



Borger- og Erhvervsudvalget

Referat

Dato: Mandag den 3. september 2012

Mødetid: 17:00 - 17:20

Mødelokale: Mødelokale B101

Medlemmer: Conny Trøjborg Krogh (F), Hugo Hammel (A), Jesper Kirkegaard (C), Kemal Bektas (A), Laurids Christensen (C), Marjan Ganjjou (C), Merete Scheelsbeck (C), Mette Søndergaard Pedersen (A), Michael Blem Clausen (B)

Fraværende: Kemal Bektas (A)



Indholdsfortegnelse

	Side
Punkter til dagsorden	
1. Meddelelser - september	2
2. Kvalitetskontrakt 2013 og opfølgning på kvalitetskontrakt for 2012	3



1. Meddelelser - september

Sagstype: Åben

Type: Borger- og Erhvervsudvalget M

Sagsnr.: 11/33631

Bilag:

- 1 Åben Kommunerne og Erhvervslivet, Dansk Byggeri 2012 undersøgelse af er- 217535/12
hvervsklimaet



2. Kvalitetskontrakt 2013 og opfølgning på kvalitetskontrakt for 2012

Sagstype: Åben

Type: Borger- og Erhvervsudvalget I

Sagsnr.: 12/15971

Sagsfremstilling

Kommunen har siden 2011 været forpligtet til at offentliggøre kvalitetskontrakter, hvor der skal opstilles kvantificerbare mål for hvert serviceområde i kommunen og årligt følges op på disse. Formålet er, at borgerne kan følge med i udvikling af kommunens forskellige serviceindsatser. Kontrakterne er offentliggjort på en national portal og på kommunens hjemmeside.

I det følgende fremlægges en opfølgning på kvalitetskontrakten på borger- og erhvervsområdet for 2012 samt forslag til kvalitetskontrakten for 2013.

Med moderniseringsaftalen 2013, der indgår i aftalen om kommunernes økonomi for 2013, ophæves imidlertid kravet til kommunalbestyrelsen om at udarbejde kommunale kvalitetskontrakter. Det overlades til den enkelte kommune at opstille lokale, politiske mål og kommunikere målene til borgerne. Lovforslaget er sendt til høring og forventes fremsat i Folketinget, med henblik på at loven kan træde i kraft den 1. januar 2013.

Det anbefales, at kontrakterne for 2013 alligevel besluttet og offentliggøres. I forbindelse med en samlet gennemgang af kommunens styringsværktøjer, vil administrationen i efteråret 2012 fremlægge forslag til den fremtidige udarbejdelse af og opfølgning på kommunens service- og kvalitetsmål, herunder hvordan kommunen kan give borgerne viden om, hvilke service- og kvalitetsmål, Byrådet arbejder hen imod.

Opfølgningsredegørelse på kvalitetskontrakt for Borger- og Erhvervsudvalgets område 2012

Kvalitetskontrakt: **Borgerservice og Administration**

Betegnelse/ overskrift	Te- ma/overordne t målsætning	Mål	Veje til målet	Status på arbej- det med målet
1. Re- sponstid ved telefo- niske og personlige henvendel- ser	Borgerne skal opleve en effektiv telefonservice ved opkald til kommunen og en kort ventetid ved personligt fremmøde	95 % af alle telefoniske henvendelser besvares inden for 60 sekunder	Bemanding tilpasses i forhold til borgernes henvendelsesmønstre	På grund af personalereduktioner er målet justeret til 90 %, der besvares inden for 60 sekunder, dette mål overholdes
		80 % af alle personlige henvendelser igangsættes inden for 5 minutter	Få borgere til at benytte digitale løsninger	På grund af personalereduktioner er målet justeret til 70 %, der besvares inden for 5



