

REFERAT Chefforum d. 18-08-2016

Mødedato Torsdag d. 18. august 2016 kl. 09:00

Mødested Mødelokale 2

Indholdsfortegnelse

CF - Godkendelse af dagsorden og referat.....	3
CF - Den tværgående kompetenceudviklingsplan 2016/2017.....	4
CF - Borgerrådgiverens beretning 2015/2016 - orientering om anbefalinger.....	6
CF - Telefoni - teknisk gennemgang og forslag til ny telefontid.....	8
CF - Nye retningslinjer for brevforsendelser.....	9
CF - Serviceoptimering - afslutning.....	10
CF - Understøttelse af decentrale lederes brug af MED-systemet.....	11
Lukket.....	13
CF - Orientering om proces for budgetspørgsmål.....	14
CF/ØU - Orientering om Digital Handlingsplan.....	15
CF - Evt.....	16

Punkt 1: CF - Godkendelse af dagsorden og referat

00.01.00-A00-29-16

Anledning

Godkendelse af dagsorden og referat

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at chefforum godkender dagsordenen for mødet
2. at chefforum godkender referatet for møde af 11. august 2016

Beslutning

Chefforum godkendte dagsordenen for mødet.

Referatet fra mødet den 10. august foreligger endnu ikke, så chefforum tager stilling til referatet på næste møde.

Punkt 2: CF - Den tværgående kompetenceudviklingsplan 2016/2017

81.04.00-A00-1-16

Anledning

På mødet i Chefforum d. 19.5 godkendte Chefforum en række mindre tilpasninger af den tværgående kompetenceudviklingsplan. Samtidig gav Chefforum input til planens omdrejningspunkt i perioden 2016/2017. På den baggrund fremlægger Økonomi og Stab nu et forslag til rammerne for kompetenceudviklingsplanen 2016/17.

Indstilling

Afdelingschefen for Økonomi og Stab indstiller,

1. at forslaget til rammer for den tværgående kompetenceudviklingsplanen 2016/17 godkendes
2. at Chefforum giver input til indhold i det ønskede modul i Diplom for ledelse

Sagsfremstilling

Den tværgående kompetenceudviklingsplan er det strategiske fundament for den kompetenceudvikling, der går på tværs af hele organisationen. Planens ophæng er byens vision og strategi, og Direktørforums indsatsområder. Chefforum evaluerer og fastlægger rammerne omkring den tværgående kompetenceudviklingsplan hvert andet år. Planen er inddelt i seks forskellige pakker målrettet forskellige ledere og medarbejdergrupper, og hver pakke indeholder forskellige kompetenceudviklingstiltag.

I 2016/17 foreslås følgende tre særlige fokusområder:

1. Bedre borgerbetjening og en effektiv forvaltning
2. Samarbejde i den tværgående ledelsesorganisation
3. Kvalitet i kerneopgaven

I Bilag 1 udfoldes de tre fokusområder og kobles til forslag til konkrete kompetenceudviklings tiltag.

Økonomi

Den del af den foreslåede kompetenceudvikling som tilrettelægges og gennemføres internt finansieres primært indenfor Økonomi og Stabs budget. Hvor der er behov for tilkøb af lokaler/forplejning og oplægsholdere finansierer den centrale kompetenceudviklingspulje. Derudover foreslår Økonomi og Stab at udgifter til undervisere, undervisningsmateriale, forplejning m.m. finansieres centralt i forbindelse med:

- Obligatorisk kursusforløb for rådhusmedarbejdere med fokus på den basale viden, der er en forudsætning for at arbejde i en kommune
 - Modulet på Diplomlederuddannelsen med fokus på at lede på tværs af budget og faglighed
 - Projektlederuddannelsen
 - 12 medarbejders deltagelse i Det kommunale netværk for Social innovation (8250 kr. pr person for en sæson).
- Netværkslederuddannelsen finansieres af Sekretariat for Netværksledelse.

Beslutning

Den tværgående kompetenceudviklingsplan for 2016/2017 adresserer bl.a. nogle af anbefalingerne fra borgerrådgiverens beretning.

