



18. april 2018

Sagsnr.  
2018-0084561

Dokumentnr.  
2018-0084561-4

## Bilag 2. Status på Udviklingsplanen

### 1. Målsætning: Professionel borgerdialog

#### 1.1. Borgerdialog og læringspraksis

- Afdelingsledere og ca. 200 sagsbehandlere har deltaget i workshop med undervisning i den evidensbaserede metode 'Styrket borgerkontakt' og læringsredskabet 'Mini FOKUS'. Herudover er der tilrettelagt et særligt forløb til en mindre gruppe medarbejdere i Modtagelsen, som er specielt tilrettet deres borgerkontakt.
- For at understøtte medarbejderne i at omsætte metoderne og redskaberne fra undervisningen og sikre, at de bliver anvendt i hverdagen, er der igangsat et læringsforløb på udvalgte områder i borgercentret. Stabens udviklingskonsulenter hjælper med forløbet.
- Præsentation af metoderne er ved at blive indarbejdet i den samlede introduktion til nye medarbejdere i Borgercenter Handicap.
- Fra maj til juni 2018 planlægges opfølgning på brug af metoderne.

#### 1.2. Systematisk monitorering af klager, afgørelser mv.

- Eksisterende driftsrapporter, der viser udviklingen i indholdet af formalitetsklager er revideret og udvidet. Rapporterne har til formål at understøtte ledelsens systematiske monitorering af formalitetsklager og drøftes månedligt på områdeledelsens faste møder.
- Man er gået i gang med en systematisk kvalitativ gennemgang og opsamling på hjemviste og ændrede afgørelser fra Ankestyrelsen. På områdeledelsens månedlige møder vil særlige udfordringer og 'succeser' blive drøftet for at få en løsningsorienteret dialog, sparring mellem områderne og for at forbedre sagsbehandlingen.

### 2. Målsætning: Styrket faglig kvalitet og læring

#### 2.1. Projekt Fast sagsbehandler

- Der er udarbejdet fælles standarder for, hvordan sagsbehandlerne forvalter rollen som fast sagsbehandler samt principper for sagsbehandlingsskift ved fravær, fratrædelser, sagsbehandlingsskrift mv. Standarderne er samlet i en 'redskabskasse' til de faste sagsbehandlere sammen med en beskrivelse af deres funktion som fast sagsbehandler. Funktionsbeskrivelse.
- Der har været et arbejde med at undersøge og afdække, hvordan Borgercenter Handicaps organisatoriske rammer bedst muligt

understøtter øget kontinuitet og sammenhæng i sagsbehandlingen ved fast sagsbehandler. Områdeledelsen vil vurdere behovet for nye initiativer og i forlængelse heraf beslutte, om der skal iværksættes yderligere.

- Herudover er følgende under udarbejdelse:
  - Afdækning af behov for kompetenceudvikling i forhold til at varetage rollen som fast sagsbehandler. Tydelig kommunikation omkring fast sagsbehandler, der sikrer forventningsafstemning og klarhed om, hvad man som borger kan forvente af en fast sagsbehandler.
- AfdelingsMED og afdelingsledere har løbende været inddraget, og der er dialog med Forældrerådet april 2018.

## **2.2. Revitalisering af Borgercenter Handicaps kompetenceudvikling**

- Der er udarbejdet en samlet kompetenceudviklingsstrategi for, hvordan Borgercenter Handicap adresserer behovet for kompetenceudvikling, som er drøftet på AfdelingsMED og afventer endelig godkendelse af områdeledelsen. Kompetenceudviklingsaktiviteter for første halvår 2018 er planlagt, og der er allerede afholdt en række kurser bl.a.:
  - Introduktion til Voksenudredningsmetoden (VUM) for nye medarbejdere og workshops for mere erfarne medarbejdere
  - Workshops i at skrive bedre afgørelser og sikker kommunikation.
- Derudover er der planlagt og afholdt en række kompetenceudviklingsaktiviteter målrettet de enkelte områders behov fx viden omkring de socialfaglige metoder og paragraffer, klagesagsbehandling, overgangen fra ung til voksen og brug af økonomisystem.
- Følgende er under udarbejdelse:
  - Jobprofiler for sagsbehandlere, hjemmevejledere og administrative medarbejdere, der beskriver deres jobfunktioner, ansvar, kompetencer, arbejdsvilkår og rammer.
  - Koncept for såkaldt 'onboarding' af nye medarbejdere, som er en plan for, hvordan medarbejderne hurtigst og bedst muligt introduceres til og bliver sat ind i arbejdet. De daglige opgaver skal ikke bare præsenteres men trænes. Konceptet er skabt på baggrund af interviews med ledere og medarbejdere og har særlig fokus på oplæring. Konceptet drøftes på AfdelingsMED og skal godkendes af ledelsen i juni 2018.
  - Koncept for formel læring, som er en plan for, hvordan løbende læringsforløb ifm. formelle undervisningsaktiviteter bedst tilrettelægges, herunder sikre, at viden fra undervisning bliver omsat til praksis i hverdagen. AfdelingsMED drøfter koncepten inden sommer, hvorefter det skal godkendes af Centerledelsen.

