

Fokus har indtil nu været på samarbejde i boligområderne med et borgerperspektiv på borgernes ressourcer og involvering af borgerne, samt et fokus på den boligsociale helhedsplan.

I netværket er der kommunale aktører, boligsociale aktører, boligforeninger og beboere. Det har dog vist sig, som en udfordring, at engagere aktørerne i netværket.

Det har været utydeligt hvad netværket skal bibringe, og hvilken rolle borgerne samt boligforeningerne skal og kan have.

Chefforum tog de foreløbige erfaringer til efterretning, og foreslog at netværket fremadrettet fokuserer på samarbejdet mellem ABC, boligforeningerne og kommunen. Temaet skal skal indkredses, da det lige nu er for stort. Chefforum foreslog et videre fokus på de få aktører, med særligt blik på hvad der er svært og hvad der fungerer.

Chefforum drøftede den ledelsesmæssige sammenhæng i forhold til temaet. Udover nærmeste leder og referenceleder, kan netværkslederen søge vejledning hos Kommunaldirektøren, da hun sidder i de relevante fora og dermed har kendskab til området.

## **Bilag**

Tema - Samarbejde mellem kommune, boligsociale aktører og borgere

## **Punkt 3: CF - Opsamling på pilotprojektet "Klager som kilde til læring" (45 min)**

00.16.02-P20-1-16

### **Anledning**

På baggrund af borgerrådsgiverens beretning fra 2016 og de gode erfaringer med forløbet med Skriv bedre til borgerne har der med inspiration fra Roskilde Kommune været afprøvet et pilotprojekt i Borger- & Ydelsescentret med fokus på kortlægning og udformning af læringsprocesser i forbindelse med borgerhenvendelser og behandling af klager.

### **Sagsfremstilling**

Pilotprojektet Klager som kilde til læring har været foldet ud i Borger- & Ydelsescentret siden november 2016 og frem til februar 2018. Pilotprojektet grundprincipper er inspireret af Roskilde Kommunes gode erfaringer med klagedrevet innovation. Men projektet har haft et bredere sigte omkring kompetenceudvikling ifm. håndtering af borgerhenvendelser og klager.

Formålet med projektet var således :

- at undersøge potentialet for nye arbejdsformer i forbindelse med håndtering af klager i Albertslund Kommune
- at undersøge hvorvidt metoderne i Klagedrevet innovation kan skabe læring og effektivitet i forhold til behandling af klager, større tilfredshed blandt borgere, og øget medarbejdertrivsel
- at evaluere og vurdere mulighederne for at indføre metoderne i hele organisationen.

I pilotprojektet har man arbejdet med at undersøge hvordan læring om klagehåndtering og direkte dialog med borgere kan medføre bedre og hurtigere processer. Pilotprojektet har løbende tilpasset metoderne til Borger- & Ydelsescentrets behov i de forskellige faggrupper blandt medarbejderne - og der har været arbejdet med forskellige måder at anvende metoderne fra klagedrevet innovation. Pilotprojektets grundlæggende principper har således været centreret om at svare på to spørgsmål:

- Hvordan kan det blive lettere for borgerne at ytre sig og forventningsafstemme?
- Hvordan kan vi ændre praksis på baggrund af den læring vi får gennem klager og henvendelser?

Med "klager som kilde til læring" ønskede man at skabe et kompetenceforløb omkring kommunikation med borgere, og opmærksomhed om de interne arbejdsgange i enheden.

Forløbet har været afholdt i tæt samarbejde mellem Borger- & Ydelsescentret og Sekretariat for Politik & Ledelse.

Pilotprojektet har skabt værdi ved at medarbejdere har lært at arbejde med at omsætte klæger og kritiske henvendelser til læring. Medarbejderne har arbejdet med at skabe overblik over mønstre i hvordan vi modtager og behandler klager og henvendelser. Herpå hvordan man antallet af klager kan nedbringes når medarbejdere konstant forebygger og kommunikere korrekt med borgere i situationer, der kan afgive klager.

Jonatan W. Petersen fra Sekretariat for Politik og Ledelse vil sammen med Jette Lau, Borger- & Ydelsescentret, fremlægge erfaringer og anbefalinger på baggrund af pilotprojektet.

På baggrund af erfaringer og anbefalinger ønskes det at Chefforum tager stilling til den fremadrettede indsats med projektet i hele organisationen.

Løsningsmuligheder vil blive fremlagt og gennemgået.

Vedlagt som bilag er opsummering af erfaringer og anbefalinger.