Chefforum godkendte den tværgående kompetenceudviklingsplan 2016/2017 med følgende bemærkninger til lederuddannelsen:

- Den skal rumme essensen af det vores tre gamle moduler kunne. Hvordan vi arbejder i Albertslund med innovation, netværk og styringsværktøjer, samt den forventning der ligger til at man orienterer sig på tværs i sin ledelse.
- Den skal give en forståelse for hvordan beslutninger det ene sted har konsekvenser andre steder.
- Den skal indeholde et aspekt om det at lede i overgangen til digitalisering som en ny måde at arbejde på.
- Den skal give dem værktøjer til at sikre at deres medarbejdere er klædt på til at vejlede borgeren - også i forhold til de opgaver der ligger hos andre myndigheder, fx Udbetaling Danmark.

Det blev desuden besluttet at det Lederforum der ligger den 2. november rykkes frem med fokus på budget 17. Der arbejdes derefter med at planlægge et lederforum i slut november. Der lægges op til en senere drøftelse på chefforum om fokus for dette lederforum-møde, men det kunne være et step i forhold til temaer på store lederdag.

Bilag

Bilag 1; Uddybning af fokusområder

Punkt 3: CF - Borgerrådgiverens beretning 2015/2016 - orientering om anbefalinger

00.01.00-A00-105-16

Anledning

Kommunalbestyrelsen behandlede den 8. juni 2016 borgerrådgiverens beretning 2015/2016 og tog den til efterretning. Beretningen indeholder konkrete anbefalinger og forslag til administrationen i forhold til det fremadrettede sagsbehandling. Chefforum har tidligere fået forelagt beretningen i sin helhed. Nærværende punkt er en mulighed for, at borgerrådgiveren overfor chefforum kan orientere og rammesætte anbefalingerne.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller

1. at Chefforum tager orienteringen til efterretning

Sagsfremstilling

På baggrund af de sager, borgerrådgiveren har behandlet, og den dialog hun har haft med de respektive afdelinger, er der i beretningen udvalgt konkrete emner, som anbefales indarbejdet og adresseret fremdrettet af administrationen. Nedenfor følger en kort opsummering af emnerne, som er nærmere uddybet i beretningen. Borgerrådgiveren deltager i punktet med henblik på en nærmere uddybning af emnerne overfor Chefforum:

Kompetenceudvikling

Det anbefales, at medarbejdernes viden om sagsbehandlingsregler og rammer for at arbejde i en kommune indgår som et grundvilkår i arbejdet med strategisk kompetenceudvikling og bliver en prioriteret ledelsesmæssig indsats. Et fælles sprog og forståelse for den formelle ramme og arbejdet i en kommune generelt adresserer såvel god borgerbetjening som effektiv forvaltning.

Understøttelse af sagsbehandlingen

Det anbefales, at der sammen med kompetenceudviklingen fastholdes et fokus på, at vedligeholde og udvikle værktøjer til medarbejderne i forhold til sagernes ekspedition. Det kan være ved udarbejdelse af arbejdsgangsbekrivelser, brevskaabeloner, informationsværktøjer, understøttende IT samt valid ledelsesinformation. Derved understøttes muligheden for mere effektive sagsgange og kvalitetssikringsværktøjer.

Systematisk læring af klager

Det anbefales, at der arbejdes med at undersøge mulighederne for at gøre brug af metoder, hvor der fokuseres på håndtering og læring af klager. Dels for at forstå klagerne med også nedbringe antallet og indarbejde mere effektive arbejdsgange. Konkret henvises til Roskilde Kommunes arbejde med Klagedreven Innovation.

Sikker digitalisering og vejledningspligt

Det anbefales, at der fokuseres på kravene til sikker håndtering af personfølsomme oplysninger i administrationen. Den kommunale forvaltning er i stigende grad blevet digitaliseret. Denne udvikling fortsætter også efter vedtagelsen af EU's persondataforordning, der træder i kraft i foråret 2018. Dertil kommer, at kommunikationen med borgerne også digitaliseres, hvorfor den kommunale vejledningspligt og medarbejdernes viden herom også bør adresseres.

