

REFERAT LokalMED Borgerservice d. 21-03-2025

Mødedato Fredag d. 21. marts 2025 kl. 09:00

Mødested Mødelokale 6

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af referat fra 17. december 2024.....	3
Godkendelse af dagsorden.....	4
Orientering fra formand og næstformand.....	5
Årshjul 2025.....	8
Status på arbejdsmiljø.....	9
Årsplan for Kultur og Sundhed 2025.....	11
Åbningstider.....	12
Udviklingsproces for Borgerservice.....	13
Eventuel.....	14

Punkt 1: Godkendelse af referat fra 17. december 2024

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Godkendelse af referat fra seneste møde i LokalMED Borgerservice.

Sagsfremstilling

Godkendelse af referat fra seneste møde i LokalMED Borgerservice den 17. december 2024

Indstilling

Udvalget indstiller,

at referatet godkendes.

Beslutning

Godkendt

Bilag

Referat LokalMED Borgerservice 171224

Punkt 2: Godkendelse af dagsorden

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Godkendelse af dagsorden for LokalMED Borgerservice.

Sagsfremstilling

Godkendelse af dagsorden for LokalMED Borgerservice den 21. marts 2025

Indstilling

Udvalget indstiller,

at dagsorden godkendes.

Beslutning

Det blev aftalt, at punkt vedr. evaluering af Borgerservice i Kulturhusene medtages på næste møde.

Dagsorden blev godkendt.

Punkt 3: 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,

orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Formanden orienterede om nyt fra referat fra HovedMED 19.2.2025.

Fra Punkt 5: Orientering og drøftelse af budgetstrategi 2026-2033 drøftede LokalMed:

Overskrifterne for 2025 og fokusområderne:

- Sikker økonomisk styring
- Livskvalitet og konkurrencekraft
- Grøn og bæredygtig fremtid
- Forandring med reformer

Samt at MEDsystemet løbende vil blive inddraget i budgetprocessen.

Fra Punkt 6: Arbejdsmiljødrøftelse med udgangspunkt i HR i tal - Arbejdsmiljø drøftede LokalMed:

Hovedindsatserne for 2024 og 2025 og tog til efterretning at indsatserne er igangsat og videreføres i 2025:

- Vold og trusler
- Høje følelsesmæssige krav
- Sygefravær med udgangspunkt i data
- Opfølgning på Trivselsmåling 2024
- Tilsyn fra Arbejdstilsynet – med specielt fokus på strakspåbud og bødeforlæg

LokalMED gennemgik punkt 7: Orientering om whistleblowerordningen med fokus på stigningen i antallet af indberetninger og de behandlede temaer for indberetninger.

Formålet med ordningen blev gennemgået med henvisning til Kristine Schou orientering om dette.

Formålet med whistleblowerordningen er at:

- øge mulighederne for, at ansatte og samarbejdspartnere kan ytre sig om kritisable forhold i Vejle Kommune uden at frygte negative konsekvenser,
- beskytte personer, som indgiver oplysninger til whistleblowerordningen, og
- opdage fejl og forsømmelser og derved højne niveauet i Vejle Kommunes ydelser.

Hvornår bruges whistleblowerordningen?

- Som et supplement til den direkte og daglige kommunikation på arbejdspladsen.
- Som et Supplement til at rette henvendelse til egen leder, næste ledelseslag eller TR, AMR eller MEDudvalg.
- Den udelukker ikke muligheden for at indberette via eksterne kanaler fx tilsynsmyndigheder eller Ombudsmanden.

Endelig orienterede LokalMED sig i punkt 9: Drøftelse af punkter til kommende møder i HovedMED:

1. Frisættelse af områder
2. Revitalisering af de personalepolitiske delpolitikker og retningslinjer
3. Forventningsafstemning i forhold til kerneopgaven. Hvordan undgår vi, at medarbejderne i front står med ansvaret for serviceforringelser?
4. Hvordan fordeles ansvaret mellem politiske prioriteringer, ledelsesbeslutninger og medarbejderopgaver i forhold til borgernes forventninger til den fremtidige service?
5. Revision af MUS-skemaet
6. Temadrøftelse om fleksible arbejdsforhold, livsfasepolitik og seniorfastholdelse

Formanden orienterede herefter om punkterne til dagsorden for FagMED Kultur & Borgerservice 19.3.2025, hvorfra der endnu ikke forelå et referat.

