

Uddybning af temaer til politisk studietur

ARBEJDSMARKED OG INTEGRATION

Tema 1: Øget individuel og fleksibel indsats – øget inddragelse og involvering af borgerne

Høre om erfaringer fra frikommuneforsøg/implementering af nye reformer omkring effektoptimering og involvering af borgere:

- Hvad betyder det konkret i dagligdagen, at Vejle Kommune er fritaget for centralt fastsatte krav om, hvornår opfølgningssamtaler og hvornår tilbud skal iværksættes? Hvor afviger Vejle i forhold til nyeste lovgivning, hvor der også er fokus på at skabe øget kommunalt råderum?
- Hvad betyder det for sagsbehandlernes råderum, at de skal træffe mere individuelle afgørelser og iværksætte mere individuelle samtaler/tilbud – og hvordan styres dette råderum i praksis?
- Hvilke erfaringer har kommunen med at gøre Jobcentret mere tilgængeligt for borgerne – ændrede åbningstider, telefontider, kalenderbooking, modtagelse af borgere, mails, sms, åben rådgivning mv.
- Hvordan balanceres mellem ønsket om øget direkte dialog med borgerne og samtidig ønske om øget brug af digitale (selvbetjenings)løsninger, der kan være med til at sikre øget involvering og ansvar hos borgerne - hvilke erfaringer har man med forskellige målgrupper af borgere?
 - Forberedelse til samtaler
 - Booking af samtaler
 - Screening af borgere
 - Progressionsmåling
- Hvilke initiativer er iværksat for at kompetenceudvikle ledelse og medarbejdere til en ny måde at tænke beskæftigelsesindsatsen på, hvor der er øget fokus på den individuelle tilgang og øget fokus på at inddrage borgerne.
 - Kende virksomhedernes behov
 - Åbne rammer for dialog
 - Empowerment

Høre om den politiske involvering, prioritering og investering i forbindelse med det politiske ønske om øget individuel og fleksibel indsats og involvering af borgerne:

- Hvordan balanceres mellem detaljeret politisk indflydelse og overordnede politiske rammer til at investere i øget individuel indsats. En øget individuel indsats forudsætter øget tillid og råderum til at have fokus på innovation og effektivisering gennem hele det ledelsesmæssige hierarki.
- Hvordan og på hvilket niveau er det politiske niveau involveret og træffer prioriteringer i beskæftigelsesindsatsen? Hvor skal man især være opmærksom på muligheder og udfordringer?
- Hvor stor politisk fleksibilitet er der mellem konto 5 og konto 6 i forhold til den samlede økonomiske bundlinje. Mange politikere forbinder konto 6 med administration, selvom der i mange tilfælde kan opnås bedst beskæftigelseseffekt med konto 6-redskaber (samtaler og virksomhedsrettet indsats).
- Frikommuneforsøget i Vejle udløber i 2015 – på hvilke områder er der fortsat forskel mellem en frikommunes muligheder og mulighederne i kommuner, der ikke er frikommuner – også selvom der er kommet lidt mere frihed med den nyeste lovgivning.

Tema 2: Øget systematisk og differentieret virksomhedsindsats samt opdyrkning af socialøkonomiske virksomheder

Høre om erfaringer med frikommuneforsøg/implementering af beskæftigelsesreform omkring en øget systematisk og differentieret virksomhedsindsats:

- Har Jobcentret beskrevet en fælles virksomhedsstrategi? – og hvad virker/virker ikke?
- Hvordan arbejder Jobcentret med at tage udgangspunkt i virksomhedernes forventninger til samarbejdet?
- Hvordan håndterer og prioriterer Jobcentret balancen mellem både krav om øget håndholdt indsats og krav om øget digitalisering af indsatsen?
- Hvordan håndteres og prioriteres vægtningen i virksomhedsindsatsen:
 - Rekruttering og jobskabelse - håndholdt versus digitalt indsats
 - Skabelse af nyt arbejdsmarked til borgere i udkanten af arbejdsmarkedet
 - Virksomhedsrettede tilbud for opkvalificering og fastholdelse af lediges kompetencer
 - Uddannelsesvejledning til virksomheden – jobrotation, voksenlærlinge mv.
 - Fastholdelse af medarbejdere i virksomhederne.

I den forbindelse er det relevant at kende til balancen mellem udbud og efterspørgsel af arbejdskraft i kommunen.

- Hvordan håndterer Jobcentret målet om differentieret service i forhold til virksomhedernes ønsker og behov, samtidig med de ønsker og behov Jobcentrets borgerrettede afdelinger har for forskellige virksomhedsrettede tilbud?
 - Hvordan sikres fælles fodslaw mellem virksomhedskonsulenter og resten af jobcentret?
- Hvilke initiativer er iværksat for at kompetenceudvikle ledelse og medarbejdere til nødvendigheden af have øget fokus på virksomhedernes ønsker og behov.
 - Kende arbejdsmarkedets behov
 - Service- og salgsarbejde
 - "Vi er fælles om at løse en opgave for virksomhederne"
- Socialøkonomiske virksomheder ses som en mulighed for at udvide beskæftigelsesområdet portefølje af veje ind på arbejdsmarkedet for grupper på kanten af arbejdsmarkedet. En udfordring ved at sætte socialøkonomi højt på den politiske dagsorden er, at socialøkonomi i sin kerne dækker flere fagområder i kommunen.
 - Relevant at høre om erfaringer og initiativer, som har haft kommunens særlige bevågenhed i opbygning og understøtning af socialøkonomi på både administrativt og politisk niveau.

