

Effektmål og indikatorer

Indledning

I forbindelse med mål-, ramme- og resultatstyringen i Odense Kommune arbejdes der med opfølgning på de indsatsområder og målsætninger, som bliver defineret. Opfølgningen sker gennem en vurdering af de fastsatte resultatmål.

Kommunens nuværende opfølgningsprocedurer har som oftest fokus på produktivitet og "sund økonomi". Det betyder, at kommunens budgetlægning og tilhørende opfølgning i høj grad har fokus på formulering af mål for ydelserne (output) og ressourcetildelingen (input). Dette fokus er altså koncentreret om implementeringssiden af produktionen, hvilket er vigtigt i den daglige økonomiske styring.

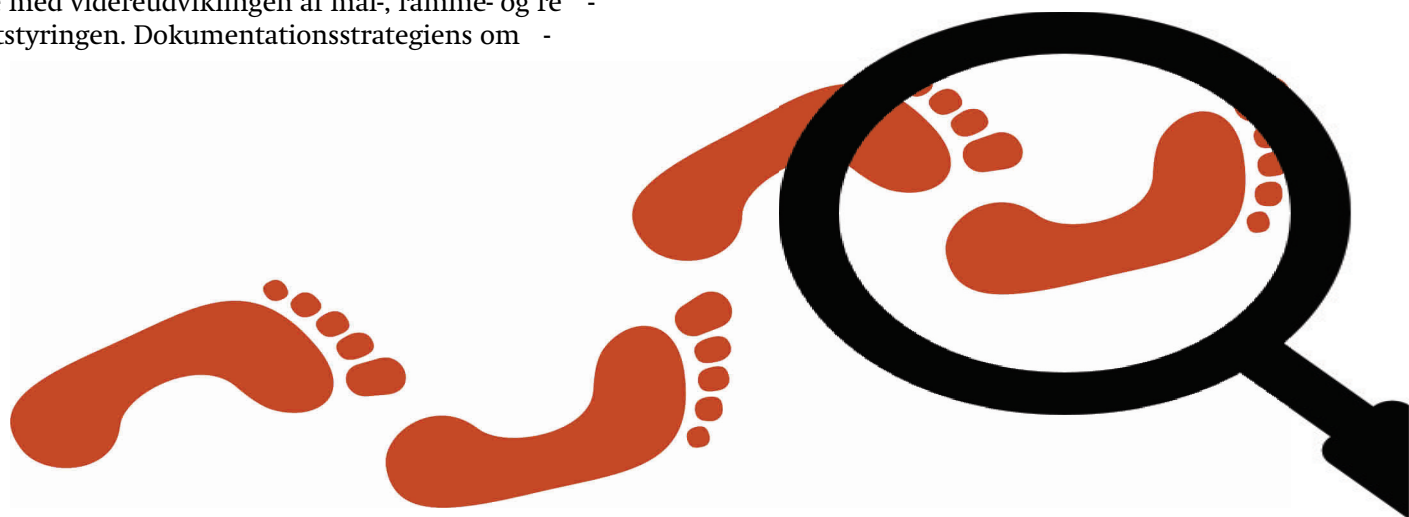
Der er dog behov for i et øget omfang også at formulere effektmål for indsatsen (outcome), og præcise indikatorer for opnåelse af de ønskede resultater og virkninger. Behovet for et skifte i styringsfokus fra produktion til effekt skal ses i lyset af, at kommunerne i fremtiden vil stå over for øgede krav til dokumentation af kvalitet, effekt og omkostninger ved den leverede service. Kravene kommer fra en lang række af forskellige eksterne og interne interessenter, der ønsker dokumentation for, at effekten af den leverede service er i overensstemmelse med forventningerne.

Der er i 2009 med implementeringen af Odense Kommunes Dokumentationsstrategi iværksat et arbejde med videreudviklingen af mål-, ramme- og resultatstyringen. Dokumentationsstrategiens om-

drejningspunkt er, at dokumentation i højere grad skal anvendes til læring og udvikling af kommunens opgaveløsning. Det skal ske ved at måle på og styre efter outcome i stedet for output. Vi skal altså i højere grad måle os selv på virkningerne af de ydelser, vi producerer i stedet for kun at måle på selve ydelserne. Implementeringen af Dokumentationsstrategien baseres således på principperne for resultatbaseret styring, herefter kaldet effektstyring.

Dette kapitel viser projektgruppens og forvaltningernes første erfaringer med udvikling af målbare mål og indikatorer. Hver forvaltning har udvalgt et antal fokusområder, som der udvikles målbare mål og indikatorer for. De udvalgte områder er ikke repræsentative for forvaltningernes arbejdsområder, men er valgt med det formål at afprøve implementeringen af effektstyring i Odense Kommune.

Der er stor forskel i bredde og dybde for fokusområderne, og der høstes derfor erfaringer på flere forskellige niveauer. Disse erfaringer vil danne grund for en mere systematisk udrulning af effektstyring som styringsredskab i de kommende år. Der arbejdes bl.a. hen mod udvikling af mål og indikatorer for forvaltningernes kerneområder. De efterfølgende sider viser udvalgte effektmål og indikatorer for de udvalgte fokusområder.