## **Indstilling**

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at Chefforum tager erfaringer og anbefalinger fra pilotprojektet til efterretning
2. at Chefforum beslutter fremadrettet kompetenceudviklingstræk i organisationen

## **Beslutning**

Leder for Borger- & Ydelsescenteret, Jette Lau og konsulent i SPL, Jonatan W. Petersen præsenterede deres erfaringer med pilotprojektet 'Klager som kilde til læring', samt anbefalinger til udfoldelse af metoderne i de øvrige myndighedsafsnit i Albertslund Kommune.

Pilotprojektet har bl.a. vist en problematik i, at få sendt borgerne korrekt videre til andre afdelinger. Dermed er en vigtig konklusion i projektet, at samarbejdet mellem afdelingerne i kommunen er afgørende for en god borgerbetjening.

Det anbefales, at der laves fælles retningslinjer for håndtering af klager i Albertslund Kommune, der tilpasses til hver enkelt afdeling.

Chefforum besluttede, at der afholdes et ledermøde hvor de gode erfaringer fra pilotprojektet præsenteres sammen med en videre plan.

Planen er, at projektet går videre fra afdeling til afdeling, og der udarbejdes et forslag til udruling af metoderne i den øvrige organisation. Herudover udarbejdes der en håndbog med viden, værktøjer og skabeloner for god klagehåndtering i Albertslund Kommune som alle afdelinger kan finde vejledning i.

Chefforum opfordrer lederne til løbende at sparre med hinanden om deres erfaringer i projektet.

## **Bilag**

Klager som kilde til læring - afrapportering

## **Punkt 4: CF - Skriftlig orientering: Anskaffelse og implementering af Kvalitetskontrol**

85.11.00-P20-3-18

### **Indstilling**

Chefen for Økonomi & Stab indstiller,

1. at orienteringen tages til efterretning

### **Sagsfremstilling**

Denne orientering handler om anskaffelse og implementering af systemet Kvalitetskontrol. Løsningen hjælper med at øge datakvaliteten af journaliseringer i SBSYS. Systemet overvåger desuden medarbejdernes fildrev og tjekker om der ligger personfølsomme oplysninger. Ifølge persondataloven og den kommende databeskyttelsesforordning må der ikke ligge personfølsomme oplysninger på et drev i mere end 30 dage.

Systemet vil,

- komme med 30 foruddefinerede regler for god datakvalitet og journaliseringspraksis. Der er mulighed for at tilføje nye regler, efterhånden som vi bliver opmærksomme på nye behov.
- give mulighed for ledelsesinformation og statistikker til vores sikkerhedskoordinator, DPO (DataProtection Officer), som er ansat i DSD ( Den Storkøbenhavn Digitaliseringforening) og på ledelsesniveau.
- bidrage til forberedelserne til implementering af databeskyttelsesforordningen i maj 2018 og med klargøring af aflevering af SBSYS til Rigsarkivet i 2019.

Økonomien:

Systemet koster 208.100 kr. i anskaffelse samt 79.860 kr. i årlig drift og vedligehold for de to kilder SBSYS og fildrev ( 39.930 kr. pr. kilde).

Udgifterne til anskaffelse, drift og vedligehold finansieres fra diverse tværgående puljer.

Projektet er kvalitetssikret i ØS i forhold til sikkerhed, arkitektur/teknisk beskrivelse og kontraktuelle forhold og er godkendt i Digitaliseringsrådet og overgår nu til planlægningsfasen - Start af projekt, hvor der blandt andet bliver nedsat en styregruppe.

Projektkommissorium har været forelagt for Digitaliseringsrådet og sendes til orientering i CF og Styregruppen for databeskyttelsesforordningen.

Yderligere informationer findes i vedhæftede bilag.

### **Beslutning**

Chefforum tog orienteringen til efterretning.

### **Bilag**

Dagsordenspunkt: DSR - implementering af kvalitetskontrol

Kvalitetskontrol - Projektkommissorium

Kvalitetskontrol - projektorganisering

## **Punkt 5: CF - Skriftlig orientering: Sygefraværstatistik 1. kvartal 2018**

81.28.00-P05-1-18

### **Indstilling om sygefraværstatistikken for 1. kvartal 2018**

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at sygefraværstatistikken for 1. kvartal 2018 tages til efterretning.

### **Sagsfremstilling**

Det samlede sygefravær for Albertslund Kommune i 1. kvartal 2018 var på 4,0 dage i gennemsnit pr. medarbejder. Det er en stigning på 0,2 dag sammenlignet med samme periode 2017. Heraf er de 2,7 dage korttidssygefravær (mindre end 30 kalenderdage i sammenhæng), og de 1,4 dage langtidssygefravær (mere end 30 kalenderdage i sammenhæng).

Stigningen understreger nødvendigheden af et vedvarende fokus på forebyggelse og håndtering af sygefravær.

Statistikken er uddybet i vedhæftede sygefraværstatistik og notat.

### **Beslutning**

Chefforum tog orienteringen til efterretning.

