

# **REFERAT Udvalget til analyse af den kommunale sagsbehandling d. 21-04-2020**

**Mødedato** Tirsdag d. 21. april 2020 kl. 17:00

**Mødested** Ikke angivet

## Indholdsfortegnelse

Velkomst og præsentation.....	3
Kommissorium for udvalget.....	4
Personaleprofiler.....	6
Modtagelse af nye medarbejdere.....	7
Eksempel på klage fra borger.....	9
De eksterne medlemmer tager ordet.....	10
Forslag til mødekalender.....	11
Afslutning og næste møde.....	12

# **Punkt 1: Velkomst og præsentation**

00.22.04-A30-30-19

## **Sagsfremstilling**

Formanden byder velkommen og der tages en runde, hvor medlemmerne fortæller lidt om dem selv og deres baggrund for at deltage i udvalget.

Liste over medlemmerne er lagt på sagen som bilag.

## **Lovgrundlag**

Intet

## **Økonomi**

Intet

Sagen afgøres af

[skriv udvalg]

## **Indstilling**

Formanden indstiller punktet drøftes.

## **Beslutning**

Formanden bød velkommen og forklarede, hvordan telefonmødet rent praktisk skulle foregå.

Herefter tog mødedeltagerne på skift ordet og præsenterede sig selv for de andre mødedeltagere.

På grund af log-on vanskeligheder deltog Henrik R. Aakast ikke under dette punkt. Kodeord ej modtaget.

## **Bilag**

Medlemmer af udvalget

## **Punkt 2: Kommissorium for udvalget**

00.22.04-A30-30-19

### **Sagsfremstilling**

Formanden gennemgår kommissoriet for udvalget. Kommissoriet fremgik af byrådets dagsorden, da det blev besluttet at nedsætte udvalget. Kopi af dagsordenen er medsendt som bilag.

Udvalget drøfter kommissoriet og tager stilling til, om dette bør og kan suppleres med yderligere delmål og analyser.

Udvalgets arbejdsform drøftes ligeledes og aftales.

### **Lovgrundlag**

Den kommunale styrelseslov

### **Økonomi**

Intet

Sagen afgøres af

Økonomiudvalget

### **Indstilling**

Formanden indstiller

-at kommissoriet drøftes og godkendes,

-at arbejdsformen aftales.

### **Beslutning**

Formanden redegjorde kort for baggrunden for §17.4. udvalgets nedsættelse og kommenterede herefter kommissoriet for udvalget.

Han fortalte blandt andet, at udvalgets opgave er at bidrage med løsningsforslag til at imødegå den borgerkritik, der af og til har været af kommunens sagsbehandling.

Formanden kommenterede status på arbejdet med byrådets projekt "Fælles om Forebyggelse", der i sit indhold har en berøringsflade til §17.4 udvalgets arbejde. Projekt "Fælles om Forebyggelse" evalueres pt. i de politiske drøftelser af budgetafviklingen for 2020. Der kan ske ændringer i projektet

Mødedeltagerne bidrog til punktets drøftelse med eksempler, som de havde oplevet i deres kontakt med borgere og kommunalt ansatte.

Der var enighed om, at udfordringen for §17.4. udvalget er at få struktureret borgernes kritik og trække noget konstruktivt, fremadrettet ud af denne.

Der var enighed om §17.4. udvalgets kommissorium og klarhed omkring udvalgets opgave. Opgaven er herefter at bidrage med input og forslag til byrådspolitikerne.

Arbejdsformen blev drøftet.

Deltagerne var klar over, at formen med telefonmøde er en nødforanstaltning på grund af Corona krisen.

Alle foretrækker den mere traditionelle mødeform med mulighed for en ansigt-til-ansigt dialog.

## **Bilag**

Sagsfremstilling med kommissorium Byråd

## **Punkt 3: Personaleprofiler**

81.04.00-A50-1-20

### **Sagsfremstilling**

Formanden giver et oplæg om betydningen af personaleprofiler ved ansættelser af personale på det sociale område.

I den forbindelse gennemgås under punktet den aktuelle, anonymiserede oversigt over de nuværende personaleprofiler (køn, alder, uddannelse, antal ansættelses år) for udvalgte afdelinger og enheder.

### **Indstilling**

Formanden indstiller

-at udvalget drøfter vigtigheden af personaleprofiler på socialområdet

-at det aftales, hvorledes der kan følges op på drøftelsen.

### **Beslutning**

Formanden fortalte om betydningen af personaleprofiler i forhold til kvaliteten i sagsbehandlingen.