Effektstyring

Effektstyring bygger på en række begreber, hvoraf de vigtigste er forklaret herunder. Det er disse begreber, som anvendes til kapitlets beskrivelser af hvordan forvaltningerne forventer at skabe de ønskede virkninger på de udvalgte fokusområder.

Opgavebeskrivelse	<p>Hvad er den nuværende situation?</p> <p>– Her beskrives den opgave/ det problem på fokusområdet, som man ønsker at løse.</p>
Forandringsteori	<p>Hvordan vil vi forandre situationen til det bedre?</p> <p>– En forandringsteori er vores forestillinger om, hvordan den ønskede forandring (effekt målet) for fokusområdet opnås. Forandringsteorien opstiller en årsag-virkningskæde, som beskriver, hvordan opgaven løses og effekt målet skal nås, hvilke resultater det forudsætter, hvilke aktiviteter og processer der skal til for at opnå resultaterne, og hvilke ressourcer, disse aktiviteter kræver.</p>
Effekt mål	<p>Hvad ønsker vi at opnå?</p> <p>– Effekt målet beskriver den virkning man forventer at opnå for fokusområdet.</p>
Virkningsindikator	<p>Hvordan og hvornår ved vi at situationen er forandret?</p> <p>– Indikatoren er et kvantitativt mål, som indikerer i hvor høj grad den ønskede effekt er opnået.</p>

Borgmesterforvaltningen

Fornyelsesstrategien i BMF

Opgavebeskrivelse	<p>Danske kommuner står i en historisk situation med mange udfordringer. Den stramme økonomiske styring af kommunerne, en stor del af de ansatte på vej mod pensionsalderen, vigende rekrutteringsgrundlag, færre unge og flere ældre samt stigende og individuelle forventninger fra nye generationer af borgere skaber tilsammen et pres, der gør det nødvendigt at handle og prioritere ressourcerne bedre.</p> <p>Fornyelsesstrategien skal bidrage til at imødegå de skitserede udfordringer – og på trods af disse skabe økonomisk råderum til nye politiske prioriteringer. Det langsigtede mål er således dels at effektivisere for at skabe økonomisk råderum og dels at skabe en fornyende organisation. Succeskriteriet er, at organisationen årligt fra 2010 og frem frigør mindst 25 mio. kr. årligt (for hele kommunen) ved gennemførelse af fornyelsestiltag. Strategien skal indfri kravet om at skabe øget råderum i økonomien og samtidig bidrage til at skabe en kulturforandring i retning af en mere innovativ organisation. Det økonomiske råderum fordeles fra starten mellem forvaltningerne efter en udregnet fordelingsnøgle.</p>
Forandringsteori	<p>Forandringsteorien for Fornyelsesstrategien går ud på at Odense Kommune skal blive en mere innovativ organisation, hvor det at udtænke og implementere forslag til fornyelse og effektivisering er en naturlig del af medarbejderkulturen. I Borgmesterforvaltningen (BMF) sættes implementeringen af denne kulturændring i gang i 2009. Der gennemføres en omfattende kommunikativ og inddragende indsats overfor medarbejderne i BMF, som skal udmøntes i konkrete forslag til bedre måder at levere den samme eller bedre service for de samme eller færre penge. Forslagene samles i et katalog og en database, som prioriteres og forslagene udvikles og gøres implementerbare. Herefter implementeres de og gevinsterne høstes. Gevinsterne har i forandringsteorien form af følgende resultater og virkninger: Bedre kvalitet for borgerne, en mere innovativ organisation, større økonomisk råderum for kommunen og større arbejdsglæde blandt medarbejderne.</p>
Effektmål	<ol style="list-style-type: none"> 1) En innovativ medarbejderkultur 2) Mere effektive samarbejdsformer 3) Større økonomisk råderum
Virkningsindikator	<ol style="list-style-type: none"> 1) Indikator for innovation – afventer resultater af innovationsprojekt 2) Antal arbejdstimer frigivet fra administration og dobbeltarbejde 3) Økonomi <ol style="list-style-type: none"> a. Antal implementerede forslag til fornyelse b. Den økonomiske værdi af implementerede forslag

Borgmesterforvaltningen

EventHouse – Robotfestivalen RoboDays

Opgavebeskrivelse

Odense Kommune står, i lighed med resten af landet, overfor en række udfordringer som følge af globaliseringen. Ved at understøtte videnstunge erhverv, som har en konkurrencefordel, kan kommunen være med til at sikre nye virksomheder, arbejdspladser, studerende og dermed et øget skattegrundlag. Kommunen ønsker at understøtte Odense som centrum for uddannelse og forskning i samt udvikling og kommercialisering af robotteknologi, indenfor bl.a. velfærdssektoren. Det gøres bl.a. ved at støtte RoboDays.

Samtidig ønsker EventHouse at støtte de events, som RoboDays afholder i løbet af og ud over festivalen. Fokus er her på de besøgendes og de deltagendes oplevelser af de afholdte events, nytteværdien for Odense By samt understøttelse af Vision Odense. Festivalen afvikler en række aktiviteter, som har form af offentligt tilgængelige events om robotter. I lyset af EventHouses formål er det disse events, som forandringsteorien fokuserer på. De effektmål for erhvervsliv, uddannelse og forskning, som festivalen realiserer også søger at realisere, kan i denne sammenhæng betragtes som positive sideeffekter.

