

REFERAT Chefforum d. 02-02-2017

Mødedato Torsdag d. 02. februar 2017 kl. 09:00

Mødested Mødelokale 2

Indholdsfortegnelse

CF - godkendelse af referat og dagsorden.....	3
CF - Analyse af administrationen.....	4
CF - En styrket administration - status på netværksarbejdet.....	6
CF - Ny telefontid og afskaffelse af voicemails.....	8
CF - Evt.....	11

Punkt 1: CF - godkendelse af referat og dagsorden

00.01.00-A00-3-17

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at dagsorden og referat godkendes

Beslutning

Chefforum godkendte dagsorden og referat.

Punkt 2: CF - Analyse af administrationen

00.30.02-P05-1-16

Anledning

Som forberedelse til budget 2018 udarbejdes der en analyse af administrationen. Analysen er forankret i Økonomi & Stab. Styregruppen for budgetanalyser har besluttet, at en afdelingschef fra hvert direktørområde skal bidrage til at kvalificere analysen.

Indstilling

Økonomi og Stab indstiller,

1. at der udpeges to chefer til kvalificering af analyse med henblik på besparelser i 2018
2. at en første orientering om oplæg til analyse af administrationen med henblik på besparelser i 2019 og frem tages til efterretning

Sagsfremstilling

Styregruppen for budgetanalyser godkendte den 19. december et kommissorium for analyse af administrationen. Analysen består af to faser:

1. Analyse mhp. besparelser i 2018
2. Analyse mhp. besparelser i 2019 og frem

Analyserne med henblik på besparelser i 2018 tager udgangspunkt i en grønthøster-besparelse. Desuden indeholder analysen afsættet for fase 2-analysen med henblik på besparelser i 2019 og frem.

Analysen med henblik på besparelser i 2018 omfatter:

- En afdækning af Albertslund Kommunes administrationsudgifter i forhold til KORAs undersøgelse.

Kurt Houlberg, programchef hos KORA giver chefforum et oplæg på baggrund af analysen af kommunernes administrative ressourceforbrug. Her lægges særligt vægt på Albertslund Kommunes tal. Som en del af den administrative analyse afdækker Økonomi & Stab baggrunden for de administrationsudgifter. Her inddrages en tidligere analyse gennemført af BDO, som benchmarker de administrative udgifter i Albertslund, Glostrup og Ballerup kommuner. KORAs analyse bygger på regnskabstal for 2015, mens Økonomi & Stab også inddrager tal for 2016 og 2017. Analysen forfølger chefforens ønske om et større fokus på tal og fakta, jf. chefforens seminar november 2016.

- En oversigt over ansatte i Miljø & Teknik med oplysninger om opgaver og finansiering.

Økonomi & Stab udarbejder oversigten i samarbejde med Miljø & Teknik.

- Et afsæt for fase 2s analyse med henblik på besparelser i 2019 og frem.

Der udarbejdes et oplæg til afsæt for fase 2-analysen til styregruppen. Oplægget inddrager den påbegyndte udvikling af budgetprocessen, de udviklingsbehov, der udspringer af de fem budgetanalyser og et bidrag til den generelle udvikling af en mere enkelt og effektiv administration. Analysen omfatter samarbejder, strukturer, kompetencer, processer. Det forventes, at der nedsættes en arbejdsgruppe, hvor blandt andet chefforum og netværket om bedre administration inddrages. Desuden forventes det, at oplægget til afsæt lægger op til inddragelse af eksterne konsulenter.

Styregruppen har besluttet, at en afdelingschef fra hvert direktørområde skal inddrages for at kvalificere analysen med henblik på besparelser i 2018.

Analyse mhp. besparelser i 2019 og frem

Analysen med henblik på besparelser i 2019 og frem skal muliggøre besparelser og at Albertslund Kommune fortsat har en bæredygtig administration, der kombinerer helheden og de faglige søjler med enheder præget af stærke fagligheder, faglig udvikling og handlingskompetence. Også denne analyse forankres i Økonomi & Stab med reference til styregruppen. Der er nogle indledningsvise tanker om, at analyseprocessen forankres i chefforum med inddragelse af netværket for en styrket administration og ad hoc RådhusMED.

Beslutning

Oplæg v. Kurt Houlberg, KORA

Kurt Houlberg holdt et oplæg på baggrund af KORA-rapporten med særligt fokus på Albertslund Kommune.