Beslutning

Borgerrådgiveren gav en opsummering af hendes beretning og 4 anbefalinger der knytter sig til den:

1. Kompetenceudvikling. Det er et vigtigt fundament for sikker og ordentlig sagsbehandling at vores medarbejdere er godt klædt på til den opgave de skal løse. Derfor skal organisationen arbejde systematisk med kompetenceudvikling.
2. Understøttelse af sagsbehandlingen. Her skal vi sikre at vores medarbejdere har de rigtige værktøjer til den opgave de skal løse, fx brevskaabeloner, fagsystemer osv.

3. Systematisk læring af klager. Der er allerede igangsat et projekt omkring klagedrevet innovation som er inspireret af det arbejde der er gjort i Roskilde Kommune. Det handler grundlæggende om at bruge klagerne konstruktivt, og lære af dem videre frem.
4. Sikker digitalisering og vejledningspligt. Vi skal som organisation balancere vores arbejde i spændet mellem den øgede digitalisering og selvbetjening vi forventer af borgeren, og den vejledningspligt vi har, og den måde vi laver afgørelser på. Samtidig er der et behov for et entydigt fokus på hvordan vi behandler personfølsomme oplysninger når vi arbejder digitalt.

Chefforum tog orienteringen til efterretning.

Punkt 4: CF - Telefoni - teknisk gennemgang og forslag til ny telefontid

83.02.00-P20-1-15

Anledning

Professionalisering af telefonbetjeningen i Albertslund Kommune.

Indstilling

Afdelingschefen for By, Kultur & Fritid indstiller;

1. at orienteringen om det tekniske set up for telefoni i AK tages til efterretning.
2. at forslaget om ny telefonåbningstid godkendes.
3. at forslaget om garantitid godkendes.

Sagsfremstilling

Chefforum har efterspurgt en gennemgang af nye tekniske muligheder på telefoniområdet. Samt et overblik over, hvornår hvad implementeres i organisationen. It-afdelingen vil gøre rede for dette på mødet.

Efterfølgende præsenteres et oplæg til ny telefontid. Forslag fra telefonworkshoppen med ledere og nøglemedarbejdere er indarbejdet i forslaget. Baggrunden for ændringen er beskrevet i det medsendte notat.

Det er fortsat vigtigt, at der er fokus på besvarelse af alle opkald i telefontiden. Der gives en kort status på indsatserne.

Beslutning

Udviklingen i brugen af telefoni i kommunen blev gennemgået. Der er en tendens til at der bliver brugt flere mobiler og tablets, og vores eksisterende telefonløsning er tidsbegrænset. Forslaget er derfor at den eksisterende løsning langsomt udfases ved en øget brug af mobiltelefoner og internet telefoni indtil skype for business kan rulles helt ud. Denne løsning giver den nødvendige organisatoriske modenhed for at kunne arbejde systematisk med skype for business.

Chefforum tog orienteringen om det tekniske set up for telefoni i Albertslund Kommune til efterretning, med bemærkningen om at det i overgangen fra én telefoni-form til en anden, er vigtigt at behovsaflære hvordan de forskellige medarbejdergrupper arbejder.

Efterfølgende blev der givet en kort status på indsatserne for telefonpolitikken, og data for juni måned blev gennemgået.

Forslaget om ny telefontid og garantitid blev præsenteret.

Chefforum besluttede, at der udarbejdes et oplæg til en differentieret model for garantitid, idet nogle områder får flere borgerkald end andre. Denne model fremlægges for chefforum igen. Efterfølgende sendes forslag til den differentierede model for garantitid og forslaget om ny telefontid ud til drøftelser i afdelingerne. Begge forslag skal have til hensigt at finde en form der gør, at borgerne i større udstrækning får besvaret deres opkald første gang de ringer.

Bilag

Forslag til ændring af telefontiden

Punkt 5: CF - Nye retningslinjer for brevforsendelser

00.01.00-A26-2-16

Anledning

Postdanmark har opsagt vores aftale om A-breve pr. 31. august 2016. I forbindelse med afskaffelsen af A-breve lancerer Postdanmark en ny forsendelsestype kaldet quickbrev - med dag til dag levering. Den nye forsendelsestype er tre gange så dyr som A-breve.