Forandringsteori

EventHouses tilskud til RoboDays bidrager til et program, som byder på en række events, i form af kulturbegivenheder med et fagligt formål. Festivalens faglige mål er bl.a. et øget kendskab til teknologi i almindelighed og robotter i særdeleshed blandt befolkningen (de besøgende). Et andet mål er at skabe kontakt til slutbrugere i form af kommende studerende, kunder, brugere og borgere i almindelighed. For at opnå målet om denne kontakt, er antallet af besøgende en vigtig faktor. Derfor bruges events til at formidle det faglige budskab.

Udstillinger om robotter og robotkunst, et internationalt kunstprojekt samt en teaterforestilling om Robottens anatomi skal øge borgernes og de besøgendes kendskab til robotter, hvilket skal lede til en øget accept af robotteknologi. Derudover skal en filmkonkurrence om robotter engagere deltagerne aktivt i festivalen og det faglige emne. I forhold til EventHouses engagement i festivalen, er det for det første deltagernes oplevelser af eventene, og for det andet positiv branding af Odense, der er i fokus. Andre ønskede virkninger er et øget antal udenbys besøgende, øget omsætning i forbindelse med festivalen samt Et øget image af Odense som robotby.

Effektmål

- 1) Høj deltagelse i festivalens events
- 2) Medieomtale af festivalen og Odense

Virkningsindikator

- 1) Antal besøgende på festivalen
- 2) Antal artikler og indslag bragt i danske og udenlandske medier om og afledt af festivalen

Borgmesterforvaltningen

EventHouse – Julemarkedet

Opgavebeskrivelse	<p>EventHouse har i samarbejde med eksterne aktører sikret en stærk forankring af H.C. Andersen Julemarkedet som et af flere væsentlige fyrtårne i byens og regionens oplevelsesprofil med nationalt og internationalt potentiale. H.C. Andersen Julemarkedet afholdes årligt mhp. at brande Odense som en god juleby med spændende oplevelser for alle i regionen.</p> <p>Odenses julemarked ligner ikke alle andre julemarkeder, og kan med sin brede vifte af tilbud, der rummer både boder, traditioner, historie, indkøb osv., være med til at sætte Odense på landkortet som en by, man er stolt af at bo i, hvis man bor her, eller som en by man måske får lyst til at bo i, hvis man ikke allerede bor her, og som en attraktiv by i forhold til turisme, kultur, indkøb mv. Julemarkedet har klar adresse til H.C. Andersen og den tid, han levede i og afvikles sammen med Odense Zoo, Odense Bys Museer, Børnekulturhuset Fyrtøjet og Odense Cityforening og skal medvirke til at sikre handel og overnatninger mv.</p>
Forandringsteori	<p>Julemarkedet afvikles i Odenses gamle bydel over to weekender op til jul hvert år. Her skal de besøgende kunne opleve julen som på H.C. Andersens tid. Det sker ved afholdelse af en række aktiviteter, herunder: 30 udsmykkede boder med udklædte bodholdere, historiske aktiviteter i samarbejde med Møntnergården, og underholdning på scene i Spejlteltet. Der er desuden indgået samarbejde med VisitOdense om overnatningspakker. Julemarkedet markedsføres ved plakater, radio- og TV- spots, samt på julemarkedets hjemmeside hcajulemarkedet.dk.</p> <p>Julemarkedet skal umiddelbart resultere i et højt antal besøgende, som får en øget bevidsthed om H.C. Andersen og juletraditioner, medieomtale samt at overnatningspakkerne bliver anvendt. På længere sigt er de ønskede virkninger at julemarkedet giver Odense et image som juleby nr. 1 i Danmark, en øget omsætning for detailhandelen i forbindelse med markedet samt at skabe øget glæde blandt byens borgere. Det langsigtede mål er at understøtte Vision Odense</p>
Effekt mål	<ol style="list-style-type: none"> 1) Høj deltagelse i festivalens events 2) Medieomtale af festivalen og Odense 3) Mål i attraktionsanalyse
Virkningsindikator	<ol style="list-style-type: none"> 1) 115.000 besøgende 2) Antal artikler og indslag bragt i danske og udenlandske medier om og afledt af festivalen 3) Indikator i attraktionsanalyse

