Hvad gør Lejre Kommune for at forbedre sagsbehandlingen?

Oplæg til handicaprådets møde d. 25. juni 2018

Lejre Kommune

Udvalgte tiltag fra Kernevelfærdsudvalget anbefalinger og beslutninger

- **"Der findes et sted, hvor vi taler sammen"** – som handler om at skabe tidligere og bedre dialog med borgerne.

- **"Din indgang"** – Borgere og familier, som har behov for støtte fra flere organisatoriske enheder/på tværs af lovgivninger (fælles borgere), bliver en del af "Din indgang" og oplever en sammenhængende service.

- **Sammenhængende børneområde**. Flere børn og unge bliver hjulpet tidligt – inden problemerne vokser sig store. Der indføres i 2018 en samarbejdsmodel for tidlig, forebyggende indsats

- **"Der findes et sted, hvor vi skaber tid til det vigtigste"** – som handler om at fjerne det bøvl, der kan stå i vejen for en god og effektiv sagsbehandling.

- **Prioritering af tilgængelighedspuljen**. En indsats, hvor Handicaprådet får mulighed for at prioritere over midlerne i tilgængelighedspuljen i samarbejde med Center for Service & Ejendomme.

Øvrige tiltag

Borgerrådgiveren fortsætter sit arbejde

Skrive så det er til at forstå

Bedre telefonbetjening

Kvalitetsmåling det specialiserede børneområde

Systematisk introduktion af nye medarbejdere

Udvikling af www.lejre.dk

Effektmål og målinger

Kompetenceudvikling

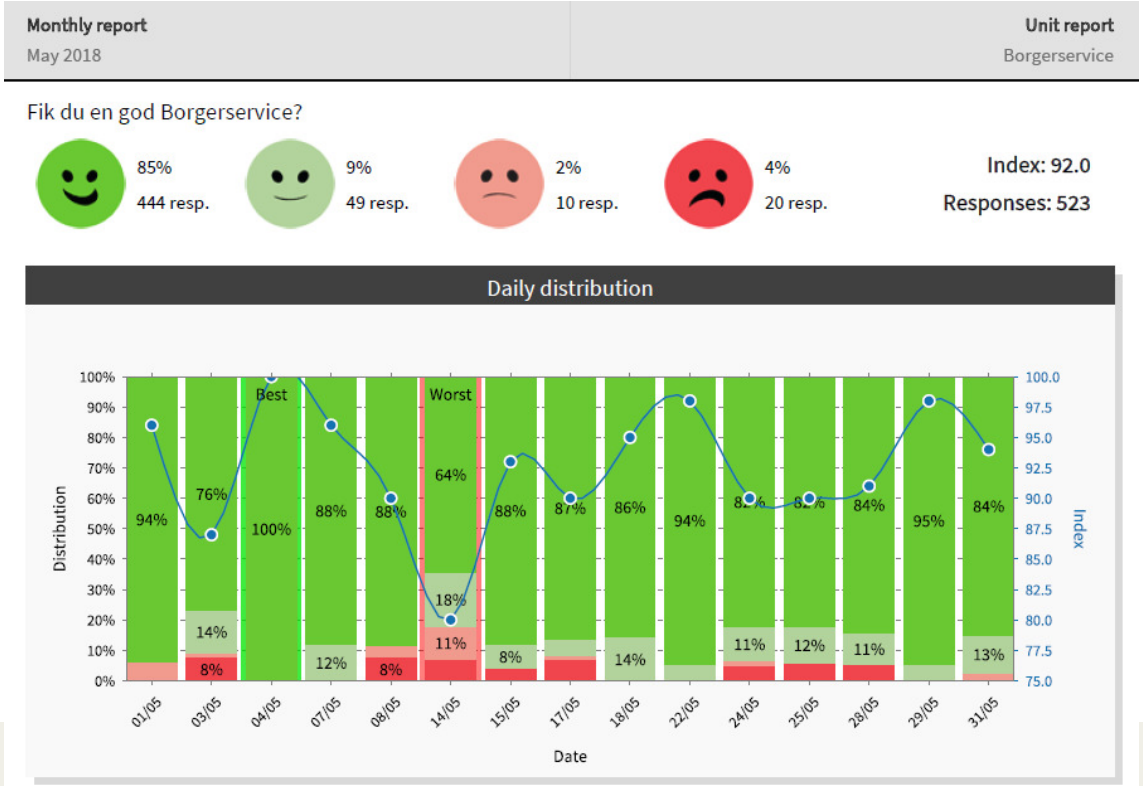
Bedre kvalitet i borgerbetjeningen

Borgerservice og Center for Velfærd & Omsorg (CVO):

Hvis der er afgørelser, som ikke falder ud til fordel for borgeren ringer borgerservice og CVO på forhånd til borgeren. Borgeren spørges om vedkommende har indvendiger og/eller spørgsmål.

Borgerservice kan konstatere færre klager til ydelsesområdet, da borgerne forstår hvad afslaget handler om og har fået vejledning i hvad borgeren kan gøre.