Indstilling

Afdelingschefen for By, Kultur & Fritid indstiller,

1. at den nye procedure for postforsendelser godkendes.

Sagsfremstilling

I forbindelse med den høring, der har fundet sted i organisationen henover sommeren, er der ingen afdelinger, der har meldt tilbage omkring lovgivningsmæssige udfordringer ved afskaffelsen af A-post. Kommunens jurister og borgerrådgiver ser heller ingen generelle udfordringer i overgangen til almindelig post.

Quickpost i Albertslund Kommune

Det anbefales, at quickbreve udelukkende benyttes i Albertslund Kommune, hvis en tidsfrist skal overholdes, eller hvis postens fremkomst har økonomiske konsekvenser for kommunen. Fx. når Jobcentret sender breve, hvor ikrafttrædelsesdatoen påregnes fra den dag borgeren modtager brevet.

Praksis for forsendelse af quickpost

For at sikre, at udgiften til quickbreve ikke eksploderer, vil det kun være muligt at sende disse breve fysisk. (Det vil altså ikke være muligt at sende quickpost via Doc2mail).

Beregning af klagefrister

Ankestyrelsen har den 1. juli udmeldt, at de på baggrund af postændringen ændrer praksis for beregning af klagefrister.

Klagefristen skal nu beregnes efter, at et quickbrev normalt vil være 2 dage om at nå frem til borgeren. Hvis afgørelsen er sendt med almindelig post (det kalder Post Danmark "Brevet"), går Ankestyrelsen ud fra disse hovedregler:

- Post sendt mandage, tirsdage eller fredage er fremme 5 dage senere.
- Post sendt om onsdagen er fremme 7 dage senere.
- Post sendt om torsdagen er fremme 6 dage senere.

Ankestyrelsen ændrer også praksis for beregningen af digital post. Nu vil vi normalt gå ud fra, at en afgørelse er fremme samme dag, den er sendt.

Økonomi

Det er i proceduren for forsendelse af quickbreve taget højde for, at udgiften til forsendelse af quickbreve ikke vil overstige den udgift, der har været at sende A-post.

Hvis antallet af quickbreve mod forventning eksploderer, vil det være nemt at udforske årsagen, da brevene er samlet rent fysisk. Såvel som det vil være muligt at få et dagligt overblik over antal quickbreve.

Kommunikation

Organisationen forberedes på den kommende portoændring via en orienteringsmail. Desuden bør alle afdelingschefer sørge for at informationen italesættes i egen afdeling, så alle er bekendt med ændringen.

Beslutning

Chefforum godkendte den nye procedure for postforsendelser.

Punkt 6: CF - Serviceoptimering - afslutning

00.14.00-A26-1-15

Anledning

Chefforum har bedt om en status på indsatserne i serviceoptimeringens projektet.

Indstilling

Afdelingschefen for By, Kultur & Fritid indstiller,

1. at afslutningen af projektet tages til efterretning
2. at der foretages en ny serviceoptimeringsrunde i 2017

Sagsfremstilling

Implementeringen af indsatserne påbegyndte i efteråret 2015.

Alle indsatser er implementeret på nær de tre nedenstående:

Årshjul for årets begivenheder

Årshjulet skal sikre at Biblioteket er klædt på til at hjælpe borgerne med sæsonbestemte opgaver. Behov og form for denne indsats afklares i erfagruppen for Biblioteket og Borger- & Ydelsescentret som opstartes i efteråret 2016.

Intern vidensbank

Et vidensværktøj til intern viden og retningslinjer. Behov og form for denne indsats afklares i erfagruppen for Biblioteket og Borger- & Ydelsescentret, som opstartes i efteråret 2016.

Seniorhåndbog

Opgaven har ikke været mulig at placere i organisationen på trods af utallige forsøg.

Beslutning

Chefforum tog afslutningen af projektet til efterretning og godkendte at der foretages en ny serviceoptimeringsrunde i 2017.

I forhold til forslaget om en Seniorhåndbog blev det besluttet at der refereres til den, der allerede er, og næste gang den opdateres tænkes det sammen med nogle af de forslag der er kommet her.

