

REFERAT LokalMED Borgerservice d. 30-08-2024

Mødedato Fredag d. 30. august 2024 kl. 09:00

Mødested Mødelokale Jazz

Mødedeltagere Jan Gammelgaard Bjerg Mortensen, Heidi Bøgen, Cathrin Borregaard
Andersen, Frederik Bille Horsner, Maria Kristine Ballegaard

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af referat fra 22. marts 2024.....	3
Godkendelse af dagsorden.....	4
Fokuspunkter for udvikling i Borgerservice.....	5
Orientering fra formand og næstformand.....	6
Status på arbejdsmiljø.....	8
Økonomi.....	10
Status på Borgerservice i Kulturhusene.....	11
Kompetenceudviklingsbehov i Borgerservice.....	12
Grøn transportpolitik.....	13
Vores attraktive arbejdsplads.....	14
Eventuelt.....	16

Punkt 10: Godkendelse af referat fra 22. marts 2024

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Godkendelse af referat fra seneste møde i LokalMED Borgerservice.

Sagsfremstilling

Godkendelse af referat fra møde i LokalMED Borgerservice den 22. marts 2024

Indstilling

Udvalget indstiller,

at referatet godkendes.

Beslutning

Referat fra møde i LokalMED Borgerservice den 22. marts 2024 blev godkendt.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 11: Godkendelse af dagsorden

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Godkendelse af dagsorden for LokalMed Borgerservice.

Sagsfremstilling

Godkendelse af dagsorden for LokalMed Borgerservice den 30. august 2024.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at dagsorden godkendes.

Beslutning

Godkendelse af dagsorden for LokalMed Borgerservice den 30. august 2024 blev godkendt.

Det bemærkes, at der ved seneste LokalMed blev besluttet, at der i en ny forretningsorden skal tilføjes, at suppleanten kan indkaldes i tilfælde af alle typer af medarbejderrepræsentanters fravær.

Godkendelse af ny forretningsorden medtages på dagsorden til LokalMed Borgerservice i oktober 2024.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 12: Fokuspunkter for udvikling i Borgerservice

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Orientering om fokuspunkter for udvikling i Borgerservice.

Sagsfremstilling

Stabschef Thomas Frank orienterer LokalMed Borgerservice om fokuspunkterne i udviklingsprocessen for Borgerservice.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Stabschef Thomas Frank orienterede LokalMed Borgerservice om fokuspunkterne i udviklingsprocessen for Borgerservice.

Der lægges op til en involverende proces, hvor der skal arbejdes med fokuspunkterne fra:

- Vejle Kommunes vision
- Kultur- og Idrætsudvalgets principper for fremtidens borgerservice
- Kultur- og Sundhedsforvaltningens fælles pejlemærker
- KL's pejlemærker for fremtidens Borgerservice
- Principper for digital inklusion (KL, Danske Regioner) Digitaliseringsstyrelsen

Thomas Frank og Jan Mortensen laver et oplæg til drøftelse.

Orienteringen blev taget til efterretning.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 13: Orientering fra formand og næstformand

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Orientering fra formand og næstformand.

Sagsfremstilling

Formanden orienterer om:

Nyt fra FagMED

Nyt fra HovedMED

Nyt fra Borgerservice

Evt. orientering fra næstformanden.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Formanden orienterer kort om punkterne i referaterne fra de seneste FagMED og HovedMed.

Herefter orienterede formanden om nyt fra Borgerservice.

Telefonrobotten er nu testet færdig og går i luften den 16. september 2024. Der er tale om en prøvehandling, som kun dækker Borgerserviceområdet. Anvendelsen af telefonrobotten på kommunens hovednummer evalueres i styregruppen i november måned 2024.

Borgerservice er kommet med i et projekt, hvor der vil være fokus på at erstatte ”døde” papirblanketter med delvist digitale blanketter.

Der vil være fokus på de mest anvendte Borgerservice-blanketter.

Ved denne øvelse er det ønsket at udskifte de nuværende blanketter, som både er dyre og ufleksible.

Vi kommer til at bygge på erfaringer fra Lemvig og Egedal

De nye blanketter opsættes med brug af X-Flow

En ikke digital borger kan fx hjælpes med at udfylde en blanket på en Ipad i stedet for på papir, og der kan underskrives med en finger.

Blankettens data kan nu overføres til sagsbehandlingssystem til videre behandling og der spares tid på tastning og journalisering.

Der arbejdes med flere former af RPA projekter. Det er bl.a. et system til udrejsekontrol og en robot, som kan betale regninger

Der blev orienteret om det nye system til tidsregistrering.

Endelig blev der givet en status på projektet angående en udleveringsboks til pas. Leverandøren har meldt, at der kan leveres et skab i indværende år, og at det vil være muligt at se det endelige design på Digitaliseringsmessen i september.

