



**ODENSE KOMMUNE**

---

# **Centerkontrakt 2008 for Ydelsescentret**

# 1. Kontraktens afgrænsning og formål

Denne resultatkontrakt for Ydelsescentret er indgået mellem adm. direktør Henning Sending og Ydelsescentret for 2008. Kontrakten er 1-årig, men kan indeholde beskrivelse af udviklingen i et længere tidsperspektiv. Via MED systemet sikres, at Ydelsescentrets medarbejdere har kendskab til kontrakten.

Det overordnede formål med kontraktstyringen i Odense Kommune er beskrevet i vejledning til resultatkontrakter i Odense Kommune.

Formålet med resultatkontrakten for Ydelsescentret er gennem en forpligtende og struktureret dialog mellem den adm. direktør og Ydelsescentret om Ydelsescentrets mål, resultater og udvikling at medvirke til at:

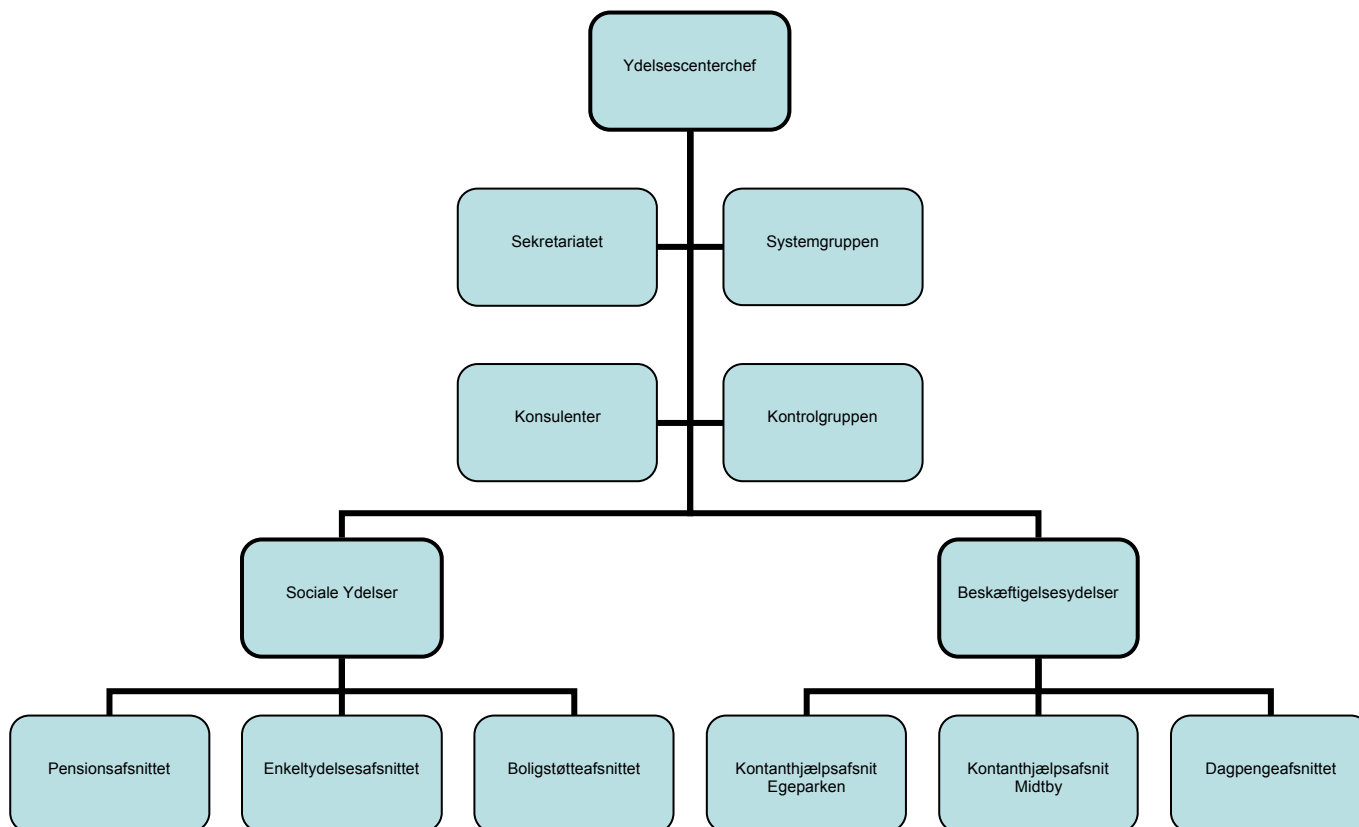
- danne rammer for dialog om prioritering og planlægning
- danne grundlag for styring, opfølgning og evaluering.

Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningens udviklings- og driftsopgaver varetages ud fra et helhedssyn, hvor centrenes fælles forståelse af helheden er af væsentlig betydning for at kunne realisere både de enkelte centres mål og resultatkrav og forvaltningens samlede mål og resultatkrav

## Beskrivelse af Ydelsescentret

### Organisering

Ydelsescentret består af et funktionsafsnit for beskæftigelsesydelse, et funktionsafsnit for sociale ydelser og stabsfunktionen. Funktionsafsnittet for beskæftigelsesydelse består af to kontanthjælpsafsnit og et dagpengeafsnit. Funktionsafsnittet for sociale ydelser består af et pensionsafsnit, et boligstøtteafsnit samt et enkeltydelsesafsnit. Ydelsescentrets stabsfunktion indeholder: sekretariatet, konsulentgruppen, systemgruppen og kontrolgruppen. Der er ansat omkring 175 medarbejdere i centret.



## Hovedopgaver i Ydelsescentret

Ydelsescentret varetager udbetaling, myndighedsopgaver og beregning for Social- og Arbejdsmarkedsudvalgene vedrørende kontanthjælp, revalideringsydelser, syge- og barseldagpenge, boligstøtte, social pension, ledighedsydelse og introduktionsydelse.

Ydelsescentret opgaveportefølge hører under både Socialudvalget og Arbejdsmarkedsudvalget og omfatter bl.a.:

- Bevilling og udbetaling af løbende kontanthjælp, integrationsydelser og starthjælp.
- Udbetaling af ledighedsydelser, revalideringsydelser og forrevalideringsydelser.
- Udbetaling af flexydelse.
- Bevilling og udbetaling af syge - og barseldagpenge.
- Bevilling og udbetaling af folkepension og personlige tillæg til pensionister, hvis pension administreres.
- Bevilling og udbetaling af handicapkompenserende ydelser til voksne.
- Tilkendelse og udbetaling af førtidspension samt behandling og beslutning vedr. ansøgninger om forhøjelse af førtidspension efter det gamle regelsæt.
- Bevilling og udbetaling af boligydelse, boligsikring og boliglån.
- Bevilling og udbetaling af enkeltydelse efter integrationslovens §§ 35-39 og aktivlovens kapitel 10.
- Børnepasningsorlovsydelse til ikke forsikrede.

Aktiviteterne under funktionen *Beskæftigelsesydelser* hører under arbejdsmarkedsforvaltningen, men aktiviteter under *Sociale Ydelser* og *Sekretariatet* hører under socialudvalget.

## Økonomi

<b>Budget 2008</b>	
<b>Under Socialudvalget:</b>	
Administration	51.318.000
Handicapkompenserende ydelser § 84	3.307.000
Produktionsskoler og EGU	12.446.000
Øvrige sociale formål	37.000
Enkeltbetalinger og efterlevelseshjælp	8.188.000
EGU - skoleydelse	2.104.000
Førtidspension	658.715.000
Boligstøtte	170.514.000
Orlovsydelse	628.000
<b>Under Arbejdsmarkedsudvalget:</b>	
Kontanthjælp	431.477.000
Ledighedsydelse	35.172.000
Introduktionsydelse	1.170.000
Sygedagpenge	189.021.000
<b>Driftsudgifter i alt</b>	<b>1.565.0097.000</b>