Sagen sendes til orientering i Økonmiudvalget.

Bilag

Serviceoptimering - idékatalog med afsluttende status

Punkt 7: CF - Understøttelse af decentrale lederes brug af MED-systemet

87.00.00-G01-1-16

Anledning

Som opfølgning på Trivsels- og APV målingen i 2014, har Chefforum udvalgt "Krav i arbejdet" som et indsatsområde. Det er samtidig besluttet, at denne indsats skal gå gennem et øget fokus på kerneopgaven. Den 9 maj 2016 redegjorde afdelingscheferne for, hvordan de enkelte afdelinger hver især arbejder med kerneopgaven. Chefforum konkluderede på den baggrund, at der ikke er behov for at ensrette måden arbejdet med kerneopgaven foregår. Til gengæld ønskede Chefforum, at det decentrale MED-system i højere grad bliver understøttet i at adressere diskussionen om krav i arbejdet med fokus på kerneopgaven. Økonomi og Stab fremsætter hermed et forslag til et pilotprojekt, der har til formål at finde formen på en effektiv understøttelse af decentrale MED-udvalg.

Indstilling

Afdelingschefen for Økonomi og Stab indstiller:

1. at Chefforum godkender forslag til pilotprojekt mhp. at finde formen på en effektiv understøttelse af decentrale MED-udvalg

Sagsfremstilling

Chefforum besluttede d. 9.5.16, at de decentrale MED-udvalg i højere grad skal understøttes i at adressere diskussionen om krav i arbejdet med fokus på kerneopgaven. MED-udvalget er det oplagte forum at arbejde med "krav i arbejdet", og skabe en fælles forståelse af, hvad der udfordrer på den enkelte arbejdsplads. Det er samtidig her, man med fordel kan sætte rammerne for- og følge op på arbejdet med at skabe en fælles forståelse af kerneopgaven, og dennes betydning for måden man prioriterer og arbejder på den enkelte arbejdsplads.

Som opfølgning på drøftelsen i Chefforum har Økonomi og Stab talt med chefen for Dagtilbud og chefen for Skole og Uddannelse. De to chefer peger på, at der er behov for at understøtte en forventningsafstemning i det enkelte MED-udvalg, der skal sikre enighed om parternes respektive roller og fælles opgave. Derudover er der brug for at understøtte den konstruktive dialog, hvor medarbejderrepræsentanter og ledere får en fælles forståelse af udfordringer og arbejder sammen om at finde løsninger, og efterfølgende tager et fælles ansvar for udviklingen af deres arbejdsplads.

Forslag til understøttelse af decentrale MED-udvalg

MED-udvalgenes potentiale til at skabe værdi i arbejdet med kerneopgaven er velkendt. Det samme er de udfordringer, som beskrives ovenfor. Begge dele adresseres derfor på den obligatoriske MED-grunduddannelsen. En del af MED-repræsentanterne i Albertslund Kommune har imidlertid ikke deltaget på uddannelsen endnu, og de der har, kan have svært ved at omsætte deres viden til praksis. Derfor foreslår Økonomi og Stab et pilotprojekt, der har til formål at finde formen på en effektiv understøttelse af decentrale MED-udvalgs arbejde med krav i arbejdet/kerneopgaven. Rammen omkring pilotprojektet er følgende:

- Chefen for Skoler og Uddannelse udpeger et relevant MEDudvalg, som har brug for- og lyst til at deltage
- Økonomi og Stabs "HR og Udvikling" lægger sammen med det udvalgte MEDudvalg en detaljeret plan for understøttelse af udvalget
- Planen kan indeholde en række elementer såsom:

-MED-udvalget får 1 dags intro til MED-samarbejdet (udpluk fra MED-grunduddannelsen)

-Der gennemføres en MED-grunduddannelse for det samlede MED-udvalg

-Konsulent fra HR og Udvikling faciliterer en eller flere specifikke drøftelser i MED-udvalget med fokus på "krav i arbejdet" /et skærpet fokus på kerneopgaven

-Konsulent fra HR og Udvikling sparrer med MED-udvalget om deres plan for- og arbejde med at skærpe fokus på kerneopgaven

-Konsulent fra HR og Udvikling deltager i et antal møder m.h.p. at evaluere møderne og ud fra et metaperspektiv skabe dialog om "samtale om samtalen"

Lignende understøttende forløb foregår pt. i daginstitution samt på Musikskolen. På baggrund af erfaringerne fra disse forløb, kan Chefforum sidst på året tage stilling til, en model for understøttelse af decentrale MED udvalg, som kan skaleres op til at omfatte hele den decentrale organisation.