Rapporten viser bl.a., at for Albertslund Kommune ligger de faktiske administrative udgifter et godt stykke over det beregnede administrative udgiftsbehov (dvs. de administrative udgifter kommunen forventes at have, når der tages hensyn til størrelse, den socioøkonomiske sammensætning mv.)

Kurt Houlberg anbefalede, at Albertslund Kommune har disse fokuspunkter i det videre arbejde med at vurdere de administrative udgifter:

- Undersøge, om der ligger bevidste metodiske og/eller konteringsmæssige forklaringer bag de høje tal.
- Få overblik over prioriteringen af de administrative opgaver (betyder højere administrative udgifter, at kommunen løser flere opgaver, eller løser opgaver med en højere kvalitet?)
- Få overblik over, hvordan niveauet er for støttefunktioner og sekretariatsbetjening.
- Kigge på, om der er administrative opgaver, der både løses decentralt og centralt.
- Undersøge myndighedsområdet nærmere.

Chefforum drøftede Kurt Houlbergs oplæg med disse fokuspunkter:

- Det er relevant at undersøge og synliggøre forskelle/ligheder mellem Albertslund Kommune og Brøndby Kommune i forhold til de administrative udgifter, og hvad de dækker.
- Det bør være en særlig opmærksomhed på forskellige måder at kontere på, og hvilken forskel det gør i forhold til bl.a. IT og telefoni, administrative bygninger mv.
- Det er nødvendigt at synliggøre, hvor der er truffet bevidste politiske valg, der indebærer et højt administrationsniveau, men også at synliggøre de steder, hvor administrationsniveauet er højt, uden at der ligger bevidste politiske beslutninger bag.
- Hvordan får vi snakken om, hvad der kommer ud af det, vi laver (giver de høje administrative udgifter fx anledning til bedre kvalitet i opgaveløsningen?).
- Kan man synliggøre, hvad bestillinger på administrative opgaver fra politikerne indebærer tids- og ressourcemæssigt?
- Lejede lokaler til konto 06 ansatte, som vi fx har til jobcentret, spiller direkte ind i nøgletal.

Det videre analysearbejde i Økonomi & Stab:

Chefforum drøftede oplægget til analyse af administrationen og besluttede, at der ikke skal udpeges to chefer til kvalificering af analyse med henblik på besparelser i 2018. I stedet skal oplæggene behandles i Chefforum, hvor der i fællesskab skal findes bud på nye løsninger.

Det blev besluttet, at notatet rettes til i forbindelse med den næste drøftelse i Chefforum. Dette med henblik på at gøre oplægget lidt kortere og mere projektorienteret.

Jette Runchel gjorde opmærksom på, at oplægget ikke er udtryk for, at der er planer om større organisationsændringer.

Bilag

Analyse af administrationen

Punkt 3: CF - En styrket administration - status på netværksarbejdet

00.01.00-A26-3-16

Anledning

Netværket har nu arbejdet med netværkstemaet "En styrket administration" det sidste halve år. Dette er netværkets leverance til Chefforum, inden initiativerne går i test.

Indstilling

Referencelederen og netværkslederen indstiller,

1. at der sker en prioritering af idéerne ud fra Chefforums blik på, hvor de største potentialer er?
2. at der sker en drøftelse af lederens rolle i forhold til de administrative medarbejdere, herunder hvordan vi sikrer den faglige ledelse?
3. at netværkets opdagelser indgår i analysen af administrationen, hvor det er relevant.

Sagsfremstilling

Siden netværkslederen fik overdraget netværkstemaet er der blevet afholdt otte netværksmøder med keredeltagerne i netværket og en idéworkshop med bredere deltagelse.

I opdagelsesfasen var alle netværksdeltagere rundt i organisationen og interviewe relevante profiler for at få indsigt i området fra forskellige vinkler.

Opdagelserne blev tematiseret, og der blev foretaget en indsnævring til Økonomiområdet, da det var det område, der var mest omdrejning omkring.

På baggrund af temaerne blev der inviteret til idéworkshop. Idéerne fra workshoppen blev efterfølgende kvalificeret af netværket, og nu foreligger der et idékatalog med idéer klar til test og implementering.

På mødet vil netværkslederen præsentere netværkets arbejde og fortælle om processen indtil nu, samt hvad der har været af læring undervejs.

Dagens emne præsenteres efterfølgende af Helle Wagner Gehlert og omhandler, hvordan hun ser på resultatet fra netværket.

Beslutning

Netværksleder Pernille Harting Frandsen og referenceleder Helle Gehlert gav en status på arbejdet med netværket "En styrket administration". I oplægget blev der bl.a. lagt vægt på rollerne som hhv. netværksleder og referenceleder; den administrative medarbejders rolle i organisationen samt det at se administration som et fag - på linje med andre fagområder.