Høre om den politiske involvering og prioritering af tværgående politiske samarbejder/aftaler for at få det optimale udbytte af virksomhedsindsatsen:

- Hvordan koordineres og samarbejdes på tværs af beskæftigelses-, erhvervs- og uddannelsespolitikken? - evt. også socialpolitikken?
- Hvordan koordineres og samarbejdes på politisk niveau med andre kommuner på tværs af beskæftigelses-, erhvervs- og uddannelsespolitikken? evt. også socialpolitikken?
- Hvordan vil kommunen fremadrettet på politisk niveau involvere arbejdsmarkedets parter i koordineringen af beskæftigelses-, erhvervs- og uddannelsespolitikken, når Det Lokale beskæftigelsesråd nedlægges?

BORGERSERVICE

Tema 3: Den serviceorienterede myndighed "mere service mindre myndighed"

I Slagelse arbejder vi ud fra sloganet "mere service mindre myndighed" blandt andet:

- Vi har ikke sager – vi har opgaver!
- Vi laver ikke sagsbehandling - vi løser opgaver!
- Vi løser opgaver for borgerne – smidigt og fleksibelt – indenfor kendte og anerkendte rammer!
- Vi vil fortolke og udfordre rammerne, så de med størst mulig effekt svarer til de intentioner som ligger bag!

Har I tilsvarende erfaringer i frikommuneforsøg/implementering af ny digital borgerbetjening, effektoptimering og involvering af borgere:

- Hvad betyder det konkret i dagligdagen, at Vejle Kommune er fritaget for centralt fastsatte krav? Hvad betyder det i forhold til betjeningen af borgerne i borgerservice regi? Hvor afviger Vejle i forhold til nyeste lovgivning om digitale borgere, hvor der også er fokus på at skabe øget kommunalt råderum? (*Spørgsmålet udelades i materiale til Randers Kommune*).
- Har I gennemført analyser på henvendelsesmønstre og/eller borgertilfredshedsundersøgelser på tilgængelighed og opgaveløsning i Borgerservice?
- Hvordan balanceres mellem ønsket om øget direkte dialog med borgerne og samtidig ønske om øget brug af digitale (selvbetjenings) løsninger, der kan være med til at sikre øget involvering og ansvar hos borgerne - hvilke erfaringer har man med forskellige målgrupper af borgere?
- Hvilke initiativer er iværksat for at kompetenceudvikle ledelse og medarbejdere til en ny måde at tænke borgerserviceindsatsen på, eventuelt med øget fokus på den serviceorienterede myndighed og øget fokus på at inddrage borgerne.

Høre om den politiske involvering, prioritering og investering i forbindelse med det politiske ønske om mere service og mindre myndighed:

- Hvordan balanceres mellem detaljeret politisk indflydelse og overordnede politiske rammer i skismaet mellem digitale løsninger og forventninger til personlig betjening?
- Hvor stor politisk opmærksomhed er der på dilemmaet mellem konto 6 og de nationale gevinstrealiserings mål på digitaliseringen i forhold til den samlede økonomiske bundlinje?
- Mange politikere forbinder konto 6 med "kold" administration, selvom borgerne i mange tilfælde henvises til og anvender Borgerservice som administrationens "varme hænder" for personlig individuel hjælp og vejledning.

Tema 4: Temaer på Borgerserviceområdet i forhold til øget individuel og fleksibel indsats

Hvor, hvordan og på hvilken måde møder I borgerne, set i forhold til at 80 % af borgerne nu forventes at være digitale?

• **Tilgængelighed/Betjeningsmiljøer**

Har den nationale digitaliseringsstrategi haft betydning for, hvordan I modtager borgerne, servicen overfor borgerne eller kommunens tilgængelighed i borgerbetjeningen?

- Er det høj kvalitet at være der, hvor der er mange henvendelser?

- Er personlig betjening i dagtimerne høj kvalitet?

Har I erfaring med fjernbetjent borgerbetjening? F.eks. ATA (ansigt til ansigt) via web-kamera eller skype løsninger, hvor man kan overtage/fjernbetjene borgerens egen skærm, uden at være på samme lokalitet, også kaldet co-browsing (overtage skærmen).

Har I erfaringer med at lukke kanaler, så I kan leve op til kanalstrategien? Hvilke?

Hvad har man gjort i forhold til at gøre borgerne mere digitale, uden at gå på kompromis med retssikkerheden bl.a. i forhold til diskretion og fortrolighed?