		ter		minutter, dette mål overholdes. Samtidig er der sket en væsentlig forøgelse af borgere, der betjener sig selv
2. Digital selvbetjening	Borgerne skal hjælpes til øget selvbetjening, så en større andel af borgerbetjeningen kan ske af denne kanal. Det skal ske med udgangspunkt i konkrete løsninger, fx lægeskift, sundhedskort og flytteanmeldelse	Mindst 20 % flere borgere skal ultimo 2012 anvende selvbetjeningsløsninger for udvalgte områder i forhold til 2010	Målrættede kampagner skal gøre borgerne opmærksomme på løsningerne og når borgerne benytter de traditionelle kanaler skal borgerne vejledes til i stedet at anvende selvbetjeningsløsningerne.	Målet er mere end nået for bl.a. flytninger og pensionsansøgninger. Samtidig sker der en stram visitering af borgerne i forhold til at de tilbydes selv- og medbetjening i stedet for traditionel betjening. Etableringen af det nye borger-service i Blok C vil fortsætte den linje.
			Investering i digitale løsninger, der kan fremme borgernes brug af digitale løsninger	KMD's Kontaktcenterløsning planlægges indkøbt, hvilket vil medvirke til at borgerne i endnu højere grad vil betjene sig selv

Kvalitetskontrakt: **Integrationsområdet**

Betegnelse/ overskrift	Te- ma/overordne t målsætning	Mål	Veje til målet	Status på arbej- det med målet
1. Fritidspas for særligt udsatte børn og unge.	At øge antallet af udsatte børn og unge, der deltager i organiserede fritidsaktiviteter. Fokus på børn og unge, som ikke er aktive i det organiserede fritidsliv	Der måles på antal henviste børn og unge til det organiserede fritidsliv, antal der fortsætter som selvbetalende medlemmer efter prøveperiodens udløb, samt om der ved opsø-	Der er på enkelte skoler frikøbt lærere til indledende samtaler med eleverne om fritidsaktiviteter. Såfremt der, grundet særlige omstændigheder, kræves en ekstra indsats for	Den nye fritidspasordning for stærkt udsatte børn og unge er blevet forankret i et tæt samarbejde mellem fritidsvejledere, kontaktlærere, foreninger og fritids- og ungdomsklubber med fokus på at målrette indsatsen



	<p>samt på særligt udsatte børn og unge.</p>	<p>gende indsats opnås en større opbakning fra ressourcer personer omkring det enkelte barn/unge.</p>	<p>den enkelte, kobles en fritidsvejleder på, som har til opgave at følge til og fra aktiviteten og indgå et samarbejde med familien.</p>	<p>overfor det enkelte fritidspasbarn. Indsatsen er desuden koordineret mellem relevante fagpersoner så som socialrådgivere, støtte/kontaktpersoner samt SSP og Gadeplan.</p> <p>Der er i projektets første år fra 1. juni 2011 til 1. juni 2012 blevet uddelt 371 fritidspas fordelt mellem den oprindelige fritidspasordning og det udvidede fritidspas for stærkt udsatte børn og unge, hvilket lever op til det forventede antal. I august 2012 udarbejdes der opfølgninger på samtlige børn der i perioden har fået et fritidspas i forhold til om de er fortsat til aktiviteten efter endt fritidspas.</p>
<p>2. Flere frivillige forældre med anden etnisk baggrund end dansk i foreningslivet</p>	<p>At øge antallet af udsatte børn og unge, der deltager i organiserede fritidsaktiviteter.</p> <p>Fokus på at forældre med anden etnisk baggrund end dansk i højere grad involverer sig i deres børns fritidsliv, herunder det frivillige arbejde i foreningerne.</p>	<p>Mindst 25 % af forældre med anden etnisk baggrund end dansk indgår aktivt i deres børns foreningsaktiviteter.</p> <p>Optælling af frivillige med anden baggrund end dansk i udvalgte foreninger før projektstart, samt løbende og afsluttende optælling.</p>	<p>Opsøgende arbejde i udvalgte foreninger.</p> <p>- Kontakte forældre af anden etnisk baggrund end dansk og informere om frivillighedsarbejdet i foreningslivet.</p> <p>- Afstemme forventningerne mellem foreningerne og børn, unge og forældre af anden etnisk baggrund</p>	<p>De fire klubber i projektet har deltaget i et klubudviklingsforløb, der har været altafgørende for det videre arbejde med projektet Etniske Forældre. At klubberne først skulle gennem et klubudviklingsforløb, for at tilegne sig de rette forudsætninger for at kunne rekruttere og fastholde frivillige, har dog medvirket til, at foreningskonsulenternes oprindelige opgave ikke havde de optimale forudsætninger for</p>