Hvad angår prioritering af idéerne, samt drøftelsen af lederens rolle i forhold til de administrative medarbejdere, havde Chefforum disse bemærkninger:

- Der kan være en pointe i at prioritere de medarbejdere, som allerede *er* i organisationen - fremfor dem, der er på vej ind.
- Der skal være opmærksomhed på, hvordan vi skaber faglig ledelse indenfor det administrative felt, hvor medarbejderne ofte sidder alene, og hvor lederen typisk har en anden faglig baggrund.
- Alle opgaver er vigtige, også de administrative - det handler om at tage fælles ansvar.
- IT- og introkurser skal gøres med relevante og tidssvarende, og kommunikationen omkring kurserne skal forbedres.
- Det er vigtigt, at medarbejdersiden fungerer - det er her, man skal kunne finde de centrale oplysninger.

Det blev besluttet, at Chefforum genbehandler punktet og prioriteringen af idéerne. På baggrund af dagens drøftelser laver Helle Gehlert en ny plan, hvor idéerne fremlægges i prioriteret rækkefølge. Den nye plan fremlægges for Chefforum på et kommende møde.

Der var stor ros til arbejdet i netværket og anerkendelse af, at både netværksleder og referenceleder deler deres erfaringer og refleksioner. Det er et fint afsæt til, at organisationen bliver klogere og dygtigere til at håndtere rollerne.

Bilag

En styrket administration - idékatalog PDF

Punkt 4: CF - Ny telefontid og afskaffelse af voicemails

83.02.00-P20-1-15

Anledning

Direktørforum har bedt om, at der sættes fokus på at højne telefonkvaliteten i administrationen. Kommunens telefonpolitik fra 2015 skal med andre ord efterleves.

Der er tidligere i processen blevet afholdt en workshop, hvor der blev genereret en række idéer, som der er blevet arbejdet videre med herunder ændring af telefontiden. Desuden ligger kommunens telefonstatistik til grund for forslaget om ændring af telefontiden.

Efter sidste møde i Chefforum er der foretaget en afdækning af telefonbetjeningen på rådhuset og i Jobcentret.

Indstilling

Afdelingschefen for By, Kultur & Fritid indstiller,

1. at telefontiden ændres for at imødekomme borgernes behov
2. at voicemails der ikke er et behov for afskaffes
3. at der etableres lokalt omstillingsbord i PPR, Familieafsnittet og Jobcentret
4. at materialet fra afdækningen indgår i anskaffelsen af nyt telefonsystem

Sagsfremstilling

Tilbagemeldingerne fra afdækningen i afdelingerne var igen meget forskellige. Den viden der er indsamlet i forløbet om bedre telefonkvalitet er nyttig, og den bringes i spil i forbindelse med anskaffelse af nyt telefonsystem.

Der er et nyt telefonsystem på vej formentlig i 2018, derfor er overvejselsen gået på, hvor meget det er hensigtsmæssigt at ændre nu.

Det anbefales at gennemføre følgende:

- Ændring af telefontid, fordi det er relevant uanset telefonsystem
- Reduktion i antal voicemails, så vi kender det reelle behov inden indkøb af ny løsning
- Lokal omstilling de steder hvor der er mest kritisk kommunikation, og hvor det kan være helt afgørende, at der etableres kontakt med borgerne. Det forventes at være relevant også med nyt telefonsystem.

Ændring af telefontid

Med baggrund i afdækningen af telefonbetjeningen og statistikken fra indgående kald foreslås telefontiden ændret for at imødekomme borgerens behov.

Telefontiden foreslås ændret til: Mandag - torsdag kl. 9 - 13. Torsdag tillige kl. 16 - 17.30. Fredag uændret kl. 8.30 - 12.00
I dag er telefontiden mandag - torsdag fra kl. 10 - 14. Torsdag tillige kl. 16 - 17.30 og fredag kl. 8.30 - 12.00.

Årsagen til ændringen er, at statistikken fra indgående kald viser, at borgerne forsøger at komme igennem på telefonen allerede fra kl. 8. Faktisk registreres de fleste indgående kald imellem kl. 8 og 10, hvor telefonen ikke er åben. Dette betyder at antallet af kald eksploderer kl. 10, når omstillingen åbner.

Afskaffelse af voicemail - der hvor behovet er lille

Flere afdelinger har meldt tilbage, at de ikke benytter voicemail eller kun benytter voicemail i lille udstrækning. Her vil det være relevant at lukke helt ned for brug af voicemail.