By- og Kulturforvaltningen

Miljøtilsyn

<p>Opgavebeskrivelse</p>	<p>Odense Kommune er lovmæssigt forpligtet til at udføre miljøtilsyn på virksomheder og husdyrbrug i kommunen. Formålet er at sikre, at miljøforholdene er forsvarlige og at gældende miljøregler og –bestemmelser overholdes.</p> <p>Kommunen fører både samlede tilsyn, som er en gennemgang af virksomhedens samlede miljøforhold, og tematiske tilsyn. Miljøministeren og KL har indgået en national aftale om minimumsfrekvenser for samlede tilsyn. Der er fastsat forskellige tilsynsfrekvenser afhængigt af aktiviteten og af, hvor miljøpositive virksomheder og husdyrbrug er. Hvis kommunen modtager klager, føres også tilsyn i forbindelse hermed.</p> <p>For at få virksomheder og husdyrbrug til at tænke og handle mere miljørigtigt er det vigtigt at have en god dialog. Gennem dialogen kan man blandt andet diskutere ny lovgivning, mulighederne i mere miljørigtig teknologi etc.</p>
<p>Forandringsteori</p>	<p>Ved at gennemføre lovmæssige- og temadifferentierede tilsyn sikres, at den nationale aftale mellem KL og Miljøstyrelsen overholdes. Derudover vil en effektiv klagehåndtering samt målrettet miljøinformation til virksomheder og landbrug sikre en forbedret dialog mellem virksomheder og omgivelser. På kort sigt vil løbende kompetenceudvikling samt feedback og anerkendelse af medarbejderes indsats endvidere medføre medarbejdertilfredshed og udvikling, der vil medvirke til at gøre Odense Kommune til en attraktiv arbejdsplads.</p> <p>På længere sigt er det overordnede mål naturligvis et bedre miljø og øget beskyttelse. Derudover forventes indsatsen på miljøområdet, at føre til både færre håndhævelser samt færre klager. Den forbedrede dialog med virksomheder og landbrug om lovgivningsmæssige tiltag mm. forventes alt andet lige, at kunne bidrage til en øget miljø-mæssig bevidsthed hos virksomheder og landbrug ligesom det forventes at kunne "brande" Odense som en attraktiv kommune for både virksomheder og borgere.</p>
<p>Effektmål</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Overholdelse af den nationale aftale mellem KL og Miljøstyrelsen 2) Forbedret dialog med virksomheder vedr. lovgivning etc. 3) Medarbejdertilfredshed og udvikling
<p>Virkningsindikator</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) %-vis sammenligning med nationale med de nationale krav 2) Brugerundersøgelse 3) Tilfredshedsundersøgelse

By- og Kulturforvaltningen

Driftsaftaler med kulturinstitutionerne

Opgavebeskrivelse	Driftsaftalerne med kulturinstitutionerne i Odense Kommune fastlægger tilskudsvilkår og udstikker den overordnede ramme for driften af den pågældende kulturinstitution. På den måde kan aftalerne understøtte den kulturelle udvikling, som Odense Kommune ønsker, i henhold til kulturpolitikken.
Forandringsteori	Forandringsteorien for driftsaftalerne i Odense Kommune går ud på, at der med afsæt i de indgåede aftaler tilbydes en bred vifte af kulturelle aktiviteter og dermed et mangfoldigt kulturelt rum, ligesom der gennemføres en række markedsføringsaktiviteter over for byens borgere og besøgende. Samlet set opnår Odense Kommune en større bredde i kulturoplevelserne, som igen er med til at skabe kulturel synergi og markedsføring af Odense Kommune. På mellemlang sigt forventes det, at der opnås øget positiv omtale i medierne, som bidrager til øget sammenhængskraft samt højere indtjening hos kulturinstitutionerne. Målet er på lang sigt, at der udvikles kulturelle dynamoer og unikke kulturaktiviteter, der dels sikrer en kulturel dannelse dels forøger tiltrækningen af nye borgere og virksomheder i Odense Kommune.
Effektmål	<ol style="list-style-type: none"> 1) Større bredde i kulturoplevelserne 2) Større tilfredshed på kulturområdet blandt Odenses borgere 3) Flere kulturbrugere
Virkningsindikator	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kulturinstitutionerne indgår årligt i tværgående projekt(er) 2) Undersøgelse påviser mere tilfredse borgere 3) Stigning i antal besøgende pr. år

By- og Kulturforvaltningen

Trafiksikkerhedsplan 2007-2012

Opgavebeskrivelse	<p>Odense Kommune har vedtaget en ny trafiksikkerhedsplan 2007-2012 som følge af kommunalreformen, hvor kommunen har overtaget 120 km amtsveje og 80 lyskryds. Formålet med planen er at øge trafiksikkerheden yderligere de kommende år, hvor visionen på lang sigt er, at ingen uforskyldt skal dræbes eller kvæstes alvorligt i trafikken.</p> <p>Målet er at reducere antallet af dræbte og alvorligt tilskadekomne på kommunens veje med 40 % fra 2007 til 2012, og indsatsområderne er bl.a. fodgængere, cyklister, knallertkørere, unge bilister, selebrug, højhastighedsveje mm.</p>
Forandringsteori	<p>Forandringsteorien for Trafiksikkerhedsplanen i Odense Kommune går ud på, at der på baggrund af indgåelse af en række tværgående samarbejder med politi, andre kommuner, undervisningsinstitutioner mm. samt realisering af færdselssikkerhedskampagner, pilotprojekter, nye trafiktiltag mm. opnås umiddelbare gevinster i form af en reduktion i antallet af let tilskadekomne, alvorligt tilskadekomne og dræbte på kommunale veje og stier, ligesom der skabes øget tryghed blandt byens borgere. På lang sigt forventes det, at ingen uforskyldte dræbte eller alvorligt tilskadekomne registreres på Odense Kommunes vejnet.</p>
Effektmål	1) Ingen uforskyldte dræbte eller alvorligt tilskadekomne på Odense Kommunes vejnet
Virkningsindikator	1) Ingen politiregistrerede dræbte eller alvorligt tilskadekomne.