Materialet til punktet er udarbejdet for at kunne igangsætte §17.4. udvalgets drøftelser af kvaliteten i sagsbehandlingen.

Opbygningen af bilagene med info om køn, alder, anciennitet med videre blev gennemgået.

Under drøftelsen blev der både fremhævet positive som negative oplevelser af kommunens sagsbehandling.

Betydningen af god ledelse, blandede medarbejdergrupper og selvstændigt ansvar hos sagsbehandlerne i afgørelse blev nævnt.

Der var kommentarer og spørgsmål til medarbejdergruppens unge aldersprofiler og gennemstrømningen med korte anciennitet i Faxe kommune. Der ses i bilaget dog forskelle heri fra afdeling til afdeling.

Betydningen af et godt arbejdsmiljø for at holde på de ansatte blev fremhævet.

Vigtigheden af gode og relevante introduktionsforløb for nyansatte blev præciseret.

Udvalget aftalte, at genoptage punktet på et senere møde for at få dette yderligere belyst af centerchefen på fagområdet.

## **Punkt 4: Modtagelse af nye medarbejdere.**

00.22.04-A30-30-19

### **Sagsfremstilling**

Formanden ønsker under dette punkt en drøftelse af, hvad der menes at være "den gode måde" at introducere nyansatte medarbejdere til arbejdspladsen på.

Fokus for drøftelsen vil primært være introduktionen af nyansatte socialrådgivere og socialformidlere.

Det kan supplerende oplyses, at Faxe kommune løbende afvikler velkomstarrangementer for alle kommunens nyansatte ledere og medarbejdere. Desuden finder der i nogle fagområder særligt tilrettelagte introduktionsforløb sted som supplement hertil.

### **Indstilling**

Formanden indstiller at punktet drøftes.

### **Beslutning**

Formanden gennemgik for deltagerne, hvorledes de mere generelle, overordnede introduktionsforløb i Faxe kommune sker. Formanden gennemgik i den forbindelse et program herfor og betonedede betydningen af introforløb.

Der blev spurgt til, hvorledes de mere lokale introduktionsforløb tilrettelægges i afdelingerne, herunder hvordan sagsoverdragelserne sker? Det blev i den forbindelse påpeget, at en medarbejder jo skal afse ekstra tid til at sætte sig ind i en sag, når denne overdrages til vedkommende.

Punktet gav anledning til en længere snak omkring borgeroplevelser ved medarbejders rotationer internt eller ved opstart på arbejdspladsen. Der blev efterlyst sikre arbejdsgange i disse situationer for at fremme stabiliteten i borgernes sagsbehandling.

Konkret blev der spurgt til, hvorledes sagsoverdragelserne sker? Spørgsmålet havde baggrund i oplevelser af frustrationer hos borgere i sådanne tilfælde.

Der blev beskrevet uheldige eksempler herpå.

Der blev også spurgt ind til antallet af sager pr. medarbejder, og hvorledes sagerne fordeles.

Mødedeltagerne var enige om betydningen af ovenstående for at sikre, at borgerne føler sig godt behandlet og ikke mister tilliden til deres sagsbehandlere/ sagsbehandlingen.

I den forbindelse fandt §17.4. udvalget det vigtigt, at borgerne kan se, at de afgivne personoplysninger i en sag også bliver taget i betragtning i selve sagsafgørelsen.

Udvalget aftalte at genoptage punktet på et senere tidspunkt, for at få dette belyst yderligere af centerchefen på fagområdet.

## **Punkt 5: Eksempel på klage fra borger**

00.22.04-A30-30-19

### **Sagsfremstilling**

Når en borger er utilfreds med behandlingen af sin sag opleves der flere forskellige måder, som borgere reagerer på.

En borger kan eksempelvis vælge at henvender sig igen hos fagområdet, hvor man har sin sag i behandling. En anden mulighed er en kontakt til kommunens borgerrådgiver eller -som nogle borgere gør - kontakte et byrådsmedlem.

Under punktet vil formanden for udvalget give et anonymiseret eksempel på det sidste.

Hvordan sker det, når en borger føler behovet for at kontakte et byrådsmedlem? Formanden fortæller herom.

### **Indstilling**

Formanden indstiller at sagen drøftes.

### **Beslutning**

Punktet blev drøftet.

Fokus blev holdt på det mere generelle i eksemplet.