- Med udgangspunkt i områdernes gruppeudviklingssamtaler (GRUS), medarbejdernes arbejde med at omsætte visionen i Udviklingsplanen og de aktiviteter, der allerede er i gang i områderne vil staben kortlægge kompetenceudviklingsbehovet for efteråret 2018 og foråret 2019. Behovene omsættes til konkrete kompetenceudviklingsaktiviteter, der godkendes af Centerledelsen i maj 2018, hvorefter aktiviteterne kan planlægges og udbydes.

### **2.3. Ledelsesunderstøttelse**

- Områdecheferne har udarbejdet et nyt strategisk styringsgrundlag for Borgercenter Handicap baseret på de fem målsætninger i Udviklingsplanen. Områdecheferne har udarbejdet målsætningerne med udgangspunkt i Borgercenter Handicaps definition af kerneopgaven, der skal give fælles retning på tværs af organisationen.
- På temadage har områdecheferne udvalgt og prioriteret i tværgående projekter, der har til formål at indfri målsætningerne.
- Områdecheferne har udarbejdet et fælles aftalegrundlag, der beskriver de aftaler om samarbejde og konkrete handlinger, der skal understøtte lederteamets realisering af udviklingsplanen og den videre ledelse af myndighedsområdet. Det er nødvendigt for at sikre en sammenhængende og tydelig ledelse på tværs af områderne.
- Vision og retning for arbejdet i Borgercenter Handicap, der er beskrevet i Udviklingsplanen, er kommunikeret internt i borgercentret, og der er sat en række aktiviteter i gang, som skal bidrage til, at medarbejderne involveres i arbejdet, så visionen bliver omsat til handling i hverdagen. For at bidrage hertil er der bl.a. udarbejdet en 'dialogtavle' for at synliggøre lokale indsatser og en 'fokustavle', som er et redskab til at følge op herpå.
- Der er udarbejdet et nyt koncept for onboarding af ledere. Ligesom konceptet for onboarding af medarbejdere er formålet, at klæde nye ledere tilstrækkeligt på til at varetage deres ledelsesopgaver. Konceptet er afprøvet og er nu ved at blive evalueret, så det kan blive tilpasset efter de erfaringer, man har gjort sig.
- Der afholdes månedlige netværksmøder for afdelingslederne. Formålet er at give afdelingslederne et forum med mulighed for vidensdeling og faglig sparring samt mulighed for kompetenceudvikling, da der også er faglige oplæg.
- Følgende er under udarbejdelse:
  - For at sikre en sammenhængende og tydelig ledelse på tværs af områderne er der behov for et klart overblik over ledernes profiler og opgaver samt den interne rollefordeling både mellem ledere og mellem ledere, faglige koordinatore og konsulenter i områderne. Man er ved at undersøge, hvad der i den forbindelse vil være af behov for ressourcer.

- Man er ved at undersøge afdelingsledernes behov for kompetenceudvikling i forandringsledelse, så de bedre kan gøre udviklingen mere nærværende, håndgribelig og motiverende for medarbejdere i forandringsprocesserne.

#### **2.4. Ledelsestilsyn og –information**

- Der er udarbejdet et årshjul og en vejledende guide for, hvornår og hvordan, der skal laves ledelsestilsyn. Områdeledelsen har valideret og godkendt materialet, som er taget i brug i starten af 2018.
- Områdecheferne og afdelingslederne får hhv. månedlige og ugentlig målstyringsmateriale om bl.a. udviklingen i ansøgninger, fristoverskredne sager mm. Efter at have afdækket, hvad ledelsen har brug for af data, er der udarbejdet nyt og opdateret målstyringsmateriale, som har været afprøvet og nu anvendes. For at følge op er der planlagt møder de enkelte områder.