### Lovgivning og politiske rammer

I overskriftsform er rammerne for Ydelsescenterets virke fastlagt gennem følgende lovgivningsmæssige og politiske rammer:

- Lov om aktiv socialpolitik
- Lov om fleksydelse
- Lov om integration af udlændinge i Danmark
- Lov om ret til orlov og dagpenge ved barsel
- Lov om sygedagpenge
- Lov om social pension
- Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v.
- Lov om individuel boligstøtte
- Lov om social service

## 2. Kontraktens fokus

Kontrakten er udarbejdet med udgangspunkt i direktørgruppens strategikort for 2008, Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningens strategikort for 2008 og Ydelsescenterets mission og vision.

Forvaltningens strategikort 2008 indeholder følgende tre strategiske temaer:

- Forbedret tilgængelighed i borgernes møde med forvaltningen.
- Samarbejde på tværs internt, eksternt og i en international dimension

- Nedbringe overførselsudgifter ved professionel myndighedsudøvelse

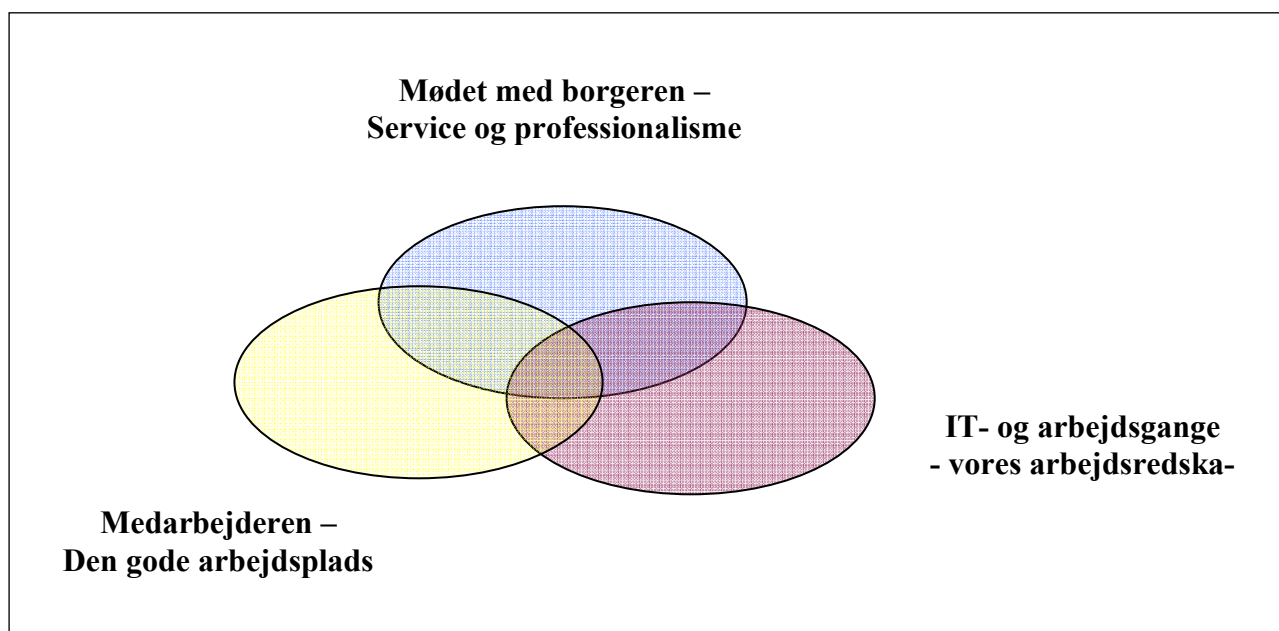
**Ydelsescentrets mission: *Den rigtige ydelse til den rigtige borger på det rigtige tidspunkt***

**Ydelsescentrets vision: *Den moderne professionelle servicevirksomhed***

Den professionelle servicevirksomhed er defineret ved:

- Et imødekommende og serviceminded møde med borgeren
- Korrekte ydelser til tiden
- Åbenhed og tilgængelighed
- Præcis og smidig henvisning
- Ventetider og sagsbehandlingstider jf. Odense Kommunes standarder

For at nå hertil har Ydelsescentret 3 fokusområder, illustreret i nedenstående figur.