TR Henriette Pilgaard kunne fra mødet oplyse, at der havde været spørgsmål til om anvendelse af klippekort nævnt i punkt 12 også kunne være aktuelt for Borgerservice.

Sygefraværet havde også fyldt en del på mødet. Der er forskel fra, hvad man kan se i overblikket over sygefravær fra medarbejder til medarbejder. FagMED vil derfor invitere HR til at informere mere om, hvordan man kan læse oversigterne.

FagMED har opmærksomhed på indberetningerne i Safetynet. Der er naturligt stor forskel på de enkelte områder, så der vil også være forskel i antallet af hændelser omkring fysiske forhold og følelsesmæssige forhold, som måske er det vi primært oplever i Borgerservice.

I forhold til organiseringen kunne TR oplyse, at formandskabet i FagMED er besluttet at gå på skift, så hvert halve år skifter formandsskabet.

Personalenyt:

Formanden orienterede om den aktuelle personalsituation i Borgerservice.

Dr er pt. 2 langtidssyge. De er begge på vej tilbage med en gradvis tilbagevendingsplan.

Der er lige nu 3 stillinger i opslag. Det er en fast stilling i teamet med pas, kørekort og MitID samt en vikar samme sted. Områderne vil senere på året opleve 2 fratrædelser.

I omstillingen søges der om 1 eller flere timelønnede afløsere, så omstillingen altid kan bemannes uanset ferie, frihed og sygdom.

Nyt fra Borgerservice:

Formanden orienterede om fremdriften i forbindelse med RPA-løsninger til betaling af regninger og udsendelse af GDPR-breve. Borgerservice har effektiviseret arbejdet med i-sikkerhed og håber dermed at få endnu bedre styr på system og brugeropfølgning, uden at dette skal trække uforholdsmæssigt mange ressourcer ud af driften.

Udleveringsskabet til pas er på vej. Den første version af skabet forventes leveret den 8. april 2025

Overflytningen fra drev til OneDrive og Teams blev drøftet.

LokalMED havde en dialog om, hvordan vi bliver bedre til at udnytte potentialet med AI.

Formanden mener, at der er brug for gode brugercases, som kan inspirere andre til, hvad man også kan anvende AI til.

Efter overgangen til teams foreslås det, at der oprettes et fælles tilgængeligt overblik over AI-anvendelses-situationer, som er afprøvet. Det kan i første omgang blot være en Excel liste, hvor man anfører, hvem der er kommet i mål med et positivt resultat, samt en kort beskrivelse af, hvad det var man havde lavet med brug af AI.

Orientering fra næstformand:

Næstformanden fortalte, at det havde været en rigtig god ting, at der var kommet skilte op vedr., at Borgerservice har Fokustid hver formiddag kl. 8:15-9:30.

Skiltningen har givet mere ro og positiv hensyntagen fra de kollegaer eller borgere, som er nødt til at passere igennem områderne i Borgerservice.

Orienteringen blev taget til efterretning.

Bilag

FagMED_Kultur_&_Borgerservice-Dagsorden 190325

HovedMED-Referat 190225

Punkt 4: Årshjul 2025

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Godkendelse af årshjul 2025

Sagsfremstilling

Punkter til årshjul 2025 for arbejdet i LokalMED Borgerservice blev drøftet på mødet den 17. december 2025.

Godkendelse af det reviderede årshjul 2025 drøftes.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at forslag til årshjul for 2025 godkendes.

Beslutning

Årshjul blev gennemgået og godkendt.

Bilag

Årshjul 2025

Punkt 5: Status på arbejdsmiljø

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Arbejdsmiljøgruppen orienterer om arbejdsmiljøarbejdet og sygefraværet drøftes.

Sagsfremstilling

- Arbejdsmiljøgruppen orienterer om arbejdsmiljøarbejdet.
- Sygefraværet drøftes med udgangspunkt i måltalsrapport for fravær 01.04.2024 - 31.12.2025 samt statistikker for kort- og langtidsfravær marts 2024 tom. januar 2025.
- LokalMED Borgerservice drøfter opfølgning på ændret procedure for anmeldelse af sygefravær og børns sygdom samt det udsendte materiale.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at orienteringen tages til efterretning og at sygefraværet drøftes.

Beslutning

Arbejdsmiljøgruppen orienterede om arbejdsmiljøarbejdet.

AMR-gruppen i Borgerservice har siden slutningen af 2024 haft særligt fokus på en gennemgang af vores forskellige actioncards og hjælpeværktøjer.