### **3. Målsætning: Rettidighed**

#### **3.1. Proces- og arbejdsgangbeskrivelser**

- I projektet skal der udarbejdes klare og tydelige retningslinjer og arbejdsgangbeskrivelser for sagsbehandlingen på alle borgercentrets paragraffer. Arbejdsbeskrivelserne samles alle i en ny digital indgang 'Faglig Portal' for at styrke en ensartet praksis, herunder korrekt journalisering. Proces- og arbejdsgangbeskrivelserne til hver enkelt paragraf vil blive understøttet af nye brevs-kabeloner i det fælles journaliseringssystem CSC Social.
- Der er udarbejdet proces- og arbejdsgangbeskrivelserne til servicelovens §§ 41, 42, 96, 100 og 114, som er ved at blive kvalitetssikret og bliver implementeret i april og maj 2018.
- Proces- og arbejdsgangbeskrivelserne til servicelovens §§ 85, 103, 104, 107 og 108 samt §§ 112, 113 og 116 er opstartet.
- Proces- og arbejdsgangbeskrivelser for de resterende paragraffer udarbejdes i løbet af 2018.
- Implementering af den Faglige Portal sker gradvist i 2018 i takt med, at de enkelte paragraffers proces- og arbejdsgangbeskrivelserne er kvalitetssikret, godkendt og digitalt tilgængelige. Der vil løbende være fokus på, at Faglig Portal bliver anvendt, herunder inddragelse af medarbejderne, og der vil være fokus på eventuelle behov for justeringer.
- Under målsætningen arbejdes der også med 'Projekt lettelse af sagsbehandlingen', hvor følgende indsatser er under udarbejdelse:
  - Praksis med at træffe afgørelse efter 14 dage, hvis der mangler information fra borgere.
  - Differentieret sagsbehandling afhængig af ansøgningens 'tyngde' for at undgå, at sager enten over- eller underbelyses.
  - Straksudlevering af udvalgte hjælpemidler, hvor der

anvendes tro- og lovererklæringer.

### **3.2. Proaktiv produktionsplanlægning (Igangsættes medio 2018)**

#### **3.2. Realistiske sagstidsfrister**

1. Sagstidsfristerne på alle borgercentrets paragraffer er gennemgået for at sikre, at de er realistiske. I forlængelse heraf er der fundet enkelte områder, hvor udefrakommende faktorer gør det vanskeligt at overholde fristerne. På dagens møde anbefaler forvaltningen derfor at forlænge sagsbehandlingsfristerne på udvalgte områder (der henvises til sagen om ændring af udvalgte sagsbehandlingsfrister på handicapområdet).

### **4. Målsætning: Attraktiv arbejdsplads**

#### **4.1 Rekruttering og fastholdelse af medarbejdere.**

- Det forventes, at indsatserne i de ovenstående målsætninger løbende vil have en positiv afsmitning på arbejdsmiljøet og derfor også bidrage til at gøre Borgercenter Handicap til en mere attraktiv arbejdsplads.
- Herudover er der indarbejdet en fælles strategi for rekruttering og fastholdelse af kvalificerede medarbejdere i borgercentrets samlede kompetenceudviklingsstrategi, der bl.a. skal sikre at ledelsen får skabt en god forventningsafstemning og løbende opfølgning både med nyansatte og mere erfarne medarbejdere. AfdelingsMED har i januar besluttet, at Udviklingsplanen fungerer som arbejdsmiljøhandleplan for myndighedsområdet.

### **5. Målsætning: Ressourcer i balance**

#### **5.1. Porteføljestyrværktøj**

- For at skabe et samlet overblik og styringsværktøj til borgercentrets mange projekter og indsatser, er der udviklet et såkaldt 'porteføljestyrværktøj', som i første omgang afprøves på projekterne i Udviklingsplanen.
- Porteføljestyrværktøjet skaber overblik over fremdriften for de igangværende projekter og giver mulighed for løbende at prioritere i aktiviteterne. Det er også med porteføljestyrværktøjet, at der løbende bliver evalueret og fulgt op på de enkelte projekters succeskriterier. Til det formål er der udarbejdet et evalueringsdesign med både kvalitative og kvantitative mål.
- For nuværende er der igangsat en digital tilfredshedsmåling blandt de borgere, der kontakter Borgercenter Handicaps hovednummer og hos de borgere, som har deltaget i et borgermøde afholdt i Borgercenter Handicap.

#### **5.2. Økonomistyring og kapacitet**

I forbindelse med Budget 2018 er der iværksat fire analyser af særligt udgiftskrævende områder:

- Udgiftsniveauet på børnehandicapområdet
- Muligheder for at reducere driftsomkostninger på botilbudsområdet
- Stigende antal autismediagnoser
- Stigning i antallet af ældre med handicap.

Målet er at finde målgrupperrelevante, omkostningseffektive løsninger, der kan bidrage til at forbedre de langsigtede styringsmuligheder og den økonomiske balance på området.