- Erfaring med "Floorwalker-funktioner" – Hvordan foregår det og gør I brug af frivillig arbejdskraft?
- Erfaring med hjælp til selvbetjening, herunder fritagelser fra digital post?

Har I på den baggrund haft overvejelser om at ændre tilgængeligheden i forhold til:

- Antal steder/borgerservicecentre?(Købstæder/land/by).
- Åbningstider?
- Serviceniveau? Ventetid?
- Kan borgerne få samme betjening alle steder?

• **Opgaveløsning i relation til digitaliseringsstrategien**

Har I erfaring med nye opgaver fra andre myndigheder/virksomheder f.eks. Regionen, Post Danmark og lignende som følge af digitaliseringsstrategien?

- Flere/færre/uændret i forhold til flere digitale løsninger?
- Call-centre. Har det givet færre telefoner i borgerservice's åbningstider?

Har opgaveløsningen ændret sig i borgerservice som følge af, at andre kommunale områder har indført digitale løsninger?

Hvad er jeres erfaringer med call-centre? Har det været med til at effektivisere arbejdsgange, eller oplever I, at det har medført en serviceudvidelse?

• **Organisering**

Hvilken del af den øvrige administration er Borgerservice lagt sammen med? Hvilke fordele/ulemper har der været forbundet med det?

- Fordele/ulemper forbundet hermed?
- Hvilken indflydelse har det haft?

Har der indenfor det sidste år eller 2 været politiske drøftelser om organiseringen af borgerservice?

Har I erfaringer fra f.eks. lokalråd eller andre dele af civilsamfundet i inddragelse af borgerne?

- Har I haft overvejelser om opdeling af borgerservice i front/back office f.eks. i lettere borgerbetjening og lidt tungere myndighedsopgaver?

• **Udfordringer/udviklingspotentialer**

Har I lagt en strategi for "Fremtidens Borgerservice" i relation til kommunens politiske mål for erhverv, bosætningsstrategi og uddannelse?

- Har I erfaring med at større virksomheder/uddannelsessteder flytter til kommunen? Har Borgerservice haft en aktiv rolle eller hvordan har Borgerservice spillet med?

BOLIGSOCIALE OMRÅDER

Tema 5: Indsatser på det boligsociale område

Formålet er generelt at få en dialog med politikere i Vejle Kommune om samarbejdet med boligorganisationerne omkring de boligsociale helhedsplaner. Specifikt at undersøge rammer og vilkår for den partnerskabsaftale som Vejle Kommune i august 2014 indgik aftale med Økonomi- og Indenrigsministeriet om (tilskud fra puljen: *Tilskud til kommuner, som i visse dele af kommunen har en høj andel af borgere med sociale problemer - § 17.*)

Generelt

- Det boligsociale område går på tværs af en bred vifte af fagområder og rammer derfor ofte ind i flere politiske udvalg. Hvordan er den politiske forankring i Vejle Kommune omkring de boligsociale sager, og hvordan arbejdes der med at sikre den tværgående viden og drøftelse?
- Det boligsociale område er kendetegnet af et nødvendigt og tæt samarbejde med bl.a. boligorganisationer og politi. Hvordan opleves det at fungere? Hvor er der udfordringer og hvilke erfaringer er der i forhold til politikernes rolle?

Specifikt

Formålet med § 17 - puljen er at styrke kommunernes økonomiske muligheder for at yde en særlig indsats over for større sociale problemer koncentreret i bestemte dele af kommunen. Ved større sociale problemer forstås det, at der i det specifikke område er en overrepræsentation af borgere med sociale problemer, herunder hjemløse, psykisk syge, misbrug, lav indkomst, høj ledighed, mange på førtidspension og kriminalitetsproblemer.

Puljen blev oprettet som led i justeringerne af udligningssystemet med virkning fra 2013 på 400 mio. kr. årligt. En del af puljen kan anvendes til kommuner, som indgår en flerårig udviklingsaftale med ministeriet (evt. i kombination med bidrag fra § 16 - puljen). Tilskuddet fordeles efter ansøgninger.

Slagelse får tilskud fra puljen ved at søge hvert år i juni måned, og modtager midler fra puljen. Indgås en partnerskabsaftale med Økonomi- og Indenrigsministeriet:

- Får Slagelse Kommune sikring for et tilskud i en periode over 3 år
- Forpligter Slagelse Kommunes sig på en partnerskabsaftale

Hvilke politiske overvejelser har der været i forhold til at indgå aftalen med ministeriet? Har det afstedkommet aftale om, at tilskuddet øremærkes eller er holdningen, at de midler kanaliseres via allerede eksisterende indsatser?

Vedr. flygtninge

Spørgsmål til den kommune, der er udfordret mest af antal, både eksisterende og ny-modtagende:

- 1) Hvad gør de for at løfte opgaven
- 2) Hvordan koordinerer de opgaven
- 3) Andre spændende opgaver

Spørgsmål til besøgskommune indenfor de temaer, der drøftes:

- 1) Hvad er I mest stolte over
- 2) Hvilke gode råd vil I give os ift. indsatser, samarbejder.