			<p>end dansk.</p> <p>- Understøtte nye frivillige med anden etnisk baggrund end dansk ved at deltage i træningen sammen med dem i en opstartsperiode.</p>	<p>at blive igangsat og udført. Det er således først efter endt klubudviklingsforløb i medio 2011, at klubberne har fået det rette afsæt for foreningskonsulenternes opgave med at rekruttere nye frivillige.</p> <p>På trods af klubbernes behov for et klubudviklingsforløb er der pr. 1. januar 2012 sket en væsentlig stigning i antallet af trænere/holdledere med hele 45 personer, hvoraf 26 har anden etnisk baggrund end dansk. Derudover er der også sket en væsentlig fremgang i medlemstallet på i alt 261 medlemmer, hvoraf 134 har anden etnisk baggrund end dansk.</p> <p>Ved projektets udløb i december 2012 udarbejdes der en samlet evaluering af projektets mål.</p>
<p>3. Sprogundervisning for flygtninge og indvandrere.</p>	<p>Løbende udvikling af sprogundervisning med henblik på at indvandrere og efterkom mere har sprog til at deltage i samfunds-, arbejds- og kulturliv. Og hermed sikre at de får viden og indsigt som er</p>	<p>Der er gennemført mindst 15 FVU-forløb og erfaringerne er evaluerede.</p>	<p>Efteruddannelse af lærere</p>	<p>Der har været gennemført 18 FVU forløb og afholdt FVU prøver med 29 prøvedeltagere. Der kunne tilbydes FVU formiddag, eftermiddag og aften, således at flest mulige kunne deltage. Der har været løbende tilgang. Deltagerne viser stor</p>



	af lokal relevans. Dette skal ske gennem supplerende danskundervisning med tilbud om FVU.			tilfredshed med FVU. Der har været produceret forskellige foldere om FVU målrettet forskellige målgrupper bl.a. kommunens virksomheder med tosprogede medarbejdere. 4 lærere er blevet efteruddannet med den pædagogiske diplomuddannelse i FVU. 1 har påbegyndt uddannelsen. Sprogskolen har søgt og fået FVU driftsoverenskomst med VUC Vestegnen. Med start januar 2013. Driftsoverenskomsten dækker både egne kursister på sprogskolen og alle borgere i Høje-Taastrup kommune. Samlet set er forventningerne opfyldt.
--	---	--	--	---

Målsætninger for Borger- og Erhvervsudvalgets område 2013

Forslag til overordnede målsætninger for 2013 på Borger- og Erhvervsudvalgets område er nedenstående.

Borgerservice og Administration

Betegnelse/overskrift	Temma/overordnet målsætning	Mål	Veje til målet
1. Straksafklaring ved telefoniske og personlige henvendelser	Borgerne skal opleve en effektiv service ved opkald	80 % af alle henvendelser skal straksafklares	BSC organiseres i en generalist- og speciallistopdeling. Generali-



delsler	til kommunen og ved personligt fremmøde	klares	ster uddannes til at kunne straksafklare flest mulige henvendelser uanset fagområde
2. Digital selvbetjening	Borgerne skal hjælpes til øget selvbetjening, så en større andel af borgerbetjeningen kan ske af denne kanal. Det skal ske med udgangspunkt i konkrete løsninger, fx lægeskift, sundhedskort og flytteanmeldelse	Mindst 20 % flere borgere skal ultimo 2012 anvende selvbetjeningsløsninger for udvalgte områder i forhold til 2010	Målttede kampagner skal gøre borgerne opmærksomme på løsningerne og når borgerne benytter de traditionelle kanaler skal borgerne vejledes til i stedet at anvende selvbetjeningsløsningerne
			Investering i digitale løsninger, der kan fremme borgernes brug af digitale løsninger