By- og Kulturforvaltningen

Scanning af byggesagsarkiv

<p>Opgavebeskrivelse</p>	<p>I forbindelse med budgetforhandlingerne i september 2006 indgik budgetforligets parter en aftale om finansiering af scanning af Odense Kommunes byggesagsarkiv.</p> <p>Formålet med scanningen er at fremme den digitale forvaltning gennem forbedret service for både borgere. Helt konkret lettes arbejdet i forbindelse med indhentning af informationer vedrørende byggesager for både borgere, virksomheder samt medarbejdere i Odense Kommune ved at alle oplysninger gøres tilgængelige elektronisk.</p> <p>Indtil videre er ca. 50 % af Odense Kommunes byggesager scannet. De sidste 50 % forventes scannet i 2010, således at det fulde arkiv er tilgængeligt for borgere og erhvervsliv primo 2011.</p>
<p>Forandringsteori</p>	<p>Ved at gøre byggesagsarkivet tilgængeligt via website øges tilgængeligheden samt muligheden for selvbetjening for borgere og virksomheder. Initiativet forventes på kort sigt at øge tilfredsheden for borgerne i Odense Kommune ligesom det forventes at resultere i ressourcebesparelser for virksomheder, der ikke længere behøver møde fysisk op på kommunen for at kunne hente de efterspurgte informationer. Afdelingens ansatte forventes umiddelbart at kunne forbedre arbejdsgange som følge af det elektroniske arkiv.</p> <p>På længere sigt forventes det, at der vil ske en reduktion i antallet af personlige henvendelser, hvilket alt andet lige vil resultere i muligheden for at reducere åbningstiden, samt være medvirkende til at sikre et fald i sagsbehandlingstiden. Det forventes endvidere, at antallet af projekterende uden for Odense Kommune vil øges, hvilket alt andet lige vil øge antallet af bud på byggeopgaver i Odense Kommune.</p>
<p>Effektmål</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Øget tilgængelighed og selvbetjening 2) Ressourcebesparende for erhvervslivet 3) Øget tilfredshed hos kommunens borgere 4) Arbejdsgangsoptimering
<p>Virkningsindikator</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Antal hits på website 2) Online undersøgelse af konsekvenser for erhvervslivets ressourceforbrug som følge af elektronisk adgang til arkivet 3) Online undersøgelse af konsekvenser for kommunens borgere 4) Trivselsundersøgelse blandt medarbejdere

Ældre- og Handicapforvaltningen

En innovativ og mangfoldig arbejdsplads – hvor vi gør en forskel

Opgavebeskrivelse	<p>Rekruttering er en af de største fremtidige udfordringer for forvaltningen. Borgerne skal opleve, at ÆHF er et attraktivt og meningsfuldt sted at arbejde med gode muligheder for faglig og personlig udvikling. Ældre- og Handicapforvaltningen skal fremstå som en innovativ arbejdsplads, der tør tænke nyt og være banebrydende. Forskellighed er en styrke, og det skal afspejle sig i en mangfoldig medarbejdersammensætning.</p>
Forandringsteori	<p>Ældre- og Handicapforvaltningen har i samarbejde med Jobcenter Odense igangsat en indsats, hvor det overordnede mål er at motivere ledige til at tage en SOSU-uddannelse.</p> <p>Indsatsen omfatter</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jobcenter Odense udvælger potentielle praktikanter til et praktikforløb, der skal afklare personlige og faglige kompetencer. 2. Potentiel praktikant kommer til samtale med leder og medarbejderrepræsentant med henblik på afklaring af, om praktikanten kan klare/har lyst til et praktikforløb, og afklaring af hvilken medarbejder praktikanten skal følge i sit praktikforløb (kontaktperson/mentorstøtte) 3. Praktikanten gennemfører et praktikforløb på 13 uger, hvor praktikanten de første 9 uger og den sidste uge er i Aktiviteter i Plejeboliger og i den mellemliggende periode (3 uger) er på et plejecenter. Praktikstedet opstiller individuelle mål tilpasset efter praktikantens faglige og personlige kompetencer. 4. Der laves uddannelses-/afklaringsplan for praktikanten i samarbejde mellem SAF og Aktiviteter i Plejeboliger.
Effektmål	<p>Det umiddelbare mål er at få afklaret alle praktikanter i forhold til, om de ønsker/kan tage en SOSU-uddannelse eller ønsker/kan tage anden uddannelse/job. Herudover er det umiddelbare målet at opsamle erfaringer fra praktikforløbene.</p> <p>På det mellemlange sigt er det målet, at praktikanterne starter i uddannelse og at gennemføre tilpasninger af praktikforløb på grundlag af opsamlede erfaringer.</p> <p>På langt sigt er målet, at praktikanter starter i job efter endt uddannelse.</p>
Virkningsindikator	<p>Umiddelbart</p> <ul style="list-style-type: none"> • Andel afklarede praktikanter • Evaluering af praktikforløb <p>Mellemlangt sigt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Andel praktikanter i uddannelse • Gennemførte ændringer af praktikforløb <p>Langt sigt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Andel praktikanter i job