Udvalget kom blandt andet ind på spørgsmålet om behandling af klager over afgørelser. Hvad gælder? og hvordan er den lokale procedure?

Der var enighed om, at det altid gælder om at undgå, at det ikke går galt i den kommunale sagsbehandling.

Trufne afgørelser skal have afsæt i en korrekt lovgivning og afspejle en grundighed i sagsbehandlingen.

Der blev spurgt til indhentet viden i sager og, hvordan fagfolks udtalelser til en sag tilgodeses ved sagsafgørelser. Der blev spurgt ind til, hvilken vægt en lægelig udtalelse eksempelvis gives i en sags afgørelse.

Udvalget vil få mulighed for at få alt dette belyst af centerchefen på fagområdet på et senere tidspunkt.

## **Punkt 6: De eksterne medlemmer tager ordet**

00.22.04-A30-30-19

### **Sagsfremstilling**

Under punktet tages en runde med de eksterne medlemmer af udvalget, hvor de fortæller og orientere om, hvad de oplever, der bør sættes fokus på i udvalgets fremtidige drøftelser.

Der kan desuden stilles forslag til emner til behandling på kommende møder.

### **Indstilling**

Formanden indstiller der finder en drøftelse sted.

### **Beslutning**

Det blev givet udtryk for, at de eksterne medlemmer oplevede, at vi på dagens møde har været rundt om væsentlige emner.

Det blev i den forbindelse blandt andet fremhævet, at

- stabiliteten i sagsbehandling er vigtig
- der må ikke ske svigt i valg af hjælpeforanstaltninger
- borgerne skal vurderes individuelt og i forhold til deres sag
- trivsel blandt de ansatte spiller ind i forhold til kvaliteten i sagsbehandlingen
- der skal hele tiden være fokus på, hvordan sagsbehandlerne har det på jobbet

Formanden takkede for input og konkluderede, at vi må arbejde hermed i §17.4. udvalget, så vi senere kan stille konkrete, konstruktive forslag til bedre rammer for den kommunale sagsbehandling.

Formanden sluttede punktet af med at opfordre alle eksterne medlemmer til at give lyd fra sig, hvis de har input til drøftelser på kommende møder i udvalget. Input kan blot afleveres til formanden eller sekretæren på en mail.

## **Punkt 7: Forslag til mødekalender**

00.22.04-A30-30-19

### **Sagsfremstilling**

Formanden foreslår følgende mødekalender for udvalget:

21.4. 2020 klokken 17.00

6.5. 2020 klokken 17.00

17.6. 2020 klokken 17.00

18.8. 2020 klokken 17.00

15.9. 2020 klokken 17.00

7.10. 2020 klokken 17.00

25.11. 2020 klokken 17.00

15.12. 2020 klokken 17.00

25.1. 2021 klokken 17.00

+ evt. en dato til erstatning for det aflyste marts-møde?

### **Lovgrundlag**

Den kommunale styrelseslov

### **Økonomi**

Intet

Sagen afgøres af

[skriv udvalg]

### **Indstilling**

Formanden indstiller, at møderækken aftales

### **Beslutning**

Mødekalenderen godkendt med følgende kommentarer:

-Formanden og sekretæren skal aftale en ny dato for maj-mødet og melde denne ud i indeværende uge.

-Formanden og sekretæren melder en dato ud for et ekstra møde sidst i februar 2021

-Claus H. meldte afbud til mødet i oktober -mødedatoen fastholdes dog.

## **Punkt 8: Afslutning og næste møde**

00.22.04-A30-30-19

### **Sagsfremstilling**

Under punktet evalueres udvalgets mødeform og formidlingen af mødets indhold.

Dagsordenen for næste møde drøftes.

### **Indstilling**

Formanden indstiller, at mødet evalueres og dagsordenen for det næste møde i udvalget drøftes.

### **Beslutning**

Formanden bad om forslag til behandling på næste møde.

Formanden fortalte samtidig, at han ønsker dagsordenssat to punkter:

- -erfaringer med forløb på kommunens jobcenter
- -vejen til en førtidspension

Udvalget aftalte at genoptage dele af dagens drøftelser på næste møde og få disse yderligere belyst i en dialog med centerchefen på fagområdet.

§17.4. udvalgets sekretær gav praktiske oplysninger om

-Referater og offentliggørelse af disse

-Underskrivningsproceduren

-Opbevaring af bilag til møderne

-Evt. telefonudgifter

-Diætudbetalinger.

Desuden blev der spurgt ind til IT udstyr for så vidt mødeformen ændres.