Integrationsområdet

Betegnelse/overskrift	Tema/overordnet målsætning	Mål	Veje til målet
1. Øget deltagelse i forenings- og kulturlivet blandt borgere med anden etnisk baggrund.	At arbejde med at forbedre kendskabet til og motivation for at deltage i forenings- og kulturlivet blandt borgere med anden etnisk baggrund end dansk, så flere fra målgruppen drager nytte heraf både som aktive udøvere og deltagere. <i>(fra integrationspolitikken 2012-2016)</i>	I 2016 har mindst tre kommunale projekter arbejdet med at forbedre kendskabet til og motivation for at deltage i forenings- og kulturlivet blandt borgere med anden etnisk baggrund end dansk.	- Projekt "Fritidspas- set", der søger at øge antallet af udsatte børn og unge, der deltager i organiserede fritidsaktiviteter. - Projekt "Etniske forældre i foreningslivet", der søger at øge antallet af frivillige med anden etnisk baggrund end dansk til idrætsforeningerne. - Projekt



			<p>"Get2Sport", der har til formål at støtte og integrere vanskeligt stillede børn og unge via kultur- og idrætslivet.</p> <p>- Integrationspuljen, der giver støtte til at foreninger og institutioner kan bidrage til at løfte integrationsopgaven.</p>
<p>2. Udvikling af foreningers og kulturinstitutioners tilbud, så de afspejler mangfoldigheden blandt borgerne.</p>	<p>"At kommunernes institutioner og foreninger arbejder med publikumsudvikling og foreningsdeltagelse, hvor kommunens etniske grupper tænkes ind, så tilbuddene er tilgængelige for alle uanset kulturel baggrund."</p> <p><i>(fra integrationspolitikken 2012-2016)</i></p>	<p>I 2016 har mindst 10 institutioner og foreninger deltaget i udviklingsforløb med fokus på publikumsudvikling og foreningsdeltagelse, hvor kommunens etniske grupper tænkes ind.</p>	<p>- "Etniske forældre i foreningslivet: I 2012 skal der søges afklaring om en evt. forlængelse eller forankring af projektet. Det kan bl.a. omfatte udviklingsforløb for de foreninger, der har oplevet en vækst i antallet af frivillige med anden etnisk baggrund.</p> <p>- At søge midler til et udviklingsforløb til biblioteker, museer og kulturhuse, der skal ruste dem til at udvikle, der formår at række ud alle kommunens befolkningsgrupper (i lighed med projekt "Sæt kulturen i spil").</p>
<p>3. Sprogundervisning for flygtninge og indvandrere.</p>	<p>Løbende udvikling af sprogundervisning med henblik på at indvandrere og efterkom mere har sprog til at deltage i samfunds-, arbejds- og kulturliv. Og hermed sikre at de får viden og indsigt som er af lokal relevans. Det-</p>	<p>Der er gennemført mindst 15 FVU-forløb og erfaringerne er evaluerede.</p>	<p>Efteruddannelse af lærere</p>



	te skal ske gennem supplerende dansk-undervisning med tilbud om FVU.		
--	--	--	--

Økonomi

Ingen bemærkninger.

Retsgrundlag

Lov om ændring af lov om kommunernes styrelse og lov om regioner og om nedlæggelse af amtskommunerne, Hovedstadens Udviklingsråd og Hovedstadens Sygehusfællesskab (lov nr. 136 af 24. februar 2009), § 62.

Lovforslaget er sendt til høring og forventes fremsat i Folketinget, med henblik på at loven kan træde i kraft den 1. januar 2013. Vedtagelse af loven indebærer ophævelse af kravet om indberetning til portalen brugerinformation.dk

Politik/Plan

Kvalitetskontrakterne er snævert koblet til kommunens politikker og skal gengive temaer og mål fra politikkerne. For nogle områder er det først muligt, når politikerne er revideret, jævnfør den af Byrådet besluttede plan for politikudvikling.

Information

Kvalitetskontrakterne skal ifølge nuværende gældende lovgivning offentliggøres på

www.brugerinformation.dk.

Høring

Ingen bemærkninger.

Vurdering

Det er administrationens vurdering, at foreliggende status- og kvalitetsmål giver et godt afsæt for kommunens kvalitetsarbejde – også i relation til at synliggøre kommunens indsatser for borgerne.

Andre relevante dokumenter

Ingen bemærkninger.

Indstilling

Administrationen indstiller, at status for kvalitetskontrakt 2012 samt kvalitetskontrakten for 2013 for Borger- og Erhvervsområdet godkendes.

Beslutning i Borger- og Erhvervsudvalget den 05-09-2012

Fraværende: Kemal Bektas

Sag nr. 2

Anbefales.