Borgerservice havde i januar måned 2025 et fællesmøde med hele Borgerservice, hvor dette var et af mødets temaer.

Vi er i en ny tid, hvor vi møder nye trusler og hybride angreb på fx vores it infrastruktur. Der er derfor behov for, at vi er bedre forberedt både på, hvad der kan hænde internt med vores systemer, vores medarbejdere og de borgere, som vi har på besøg, men også i den større beredskabssammenhæng, hvor Borgerservice og ikke mindst vores omstilling og telefonrobot kan spille en mere central rolle i den bredere beredskabssammenhæng.

Vi har indtil videre orienteret os i det materiale, som findes på VK Intra, men ønsket er, at der bliver lavet actioncards på alle nødvendige områder, samt at disse bliver udarbejdet til fysisk opbevaring, så de også vil være tilgængelig ved eventuelle strømsvigt eller systemnedbrud.

Sygefraværet blev drøftet med udgangspunkt i måltalsrapport for fravær 03.2024 - 02.2025 samt dashboard statistikker for kort- og langtidsfravær marts 2024 tom. januar 2025.

Det noteres, at det samlede fravær stadig er højt, men der er tiltro til, at afdelingens fokus på på sygefraværet bl.a. i forbindelse med en teamdrøftelse og et gruppearbejde om sygefraværet med udgangspunkt i kommunes sygefraværsspil har skabt en generel opmærksomhed på udfordringerne og dilemmaer ved sygefravær.

LokalMED drøftede den ændrede procedure for anmeldelse af sygefravær og børns sygdom samt det udsendte materiale.

Et af tiltagene i forbindelse temadrøftelsen om sygefravær i Borgerservice var udarbejdelsen af en beskrivende procedure for egen sygemelding og fravær ved børns sygdom samt orientering om, hvilke andre muligheder der er tilstede som ansat i Borgerservice (ferie, omsorgsdage, seniordage, tjenestefrihed osv.)

Jan kunne oplyse, at han oplevede nogle mere kvalitative samtaler i forbindelse med indmelding af sygdom eller barns sygdom. Flere end hidtil er nu opmærksomme på, om de evt. kan arbejde hjemme i forbindelse med børns sygdom eller om de i forbindelse med egen sygdom har helbredsmæssigt behov for hvile og pleje eller, om de kan deltage i hjemmearbejde i mindre omfang.

Det er naturligvis altid op til den enkeltes vurdering.

Det blev aftalt, at den nye vejledning tages med på teammøderne i Borgerservice.

orienteringen blev taget til efterretning og at sygefraværet drøftet.

Bilag

Måltalsrapport 202403 til 202502

Fravær Borgerservice marts 2024 til 310125

Måltalsrapport 202402 til 202501

Sygemeldingsprocedure i Borgerservice

Punkt 6: Årsplan for Kultur og Sundhed 2025

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Chefgruppen i Kultur og Sundhed har udarbejdet "Årsplan 2025 - Fælles om det gode liv", der sætter retning på de fælles prioriterede dagsordener. Årsplanen præsenteres og drøftes i LokalMED.

Sagsfremstilling

Kultur og Sundhed er en mangfoldig forvaltning med mange forskellige kerneopgaver.

Med årsplanen for 2025 sætter chefgruppen fokus på det, vi deler på tværs af vores mange fagområder. Årsplanen er chefgruppens fælles dokument, der sætter retning på de fælles prioriterede dagsordener. Årsplanen er ikke udtømmende for, hvad vi kan sætte fokus på i fællesskab og erstatter ikke de enkelte afdelinger og institutioners egne strategier og handleplaner.

Den gør det tydeligt, hvad vi adresserer sammen, og hvor vi lægger vores energi.

Med årsplanen følger forskellige anledninger, vi bruger til at drøfte de forskellige temaer.

De fælles temaer i 2025 er:

- Kommunen i forandring
- Samspil mellem kommune og civilsamfund, deltagelse og det civile potentiale
- Kvalitet i kerneopgaven på mangfoldige og inkluderende arbejdspladser
- Klima og bæredygtighed - ledelse af en skal opgave
- AI og digitalisering med mennesket i centrum

Indstilling

Udvalget indstiller,

at årsplanen for 2025 præsenteres for LokalMED Borgerservice.

Beslutning

Årsplan for Kultur & Sundhed 2025 blev præsenteret for LokalMED Borgerservice.