Ældre- og Handicapforvaltningen

Motivation og læring gennem fokus på effekten af det vi gør

Opgavebeskrivelse	<p>Det kreative og innovative er i centrum. Idéerne skal spire nedefra, og medarbejderne spiller en afgørende rolle for en innovativ udvikling af organisationen. Konkrete projekter skal understøtte processen.</p> <p>Det er afgørende, at medarbejdernes egne erfaringer og oplevelser med borgerne fra dagligdagen inddrages i projekterne. Herigennem sikres viden om effekterne af den service, der leveres - herunder hvad der er vigtigt for den enkelte borger.</p> <p>Der skal fokus på evidensbaseret arbejde, videnopsamling, benchmarking og det gode eksempel som ramme om en kontinuerlig faglig udvikling og kvalitet i opgaveløsningen.</p>
Forandringsteori	<p>Ældre- og Handicapforvaltningen har igangsat projekt på Hjallesø Plejecenter med henblik på at vurdere mulighederne for at skabe bedre tilbud/service til beboerne gennem højere grad af fleksibilitet samt bedre anvendelse af ressourcer på dette grundlag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der ønskes i højere grad frihed til udvikling af institutionen og herunder at ansvarsområdet bliver udvidet omkring styring. • Der arbejdes på en model der nærmer sig "egen virksomhed" med de incitament strukturer dette giver åbning for – herunder at det belønnes/man kan se en fordel i, at gøre en ekstra indsats. Dette skal foregå således at plejecentret, inden for aftalte økonomiske rammer, selv står for driften. • Dette forventes samtidigt, at have en afsmittende effekt på medarbejderne. Fokus bliver herigennem flyttet til at give en bedre service til borgerne, frem for end at det handler om økonomi hvor man styrer efter at økonomien går i nul.
Effekt mål	<p>Det er umiddelbart målet at vurdere og realisere de idéer til nye tiltag, der fremkommer i forbindelse med de igangsatte processer.</p> <p>På lidt længere sigt forventes de friere rammer for medarbejderinddragelse og de nye tiltag at skabe øget medarbejdertilfredshed og øget livskvalitet hos beboerne.</p>
Virkningsindikator	<p>Umiddelbart</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antal realiserede idéer <p>Mellemlangt og langt sigt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluering af medarbejdertilfredshed • Evaluering af beboernes livskvalitet

Ældre- og Handicapforvaltningen

Rehabilitering som fagligt fundament

Opgavebeskrivelse	<p>Rehabilitering er en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem borger, pårørende og fagfolk og udgør den fælles referenceramme for hele forvaltningen og skal bl.a. medvirke til at sikre helheden i de forskellige indsatser omkring den enkelte borger. Rehabiliteringsbegrebet omfatter også sundhed.</p> <p>Borgerens eget ansvar for et sundt liv understøttes af forebyggende og sundhedsfremmende initiativer i forhold til forvaltningens forskellige målgrupper...</p>
Forandringsteori	<p>Ældre- og Handicapforvaltningen har igangsat en indsats med henblik på højere grad af borgercentreret samarbejde i betydningen af, at borgeren selv bestemmer, hvilke indsatser der skal til for at borgeren når sine mål</p> <p>Det tværfaglige samarbejde, defineret som samarbejde mellem visitator, daglig leder, sosu – personale, terapeuter og sygeplejersker, er nødvendigt, for at sikre et helhedsbillede af borgerens situation og muligheder for at tilføre borgeren den viden, der er nødvendig for at træffe beslutninger.</p> <p>Forskning viser, at det er betydningsfuldt for et hvert menneske at have kontrol over eget liv. En følelse af kontrol letter tilpasning til en ny situation og understøtter, at individet kan se sammenhæng i sin hverdag, hvilket styrker den enkeltes motivation og funktionsevne.</p> <p>Undersøgelser viser ligeledes, at det er indgribende at modtage personlig hjælp, og at mennesker ønsker at klare sig selv mest muligt.</p>
Effekt mål	<p>Det umiddelbare mål er, at øget brugerinddragelse og tværfagligt samarbejde skal forbedre brugernes funktionsevne og tilfredshed. Herudover forventes forøget medarbejdertilfredshed og processen kan desuden ændre udbud / sammensætning af ydelser.</p> <p>På lidt længere sigt forventes brugernes ansvar for eget liv, selvstændighed og autonomi at blive forøget, og det vil forbedre brugernes livskvalitet.</p>
Virkningsindikator	<p>Umiddelbart</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funktionsevne • Brugertilfredshed • Medarbejdertilfredshed • Ydelsesudbud / -sammensætning <p>Mellemlangt sigt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afhængighed af andre (Barthel-måling) <p>Langt sigt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helbredsrelateret livskvalitet (EQ-5D måling)

Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Opkrævning af restancer

Opgavebeskrivelse	<p>Odense Kommune har udestående for et trecifret millionbeløb hos borgere, virksomheder samt andre kommuner. At der er et særligt stort potentiale i 2009-2011 skyldes især, at en mængde tilgodehavender nu nærmer sig forældelse som følge af den nye forældelseslov pr. 1/1-2008. Loven indebærer, at der er 3 eller 10 års forældelse mod tidligere 5 og 20. Alle krav baseret på et særligt gældsbeholdningsbrev (skriftlig anerkendt, fastslået ved dom eller lign.) har 10 års forældelse. Alle andre 3 år.</p> <p>Opkrævningsafdelingen i BorgerServiceCentret har til opgave at inddrive og føre regnskab med Odenses Kommunes restancer.</p> <p>Effektiv opkrævning af restancer vil mindske kommunens samlede udestående tilgodehavender, og samlet set mindske behovet for at afskrive tilgodehavender, der ikke er eller ikke kan inddrives.</p>
Forandringssteori	<p>Til dette formål er der udover normeringen i regnskabsafdelingen, oprettet et opkrævningsteam på 2 personer udelukkende med fokus på forfaldne restancer samt løbende kontrol og opfølgning af udviklingen.</p> <p>Tilførsel af 2 årnormeringer ekstra i opkrævningsteamet vil styrke indsatsen for at forøge inddrivelsen i kr. Der er i skrivende stund søgt om 2 ekstra årnormeringer i 2010 og 2011.</p> <p>De ekstra normeringer skal styrke den samme aktive indsats som projektet i dag udfører, som systematiske kørsler af restancerne, mere proaktiv indgåelse af aftaler, samt høringsproces ifht. andre forvaltninger, så det virker forebyggende på fremtidige restancer.</p>
Effektmål	<p>Effektiv inddrivelse af kommunale tilgodehavender, der optimerer inddrivelsen af tilgodehavender.</p>
Virkningsindikator	<p>Der inddrives 4-8 mio. kr. som følge af den forstærkede indsats i 2010 Opgørelsen tager afsæt i restancemængden pr. 31/12-2008.</p>

Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Henvendelser – personlige og telefoniske

Opgavebeskrivelse	<p>BorgerServiceCenter har som mission at give borgeren nem og overskuelig adgang til kompetent rådgivning og en effektiv og kvalitetsbevidst sagsbehandling</p> <p>BorgerServiceCentret er borgerens indgang til Odense Kommune. Her kan borgeren rette henvendelse digitalt, skriftligt, telefonisk og personligt. Borgernes tilfredshed vægtes højt, og tidsparametrene for tilgængeligheden er væsentlige indikatorer for tilfredshed.</p>
Forandringsteori	<p>Ved løbende at lave statistikudtræk på henvendelsesmønstre sikres en optimal bemanning af ekspeditionen og call centret. Derved reduceres unødigt ventetid. I første omgang dokumenteres for henvendelser rettet til call center og ekspeditionen med fokus på tilgængeligheden.</p>
Effektmål	<p>Effektiv varetagelse af telefoni og ekspedition</p>
Virkningsindikator	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ventetid ved personlig ekspedition 2) Ventetid ved opkald til Call Centret 3) Andel af mistede opkald til Call Centret

Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Stofmisbrug

Opgavebeskrivelse	<p>RusmiddelCenter Odense skal sikre høj motivation hos de stofmisbrugere som henvender sig i centeret, fastholde et højt serviceniveau i misbrugsbehandlingen og igennem stadig udviklende behandlingsmåder forsøge at fastholde klienter i harmreduktion-behandling så længe så muligt.</p> <p>For stofmisbrugere er en færdiggørelse af behandling ikke nødvendigvis en succes. Oftest er ønsket at fastholde klienterne i behandling så længe så muligt. Der er en behandlingsgaranti på stofmisbrug på 14 dage. Denne bliver overholdt, da klienter som henvender sig, kommer i behandling ud fra centerets givne ressourcer.</p>
Forandringsteori	<p>Stofmisbrugere henvender sig til RusmiddelCenter Odense. De har krav på påbegyndt behandling senest 14 dage efter henvendelsen (behandlingsgarantien). Centeret har dog et internt mål om at behandlingen påbegyndes senest 5 dage efter henvendelse. Klienterne fastholdes i behandlingen, så lang tid som det skønnes nødvendigt. Behandlingen går ud på at reducere følgevirkningerne af stofmisbrug.</p>
Effektmål	<ol style="list-style-type: none"> 1) Fastholdelse af andelen af klienter som påbegynder og gennemfører behandlingsforløb. 2) Fastholde antallet af klienter i harmreduktion behandling
Virkningsindikator	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tid fra henvendelse til behandlingsstart. 2) Antal patienter i harmreductionbehandling 3) Behandlingstid