En oprydning skal sikre, at der sker færre fejl i forhold til kald der lander på forkerte voicemails eller velkomsthilsner der ikke bliver ændret i forbindelse med ferie eller sygdom.

Hovedparken har meldt tilbage, at de har et behov for voicemail. Ud fra de indkomne beskrivelser kan behovet i nogle afdelinger udfordres. Det vurderes, at det er muligt at finde andre løsninger.

Lokalt omstillingsbord

Ud fra beskrivelserne i PPR, afdelingerne i Jobcentret og kendskabet til Familieafsnittet anbefales det, at der anskaffes lokale omstillingsborde til at håndtere og viderestille de indkomne opkald, der ikke går direkte til sagsbehandlere. Dette

for at sikre, at vi håndterer alle kald der kan omhandle kritisk kommunikation. Et lokalt omstillingsbord giver borgeren mulighed for at vente i kø. Imens borgerne venter i kø, kan de få information og besked om nummer i kø. For ledelsen giver værktøjet et overblik over, hvor mange der ringer og på hvilken tid af dagen.

Det lokale omstillingsbord vil medføre en lettelse for hovedomstillingen. Da opkaldene kan vente i kø i afdelingen, istedet for at ryge retur til hovedomstillingen.

Afdelingerne vil få hjælp til afdækningen af det tekniske behov og implementeringen.

Økonomi

Udgiften til finansieringen af det lokale omstillingsbord skal afholdes af afdelingen. Der er tale om et engangsbeløb. Udgiften afhænger af behovet for antal licenser.

Beslutning

Chefforum drøftede oplægget og besluttede:

1. at sige ja til, at telefontiden ændres for at imødekomme borgernes behov. Jette Runchel taler med borgmester Steen Christiansen og anbefaler en orienteringssag i ØU i april 2017.
2. at de afdelinger/enheder, der har tilkendegivet et behov for voicemail, udfordres. Det angår disse afdelinger: Skoler & Uddannelse, Borger- og Ydelsescentret (enkelte teams), Pension & Ydelser, Virksomhedsservice, Team Byg, Risikostyring og callcenter, Bydata & Miljøledelse, PPR, Familieafsnittet.
3. at der etableres et lokalt omstillingsbord i PPR, Familieafsnittet og Jobcentret. Konsekvenserne skal afdækkes først, herunder prisen.
4. at materialet fra afdækningen indgår i anskaffelsen af nyt telefonsystem. Der var et ønske om, at lederne får data tilbage om, hvordan det går med det nye telefonsystem. Chefforum ønsker et telefonsystem, hvor der kan hentes ledelsesinformation om antal besvarede opkald, aflytning af telefonsvarere på de områder, hvor der fortsat skal være telefonsvarere m.v.

Pernille og Julie fik et stort tak for deres ihærdige arbejde med kommunens telefonpolitik og faktiske håndtering af telefoni.

Bilag

Telefonbetjening team Byg

Telefonbetjening i Økonomi & Stab

Telefonbetjening i VSB

Telefonbetjening i VSB - yderligere kommentarer

Telefonbetjening i VirkServ

Telefonbetjening i Ungeenheden

Telefonbetjening i Trafik & Natur

Telefonbetjening i Team Trafik og Natur

Telefonbetjening i team afklaring

Telefonbetjening i Tandplejen

Telefonbetjening i Skoler & Uddannelse

Telefonbetjening i Riskostyring

Telefonbetjening i PPR

Telefonbetjening i Pension & Ydelse

Telefonbetjening i Jobhus

Telefonbetjening i Intern Service Rådhusbetjente

Telefonbetjening i Familiehuset

Telefonbetjening i DAF

Telefonbetjening i Bydata og Miljøledelse

Telefonbetjening i BYC

Telefonbetjening i AUC

Telefonbetjening i AMP

Telefonbetjening i Sygedagpengeteamet i Borger & Arbejdsmarked

Punkt 5: CF - Evt.

00.01.00-A00-3-17

Beslutning

Helle Gehlert orienterede om, at der er ansat en ny digitaliseringskonsulent

Katrine Buhl Møller orienterede om, at der er ansat en byplanlægger og en praktikant, som er delt mellem Den Kriminalpræventive enhed og By, Kultur & Fritid

Jette Runchel orienterede om, at Next er i gang med en implementeringsplan for det nye gymnasium og at der bliver nedsat både en fælles styregruppe og en lokal styregruppe