Vi gennemgik opdelingen:

Hvem er vi - Byrådets vision - de nye ledelsesværdier og drøftede disse som de fælles arbejdspladsværdier, og sluttede af med de gennemgående initiativer for 2025.

Jan orienterede om samspillet med det, som vi i nogen tid har kaldt den røde tråd i Borgerservice, og som er en stor del af vores udvikling. I denne udvikling indgår bl.a. også et nyt og bredere fokus på samspillet med civilsamfundet. Vi vil i Borgerservice gerne hjælpe så mange borgere som muligt, men vi kan ikke gøre det alene, så vi har brug for at række ud til nye samarbejder med interessenter og målgruppeaktører, så vi sammen kan mere.

Præsentationen blev taget til efterretning.

Bilag

Årsplan 2025

Punkt 7: Åbningstider

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Drøftelse af proces for ændring af åbningstider i Borgerservice

Sagsfremstilling

LokalMED Borgerservice drøfter den videre proces i forbindelse med en eventuel ændring af åbningstiderne i Borgerservice.

Den netop gennemførte medarbejderundersøgelse gennemgås.

Plan drøftes for udarbejdelse af forslag til Kultur og Idrætsudvalget.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at LokalMED drøfter den videre proces i forbindelse med en eventuel ændring af åbningstiderne i Borgerservice.

Beslutning

Der er nu gennemført en medarbejderundersøgelse vedr. ændring af åbningstiderne i Borgerservice.

Undersøgelsen udsprang af et ønske fra Kultur & Idrætsudvalget om, at der skal fremlægges nogle forslag til ændrede åbningstider, som i højere grad end nu giver mulighed for betjening senere på dagen.

Borgerservice har selv drøftet, hvilke muligheder der kunne være i udvidelsen af antallet af betjening i den nuværende åbningstid, men har også noteret, at der er et ønske om yderligere en dag med senere åbningstider udover end den nuværende torsdag, hvor der åbent til kl. 17.

LokalMED Borgerservice har derfor fdket, at oranlediget, at medarbejderne i Borgerservice skulle have mulighed for at tilkendegive deres ønsker og bekymringer i den sammenhæng.

Medarbejderundersøgelsen blev gennemgået på mødet.

Undersøgelsen viser, at medarbejderne generelt er tilfredse med de nuværende arbejdstider og er bekymrede for, at ændringer kan påvirke deres fleksibilitet og privatliv negativt. Der er dog en vis åbenhed for at arbejde længere dage, hvis der er mulighed for fleksibilitet fx til at få udført sagsbehandling og bagvagsarbejde på andre tidspunkter.

LokalMED Borgerservice drøftede den videre proces i forbindelse med en eventuel ændring af åbningstiderne i Borgerservice.

Da medarbejderundersøgelsen indeholder både svar som følge af afkrydsning men også mange bemærkninger, er der behov for, at rapporten gennemgås og at bemærkningerne opsplittes i temaer. Formanden og to medlemmer fra LokalMed forestår denne opgave, hvorefter der laves en plan for udarbejdelse af forslag til Kultur og Idrætsudvalget.

Det videre forløb blev godkendt.

Punkt 8: Udviklingsproces for Borgerservice

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Drøftelse af det videre forløb i forhold til igangværende udviklingsproces i Borgerservice.

Sagsfremstilling

Borgerservice afviklede den 3. februar 2025 en workshop med følgende temaer:

- 1) Ingen efterlades på perronen
- 2) Digitalisering som vej til bedre og mere effektiv service
- 3) Er vi indrettet efter borgernes behov?
- 4) Nye roller og måder at samarbejde på som redskab til bedre service

Materialet fra dagen er nu samlet i et overbliksskema i Excel og på et mindmap.

Formanden gennemgår planen for det videre arbejde med udviklingsprocessen.

Indstilling

Udvalget indstiller,

at det videre forløb for udviklingsproces i Borgerservice drøftes.

Beslutning

Formanden orienterede om det videre arbejde med udviklingsprocessen.

Mindmap og exceloverblik blev gennemgået og drøftet.

Det blev aftalt, at exceloverblikket udsendes til alle i Borgerservice.

Formanden har møde med proceskonsulent om det videre forløb torsdag den 27. marts 2025

Orientering blev taget til efterretning.

Punkt 9: Eventuel

81.38.00-P35-58-23

Resumé

Eventuelt

Sagsfremstilling

Eventuelt

Indstilling

Udvalget indstiller,

at eventuelle punkter modtages som information.

Beslutning

Intet under dette punkt.