Børn- og Ungeforvaltningen

Flere unge i uddannelse

<p>Opgavebeskrivelse</p>	<p>Uddannelse efter grundskolen er på mange måder afgørende for, hvordan man klarer sig senere i livet. Uddannelse er nemlig en særlig vigtig faktor i forhold til at bryde den negative sociale arv og er desuden en væsentlig kilde til identitet og tilhørsforhold. Uddannelse er også en vigtig forudsætning for, at få fodfæste på arbejdsmarkedet.</p> <p>I dag får mere en hver femte ung i Odense ikke en ungdomsuddannelse. Derfor arbejdes der intensivt med at sikre uddannelse til alle unge. Der er igangsat forskellige indsatser og initiativer, der skal sikre at flere unge får en ungdomsuddannelse.</p>
<p>Forandringsteori</p>	<p>Indsatsen for at sikre at unge får en ungdomsuddannelse foregår på flere områder. De unge uden uddannelse er nemlig vidt forskellige og tumler med forskellige problemer. Nogle har lavt selvværd eller svage boglige forudsætninger, mens det for andre handler om misbrugsproblemer eller en begyndende kriminel løbebane.</p> <p>Klare fremtidsforventninger Nogle unge står uden ideer for deres uddannelse og voksenliv, og andre har urealistiske forventninger. Det kan betyde, at de senere hen oplever nederlag og skuffelser. Der skal unge tilskyndes til at udarbejde realistiske fremtidsplaner og træffe valg, der matcher både deres interesser, kompetencer og behovene på arbejdsmarkedet.</p> <p>Langsigtede løsninger for den unge Langsigtede og sammenhængende forløb er med til at skabe gode resultater for den enkelte unge. Stabilitet og kontinuitet er afgørende for, at unge med problemer kan komme succesfuldt gennem et uddannelsesforløb. De unge skal ikke opleve unødvendige "sceneskift", men derimod møde koordinerede indsatser og hjælpes gennem overgangene fra én livssituation til den næste (eksempelvis fra grundskole til ungdomsuddannelse)</p> <p>Samarbejde på tværs Mange unge uden ungdomsuddannelser skifter mellem forskellige uddannelser, job og indsatser. Målet om at flere unge i uddannelse kan derfor kun nås gennem en fælles indsats på tværs af kommunale tilbud, ungdomsuddannelser, arbejdsmarkedets parter, den frivillige sektor og de unges netværk. Viften af aktører skal i fællesskab tage ansvar for at skabe rum og muligheder for de unge.</p> <p>Trivsel og netværk Unge med misbrug og psykiske problemer, lavt selvværd og tung social bagage har hårde odds imod sig. Trivsel og netværk er nemlig vigtige forudsætninger for at gennemføre en ungdomsuddannelse. De gode løsninger opstår i samspillet mellem den unge selv, netværket og den nære familie, fritidsliv, boligsituation samt uddannelse og arbejde.</p> <p>Inddragelse og demokrati Det er vigtigt, at den unge mødes i øjenhøjde. De unges erfaringer, meninger og løsninger skal tages alvorligt og inddrages både gennem formelle kanaler og mere uformelle inddragelsesformer.</p> <p>Viden og værktøjer Arbejdet med at få flere unge i uddannelse skal bygge på viden og dokumentation. Derfor skal nye og eksisterende initiativer evalueres, virkningsfulde metoder skal dokumenteres, medarbejderne skal have løbende kompetenceudvikling, og aktuel forskning skal inddrages.</p>
<p>Effekt mål</p>	<p>Flere unge gennemfører en ungdomsuddannelse</p>
<p>Virkningsindikator</p>	<p>Antal unge, der gennemfører en ungdomsuddannelse 85 procent gennemfører en uddannelse i 2010 95 procent gennemfører en uddannelse i 2015 Antal unge, der er i gang med en uddannelse</p>

Børn- og Ungeforvaltningen

Bedre sundhed og forebyggende indsatser

Opgavebeskrivelse	Odense Kommune har med den vedtagne sundhedspolitik i 2007 sat særlig fokus på sundheds-området. På sundhedsområdet er den tidlige indsats særlig vigtig, hvormed Børn- og ungeforvaltningen ønsker at rette særlig fokus på sundhed og livskvalitet for børn og unge.
Forandringsteori	Sundhed tænkes ind i det daglige arbejde på skoler, daginstitutioner mv. f.eks. i læreplaner. Herudover er der igangsat en række konkrete sundhedsfremmende indsatser. Det gælder f.eks. indsatser vedr. kost og fysisk aktivitet. Ligeledes er der indsatser vedrørende overvægt, rygning, psykisk sundhed, hygiejne og indeklima i daginstitutioner, indsatser i tandpleje samt styrket samarbejde med foreninger i tilknytning til sundhed
Effekt mål	Øget psykisk og fysisk sundhed blandt børn og unge
Virkningsindikator	<p>God fysisk sundhed målt ved BMI og sygefravær i daginstitutioner</p> <p>God psykisk sundhed målt ved selvvurderet mobning. Herudover arbejdes med at identificere indikatorer, der kan vise om, om børn oplever tryghed og har et meningsfuldt og engageret liv.</p> <p>Indikatorer fra Skolebørnsundersøgelsen</p>

Børn- og Ungeforvaltningen

Ligeværd og mangfoldighed

Opgavebeskrivelse	Formålet med at have fokus på ligeværd og mangfoldighed er at gøre alle borgere til aktive medborgere, herunder udsatte børn og unge og børn og unge med anden kulturel eller etnisk tilhørsforhold
Forandringsteori	<p>Overordnet set arbejdes der ud fra tre selvstændige perspektiver.</p> <p>Styrket integrationsindsats Der arbejdes med at implementere Integrationsplanen. I den forbindelse er igangsat en række forskellige projekter og indsatser.</p> <p>Alsidig og inkluderende praksis Der arbejdes med alsidig og inkluderende praksis. I relation hertil udvikles metoder, værktøjer og organisationsformer, der kan understøtte og forankre inkluderende pædagogik i dagtilbud med udsatte børn.</p> <p>Specialpædagogiske tilbud Der er igangsat et program, som har til formål at skabe helhed og sammenhæng i den samlede tilbudsvifte inden for det specialpædagogiske område. Herunder en vurdering af udvikling af efterspørgsel og behov for kapacitetstilpasning.</p>
Effekt mål	<p>Generel samfundsdeltagelse</p> <p>Gode sproglige kompetencer ved skolestart</p> <p>Faglighed og kundskaber</p>
Virkningsindikator	Der søges identificeret indikatorer, som udtrykker "generel samfundsdeltagelse", "gode sproglige kompetencer ved skolestart" og "faglighed og kundskaber".