Det blev bemærket, at man bør skrive en note i rapporten om at delvist sygemeldte registreres som korttidssygdom.

### **Bilag**

Notat sygefraværstatistik 1. kvartal 2018

Kvartalsstatistik 1. Kvartal 2018

# **Punkt 6: CF - Skriftlig orientering: Kursus i engelsk for medarbejdere i kontakt med engelsktalende borgere**

00.16.02-P20-1-16

## **Styrket engelsk i Borgerkontakten**

Chefen for Økonomi og Stab indstiller,

1. at kurset om Engelsk i borgerkontakten tages til efterretning

## **Sagsfremstilling**

I forlængelse af kursus "Skriv bedre dansk" og forløbet i projektet "Klager som kilde til læring", er det fremkommet som et stort ønske og behov for medarbejdere i Borger & Ydelsescenteret, at lære de gode og rigtige vendinger på engelsk for borgerrettede begreber. Formålet med dette er at styrke medarbejderne, så de bliver bedre til at yde en god og korrekt betjening og service også til engelsktalende borgere. Det er i forbindelse med de mange indrejser af udenlandske studerende, som hvert år flytter ind i kommunens studieboliger.

COK har, i samarbejde med Business Language Services, udviklet et kursus til at styrke medarbejdernes sproglige værktøjer og dermed kvaliteten af sagsbehandlingen i sager med ikke-dansktalende borgere.

Kurset henvender sig til "front" medarbejdere, som har personlig eller telefonisk kontakt til borgerne i forbindelse med blandt andet råd og vejledning samt sagsbehandling. Kurset foregår på engelsk og suppleres af et glosehæfte/pixibog med engelske betegnelser specielt rettet til medarbejdere der yder borgerbetjening. Denne vil kunne anvendes i hele organisationen.

Formålet med kurset i Albertslund Kommune vil være at sikre en kortere og mere ensartet kvalitet i betjening og sagsbehandling af engelsktalende borgere. Det gælder særligt for den sagsbehandling medarbejdere foretager, hvor kommunikationen hovedsageligt sker på engelsk grundet borgerens midlertidige ophold i kommunen.

Kurset afholdes som 2 undervisningsdage på hver 5 lektioner af 45 minutter, med en til to ugers pause mellem kurserne. Et hold består af højst 9 personer.

Prisen er 14.995 kr. plus moms pr. hold, såfremt Albertslund Kommune lægger lokaler til og står for forplejning.

Kurset finansieres af puljen til "Kurser og uddannelser" som er målrettet tværgående kompetenceudvikling, og som administreres af Økonomi og Stab. Puljen er i alt på 900.000 kr.

Det foreslås, at de 3 første kurser afholdes i maj/juni 2018, med deltagere fra:

- Borger & Ydelsescenteret
- Jobcenteret
- Borgerservice, Biblioteket

Herefter foretages en kort evaluering af medarbejdernes læring og der laves en vurdering af, hvorvidt der bør udbydes flere kurser efter sommerferien.

Kurset vil bidrage til kortere og mere ensartet sagsbehandling i på tværs af ovenstående områder.

Som bilag er vedlagt kursusbeskrivelse fra COK.

## **Beslutning**

Chefforum tog orienteringen til efterretning.

## **Bilag**

Langt produktark.pdf

## **Punkt 7: CF - Skriftlig orientering: Status på kommunens forpligtende rammeaftale på fødevarer**

88.20.12-G01-5-17

### **Indstilling**

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at Chefforum tager orienteringen til efterretning.

### **Sagsfremstilling**

Baggrund

Staten og Kommunernes Indkøbsservice (SKI) har valgt at opsig den forpligtende aftale om levering af fødevarer til større institutioner SKI 50.90.

Konsekvenser af opsigelsen

Når den nuværende aftale udløber skal fødevarer handles på den frivillige SKI aftale 09.01. Der forventes en stigning i fødevarer udgifter indtil den nye aftale kan tages i brug, da gennemsnitlige priser på aftalen er 10% højere end den forpligtende aftale.

Økonomi & Stab / Udbud & Indkøb:

- Kommunikerer til indkøbsansvarlige om gældende regler på området
- Yder rådgivning i forhold til hvilken metode den enkelte enhed må bruge
- Yder rådgivning i forhold til indgå leveringsaftaler på minimum 12 måneder
- Opfordrer relevante ledere, at de kommunikerer det yderligere til deres enheder

### **Beslutning**

Chefforum tog orienteringen til efterretning.

## **Punkt 8: CF - Evt.**

00.01.00-A00-57-17

### **Beslutning**

Der blev orienteret om, at Chefforum skal melde ferie ind til Amandha Amandha Gabriella Glæsner Gregersen fra SPL.