Borgerservice arbejder sammen med Kommunale ejendomme, Scandi System og Scanview omkring en adgangsløsning til det lokale, hvor udleveringsskabet skal opstilles, så borgere kan afhente deres pas udenfor rådhusets åbningstid.

Næstformanden gjorde opmærksom på, at medarbejdersiden på formødet havde drøftet den nye organisering i Borgerservice, hvor TR Frederik Bille Horsener er blevet fagansvarlig vedr. indrejse og udrejse, og i den forbindelse ønskes der opmærksomhed omkring, at Frederik fortsat også har samme betjeningsopgaver som tidligere, og det derfor kan være svært at få det hele til at hænge sammen.

Denne bekymring er noteret af formanden.

Orientering blev taget til efterretning.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 14: Status på arbejdsmiljø

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Arbejdsmiljøgruppen orienterer om arbejdsmiljøarbejdet og sygefraværet drøftes.

Sagsfremstilling

Arbejdsmiljøgruppen orienterer om arbejdsmiljøarbejdet:

- Tilbage melding om registrering af grænseoverskridende handlinger i Safetynet, som blev drøftet på seneste møde.
- Plan for opfølgning på trivselsmålingerne
- Drøftelse af trivselsgruppe og kommende arrangementer - herunder drøftes egenbetaling ved deltagelse i arrangementer.

Sygefraværet drøftes.

Vedlagt dagsorden er måltalsrapport, samt sygefraværsstatistikkerne vedrørende korttids- og langtidsfravær.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at orienteringen tages til efterretning, at egenbetaling til arrangementer drøftes samt, at sygefraværet drøftes.

Beslutning

Arbejdsmiljøgruppen orienterede om arbejdsmiljøarbejdet:

På det seneste møde blev det drøftet, om det var muligt, at den enkelte medarbejder selv kan foretage registrering af grænseoverskridende handlinger i Safetynet. Det er nu blevet undersøgt i Vejle Kommunes arbejdsmiljøorganisation, som har meldt tilbage, at alle medarbejdere har mulighed for selv at foretage disse registreringer.

AMR Cathrin Andersen gør opmærksom på, at systemet kan være lidt svært at navigere i. Arbejdsmiljøgruppen vil derfor arbejde videre på en vejledning til systemet.

Når denne er udarbejdet vil medarbejderne modtage information om, at der både er mulighed for selv at udfylde fremtidige registreringer, og hvordan dette gøres samt, at der fortsat også er mulighed for at få hjælp til at udfylde registreringer af arbejdsmiljøgruppen.

Der er aftalt opfølgning på forårets trivselsmålinger sammen med Sine fra HR. Omstillingen og Team 2 har opfølgning i september og Team 1 har opfølgning i oktober.

AMR Cathrin Andersen orienterede om, at der foretages arbejdsmiljørunderinger i Borgerservice i Skolegade og i kulturhusene i september/oktober.

Trivselsgrupperne i Borgerservice og de kommende arrangementer blev drøftet.

Der er behov for en drøftelse omkring ambitionsniveauet for trivselsgruppernes arrangementer. Mindre og enkle arrangementer er lige så gode som store og dyre arrangementer. Der lægges ikke op til en konkurrence om, hvem der kan finde på det mest ekstraordinære.

Formanden forslår, at han laver en forventningsafstemning med de nye trivselsgrupper, når de har samlet sig.

Borgerservice skal selv arrangere julefrokoster. Formanden ønskede en drøftelse af, hvad der er en passende egenbetaling ved deltagelse årets julefrokost.

LokalMed Borgerservice havde en god drøftelse omkring dette. Der blev drøftet erfaringer fra andre kommuner, men konklusionen blev, at udvalget var enige om, at en passende egenbetaling til en julefrokost ville være 175-225 kr. lidt afhængig af prisniveauet og hvad man får med.

Sygefraværet i Borgerservice blev drøftet.

Borgerservice har været ramt af 4 længevarende sygemeldinger som følge af brud på arme og hjernerystelser efter faldulykker.

Dette har naturligvis påvirket statistikkerne for fravær. Til gengæld ser 2024 noget bedre ud end 2023 for så vidt angår langtidsfravær af andre årsager.

Kortidsfraværet ligger stabilt højt, hvilket gav anledning til en drøftelse om, hvordan man kan arbejde med dette i Borgerservice. Hvordan kan man have en drøftelse omkring sygefravær uden, at det kommer til at fremstå, som om, at man ikke må melde sig syg, hvis man er det. Forbundetheden og opmærksomheden på, at man mangler og er savnet kunne være større. Det drøftes også, om måden med at melde sig syg på SMS kan være begrænsende for, at man ikke kan få konstruktiv snak omkring, om medarbejderen måske kunne arbejde hjemme, arbejde mindre, møde senere eller andet.