Beslutning

Punktet er en udløber af den drøftelse der tidligere har været på chefforum omkring krav i arbejde og kerneopgaven. Der ligger nu et forslag til et pilotprojekt mhp. at finde formen på en effektiv understøttelse af decentrale MED-udvalg.

Chefforum godkendte igangsættelsen af pilotprojektet, som følges og præsenteres for forummet igen. Sagen behandles i KommuneMED inden projektet for alvor går igang.

Punkt 8: Lukket

00.01.00-A00-96-16

Punkt 9: CF - Orientering om proces for budgetspørgsmål

00.30.04-S00-2-16

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at orienteringen tages til efterretning.

Sagsfremstilling

Sekretariat for Politik & Ledelse har overtaget koordineringen af budgetspørgsmål fra ØS. Derfor er procespapiret fra sidste år rettet til med nye kontakter. Herudover er det besluttet, at budgetspørgsmålene fra i år skal offentliggøres på hjemmesiden. Dette er også indarbejdet. Herudover følges den samme procedure for budgetspørgsmål som sidste år.

Beslutning

Chefforum tog orienteringen til efterretning.

Bilag

Revideret proces for budgetspørgsmål 2016

Punkt 10: CF/ØU - Orientering om Digital Handlingsplan

85.13.00-A00-1-16

Indstilling

Økonomi & Stab indstiller,

1. at orienteringen tages til efterretning.

Sagsfremstilling

Økonomi & Stab gennemførte i foråret en analyse af kommunens digitale modenhed.

Formålet med analysen var at afdække styrker og svagheder med henblik på at udarbejde en handlingsplan, der kan ruste organisationen til det kommende digitaliseringsarbejde, herunder den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020.

Proces og metode

Analysen er gennemført via workshops med IT- og digitaliseringsmedarbejdere, en interviewrunde med medlemmerne af Chefforum. Analysen identificerer forbedringspotentialer ift. IT-organisationen og organisationen som helhed. Førstnævnte indarbejdes i den kommende IT-strategi og er derfor ikke medtaget i handlingsplanen.

Handlingsplanen ejes af Chefforum, som modtager halvårlig status på fremdriften fra de initiativansvarlige. ØS varetager koordineringen.

Initiativerne i handlingsplanen er så vidt muligt tænkt ind i igangværende tiltag, fx Storkøbenhavns Digitaliseringsforening, Competenceudviklingsplanen og Netværksstrukturen. Rækkefølgen afspejler Digitaliseringstyregruppens vurdering af initiativernes væsentlighed og tilpasning til igangværende udviklingsspor.

Chefforums input

Chefforum blev præsenteret for analysens resultater 16/4, samt udkast til handlingsplan 15/6. Chefforum kom med en række input til handlingsplanen, herunder:

- Teknologiske innovationsforløb forankres i netværksstrukturen. Chefforum skal tænke teknologisk innovation ind i netværkstemaerne for foråret 2017. Det bør overvejes, om det stiller yderligere krav til netværksledernes kompetencer.
- Borgerinddragelse skal handle specifikt om brugerinddragelse ifm. digitalisering. Der arbejdes i forvejen med borgerinddragelse, som understøttes af en politik og et metodekatalog.
- Ny projektmodel skal gælde *alle* projekter, ikke kun digitalisering.

Chefforums bemærkninger er indarbejdet i den endelige handlingsplan, som hermed fremsættes til orientering. Orienteringen går videre til Økonomiudvalget.

Beslutning

Chefforum tog orienteringen til efterretning.

Bilag

Digital Handlingsplan 2016

Punkt 11: CF - Evt.

00.01.00-A00-29-16

Beslutning

Intet.