Bedre kvalitet i borgerbetjeningen



Hvad har CVO opnået (pr. august 2017)

- Flere tilfredse borgere – meget få klager over sagsbehandlingen
- Sagsbehandlingstiden nedbragt f.eks lette hjælpemidler fra 84 dage til 8 dage
- Ingen venteliste (100 sager til 0 sager)
- Frigivet tid til andre "skal" opgaver og udviklingsopgaver -
- God økonomi

Vi skriver så det er til at forstå. Resultat fra måling i marts 2018:

Siden vi i september 2017 indførte centervis feedback, er der sket en forbedring af brevene. Næsten 30 % flere breve får i dag den bedste karakter.

- ✓ Hovedbudskabet er i centrum
- ✓ Færre paragraffer
- ✓ Bedre sprog – færre passiver og klicheer
- ✓ ”Du” og ”vi”

Pejlemærke 1.
Borgernes og "stedernes" viden og handlekraft i centrum

Oplevelsen af at have indflydelse på og handlekraft i eget liv, i byens eller foreningens arbejde er en katalysator for forandring. Derfor:

- Tager kommunale beslutninger afsæt i reel viden om borgernes, virksomhedernes og "stedernes" virkelighed og motivation samt problemforståelse.

- Udvikles løsninger og nye indsatser altid i et tæt samarbejde mellem målgruppen for kerneopgaven – deres viden skal være med fra starten, fagfolk ansat i den kommunale organisation og evt. andre bidragsydere foreninger, erhvervsliv, netværk m.v.

- Ser alle der bidrager til kernevelfærden nysgerrigt på, hvad deres eget bidrag til kerneopgavernes formål kan være - som leder og medarbejder, forælder, pårørende, bruger, borger, virksomhed, forening m.fl.

Pejlemærke 2.
Vi kender hinanden og samarbejder på en effektiv måde

Samarbejdet om kernevelfærden bliver bedre og mere forpligtende – og derfor også mere effektfuldt - når samarbejdspartnerne kender hinanden og forstår og respekterer hinandens roller. Derfor:

- Starter ethvert konkret samarbejdsforløb med at afstemme mål og roller/ansvar og med at sikre, at borgeren eller virksomheden ved, hvem der har ansvar for at koordinere på tværs i den kommunale organisation.
- Taler samarbejdspartnerne sammen, som et supplement til den skriftlige kommunikation på mail og breve. Det forebygger misforståelser og kvalitetsbrist (der koster dyrt).
- Betragtes både ris - f.eks. klager - og ros som vigtig information om, hvad der kan blive bedre eller virker godt.
- Bruger samarbejdspartnerne ikke tid på myter om vores samarbejdspartnere, men henvender sig direkte til hinanden, hvis de har spørgsmål eller kritik. I sikker forvisning om at det vil blive modtaget i den positive ånd, det er ment.
- Ved borgere og virksomheder, hvem de skal kontakte i den kommunale organisation og oplever klare indgange.

Pejlemærke 3.
Løsningerne findes i fællesskaberne

Gode sociale relationer og følelsen af at "høre" til skaber livskvalitet og udvikling. Det er et fælles ansvar at skabe engagerende og inkluderende fællesskaber for alle. Derfor:

- Styrkes foreninger, bylaug og netværk, fordi de er drivkraft i at starte nye aktiviteter og fællesskaber i de 49 landsbyer.
- Stilles kommunale lokaler, redskaber og viden til rådighed; og samarbejdspartnerne er villige til at deles om dem.
- Skaber frivillige og foreninger åbne tilbud med støtte fra den kommunale organisation – som et vigtigt supplement til visiterede indsatser.
- Tager foreninger, bestyrelser, virksomheder m.fl. et medansvar for at skabe fællesskab for alle. Ingen borgere i Lejre Kommune må ufrivilligt gennem længere tid være ensom.

Pejlemærke 4
Fællesskabets ressourcer er et fælles anliggende

Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for at prioritere ressourcerne. Men i praksis er mange med til at prioritere – borgere, virksomheder, andre myndigheder og ansatte. Det sker gennem dagligdagens handlinger og beslutninger, store som små: beslutning om tildeling af støtte, mails og ansøgninger, sortering af skrald, adfærd på fællesarealer, opdragelse af egne børn m.v. Derfor:

- Har alle i Lejre Kommune et medansvar for fællesskabets ressourcer og for ikke alene at stille spørgsmålet: Har vi ressourcer nok? Men også for at stille spørgsmålet: Bruger vi ressourcerne rigtigt?

- Styrkes borgernes mulighed for at prioritere, hvad der vigtigst for dem, f.eks. ved borgerbudgettering, inden for de budgetmæssige rammer, som Kommunalbestyrelsen beslutter.

- Hjælper samarbejdspartnerne hinanden til at handle med afsæt i kerneopgavernes formål – og hermed til at bruge fællesskabets ressourcer på det vigtigste – og ikke på alt muligt andet.