Det blev aftalt, at disse drøftelser fortsætter i Borgerservice.

Orienteringen blev taget til efterretning.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog.

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 15: Økonomi

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Orientering om økonomien i Borgerservice.

Sagsfremstilling

Formanden orienterer om den aktuelle økonomiske status i Borgerservice.

- Aktuel status
- Nyt system til økonomisk styring
- Kendte økonomiske udfordringer

Indstilling

Udvalget indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Formanden orienterede om den aktuelle økonomiske status i Borgerservice.

Der blev givet et indblik i det nye system til økonomisk styring NemØkonomi og der blev orienteret om de forbedrede muligheder for ledelsestilsyn, regnskabsopfølgning og budgetlægning.

Formanden gennemgik de de kendte økonomiske udfordringer for Borgerservice.

Borgerservice bliver i følge KL Budgetvejledning formentlig ramt af reducerede indtægter vedr. salg af sundhedskort, da der ikke fremover vil være krav om, at borgere har et fysisk sundhedskort, hvis de har et digitalt sundhedskort.

Derfor vil der ikke længere være behov for at bestille et nyt sundhedskort, hvis kortet bortkommer eller går i stykker.

Desuden forventes det tilskud, som Borgerservice indtil nu har modtaget i forbindelse med MitID opgaven af bortfalde.

Borgerservice er derudover påvirket af stigende udgifter til systemunderstøttelse. Både vedr. den ny sygesikringssystem og eFlyt er der sket meget store prisstigning.

I forhold til 2024 forventes der således en samlet stigning i udgifter og i fald af indtægter på ca. 1.1 mill. kr.

Orienteringen blev taget til efterretning.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 16: Status på Borgerservice i Kulturhusene

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Drøftelse af model for evaluering af Borgerservice i Kulturhusene.

Sagsfremstilling

Borgerservice har siden efteråret 2023 været til stede i Kulturhusene på onsdage og torsdage. Her har team 1 og team 2 bemandet hver sin skranke på de områder, som vedrører det enkelte team.

Borgerservice i Kulturhusene skal evalueres. I den forbindelse ønsker ledelsen input fra LokalMED til valg og gennemførelse af en involverende evalueringsmodel i Borgerservice, hvor medarbejderne kan bidrage til en opsamling af både gode og dårlige erfaringer.

Det er medarbejderne i Borgerservice i Kulturhusene, som møderne borgerne og deres respons på oplevelsen de enkelte steder, og det er derfor også væsentligt at få indblik i, hvordan medarbejdernes tolker borgernes oplevelse af den udførte service og den måde, som opgaven løses på i den nuværende form.

På baggrund af evalueringen er det et ønske at kunne implementere nødvendige ændringer i det nuværende set-up, som både tilgodeser medarbejderens arbejdsglæde og samarbejde, en effektiv drift samt den optimale service under de givne forudsætninger.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at model til evaluering af Borgerservice i Kulturhusene drøftes.

Beslutning

LokalMed drøftede, hvilken model der ville være den optimale.

Det er væsentligt at få opsamlet både de gode og mindre gode ting, som er oplevet siden efteråret 2023, hvor Borgerservice overgik fra Mobil Borgerservice til Borgerservice i Kulturhusene.

Der var enighed om, at de medarbejdere, som har deltaget i betjeningen i Kulturhusene har den bedste fornemmelse af, hvordan denne service er blevet modtaget af borgerne, og hvordan det har været som medarbejder.

LokalMed foreslår derfor, at der inviteres ind til opsamlende snak med disse medarbejdere, hvor der samles op på konkrete oplevelser, hvordan fungerer flowet i betjeningerne, hvad siger borgerne og hvor er der mulighed for at forbedre modellen.

Der orienteres på fællesmøde i Borgerservice.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 17: Kompetenceudviklingsbehov i Borgerservice

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Drøftelse af kompetenceudviklingsbehov i Borgerservice

Sagsfremstilling

FagMED Kultur og Borgerservice har på deres møde den 21. september 2023 drøftet kompetenceudvikling.

Det aftales, at der på LokalMED-niveau skal være en drøftelse af, hvilke kompetencebehov der er – også med udgangspunkt i Byrådets vision.

Med udgangspunkt i tilbagemeldinger skal der ses på, om der er noget, som er fælles for forvaltningen, og hvor vi kan gå sammen og kompetenceudvikle sammen.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at kompetencebehovet i Borgerservice drøftes.

Beslutning

LokalMED havde en drøftelse af kompetencebehovene i Borgerservice.

Kompetenceudvikling i Borgerservice er ofte af faglig karakter og rettet i mod de mange og forskelligartede opgaver, som løses.

Det blev drøftet, om det var en ide at indtænke uddannelse mere konkret i on-boardings-procedurerne.

Det blev aftalt, at ledersiden arbejder videre med at udbygge on-boardingssporene.

Det blev desuden drøftet, om der kunne være temaer, hvor det kunne være relevant at udvikle med andre.

I forbindelse med trivselsmålingerne har Borgerservice snakket en del om tillid og retfærdig samt udfordringerne ved sygefravær.

Disse temaer meldes tilbage til FagMED Kultur og Borgerservice, som mulige fælles projekter.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 18: Grøn transportpolitik

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Drøftelse om grøn transportpolitik i Borgerservice.

Sagsfremstilling

HovedMED godkendte på mødet den 22. februar 2024 grøn transportpolitik for ansatte.

Politikken opstiller værdier og principper for, hvordan ansatte skal transportere sig bæredygtigt med respekt for løsning af kerneopgaven samt lokale og personlige forhold. Det centrale princip er, at kommunens ansatte i arbejdstiden altid overvejer og vælger den grønneste, effektive transportform. Politikken opstiller principper, som virker som afsæt for den lokale udmøntning.

FagMED Kultur & Borgerservice har den 11. marts 2024 drøftet grøn transportpolitik. FagMED fastlægger de overordnede principper for fagområdet og politikken sendes til LokalMED til drøftelse og lokal udmøntning.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at grøn transportpolitik i Borgerservice drøftes.

Beslutning

Grøn transportpolitik blev drøftet på mødet i LokalMED og temaet er også med næste fællesmøde i Borgerservice.

Borgerservice benytter primært transport i forbindelse med møder og kurser og det er oplevelsen, at der er en fornuftig anvendelse af kommunens lånebiler samt tog på længere strækninger.

Lånebiler og fælles kørsel anvendes også ved udstationering i Borgerservice i Kulturhusene.

Formanden orienterede om, at der var kommet en henvendelse, om omstillingen kunne administrere en forsøgsordning med udlån af el-cykler til ansatte.

Det vil vi gerne.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 19: Vores attraktive arbejdsplads

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Drøftelse af politikken: Vores attraktive arbejdsplads

Sagsfremstilling

HovedMED godkendte på mødet den 22. februar 2024 grøn transportpolitik for ansatte.

Politikken opstiller værdier og principper for, hvordan ansatte skal transportere sig bæredygtigt med respekt for løsning af kerneopgaven samt lokale og personlige forhold. Det centrale princip er, at kommunens ansatte i arbejdstiden altid overvejer og vælger den grønneste, effektive transportform. Politikken opstiller principper, som virker som afsæt for den lokale udmøntning.

HovedMED har markeret de nogle udvalgte temaer (markeret med orange i processlides), som der kan arbejdes med, men der er også interesse for, om der er andre temaer.

FagMED fastlægger de overordnede principper for fagområdet. De større forvaltninger vurderer, om de ønsker at samordne principper på tværs af FagMED. Herefter sendes politikken til LokalMED, der drøfter og udmønter lokalt.

FagMED Kultur & Borgerservice har drøftet politikken på deres møde den 10. juni 2024.

Det oplyses, at HR arbejder på en fælles platform til understøttelse af processen omkring onboarding, der dels vil indeholde noget på koncernniveau, dels noget som er mere forvaltningsspecifikt. Det skal være med til at sikre, vi får klædt nye medarbejdere ordentligt på.

FagMED har sendt strategien til videre drøftelse i LokalMED med en opfordring til, at LokalMED beskæftiger sig med de temaer, som er relevante for de enkelte LokalMED.

Opgaven er derfor dels at drøfte de udvalgte temaer (markeret med orange i processlides) samt eventuelle andre temaer, som har LokalMED fokus.

FagMED ønsker en tilbagemelding fra LokalMED om hvilke emner, der drøftes.

Der vedhæftes Processlides - Vores attraktive arbejdsplads og Strategi - Vores attraktive arbejdsplads.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at politikken: Vores attraktive arbejdsplads drøftes, og at der gives tilbagemelding til FagMED om, hvilke emner, der vil være fokus på i LokalMED Borgerservice.

Beslutning

Processlides vedr. Vores attraktive arbejdsplads blev drøftet og LokalMED udvalgte, at Borgerservice arbejder videre med Onboarding og Fleksible arbejdsforhold.

Formanden giver tilbagemelding til FagMED.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard

Punkt 20: Eventuelt

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Der var intet på dette punkt.

Beslutning

Der var ikke noget på punktet.

Suppleant Betina Bjerrisgaard deltog

Fraværende:

Maria Kristine Ballegaard

Fraværende Maria Kristine Ballegaard