Alle 3 elementer er vigtige i arbejdet på at skabe den professionelle servicevirksomhed.

**Mødet med borgeren** er et af vores vigtigste redskaber og Ydelsescentret ønsker i 2008 at sætte særligt fokus på mødet med borgeren. Det sker primært via et kursusforløb for samtlige medarbejdere med borgerkontakt, hvor formålet er, medarbejderne gennem praktiske øvelser får sat fokus på det gode møde og får skærpet iagttagelsesevnen ift. kritiske punkter i samspillet med den mere besværlige borger. Ligeledes er der afsat tilsvarende ressourcer til kompetenceudvikling af medarbejdere uden borgerkontakt. Ydelsescentret vil også arbejde med synliggørelse af vores leveregler og krav til borgerne, bl.a. i form af informationsplakater.

Det gode møde med borgeren skal kombineres med **den gode arbejdsplads**, hvor medarbejder trives. Ydelsescentret skal arbejdsmiljøcertificeres i 2008 og vil i den forbindelse arbejde aktivt med både det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Der er desuden udarbejdet en handleplan ifm. trivselsundersøgelsen, som der løbende vil blive fulgt op på i 2008.

Endelig er det væsentligt at **gode IT-redskaber** og **fornuftige arbejdsgange** understøtter den daglige drift. Ydelsescentret vil i 2008 implementere en række nye IT-værktøjer, bl.a. E-dagpenge, KMD-boligstøtte og KMD-pension. Samtidig ønsker vi, at sætte fokus på fornuftige arbejdsgange og sikre optimering og standardisering af arbejdsgange.

### 3. Vigtigste driftsmål

Ydelsescentret fokus i forhold til driftmæssige mål, tager i 2008 udgangspunkt i Ydelsescentrets vision – den moderne professionelle servicevirksomhed og i Social- og Arbejdsmarkedsforvaltnings strategikort for 2008.

<b>Overordnet mål: Forbedre tilgængeligheden i borgernes møde med forvaltningen</b>		
<b>Mål</b>	<b>Resultatkrav</b>	<b>Målemetode</b>
Borgerne skal opleve en god og kvalitetsbetonet service	<p>Medarbejdere med borgerkontakt skal blive bedre i mødet med borgeren</p> <p>Synliggørelse af levereglerne og krav til borgerne</p> <p>Flest mulige spørgsmål og sager ekspederes i Informationen – ekspedition på stedet vil i mange sager være bedste service</p>	<p>Træning i mødet med borgeren (3 dages kursus for medarbejdere med borgerkontakt, hvor medarbejderne aktivt trænes i det gode møde med borgeren, jf. levereglerne, afvikles i foråret 2008).</p> <p>Der fremstilles plakater mv. som informerer borgerne om Ydelsescentrets leveregler og de krav vi stiller til borgerne.</p> <p>Der iværksættes et forsøgsprojekt med ekstra bemanning af informationen, således at så mange sags- og ekspeditionsopgaver som muligt løses i førstegangsmødet med borgeren. Forsøget igangsættes i februar 2008. Forsøget løber i første omgang frem til sommerferien og evalueres undervejs.</p>

<b>Overordnet mål: Samarbejde på tværs internt og eksternt</b>		
<b>Mål</b>	<b>Resultatkrav</b>	<b>Målemetode</b>
Der etableres et nationalt netværk i Danmark på ydelsesom-	Ydelsescentret deltager aktivt i etableringen af samarbejdsfo-	Der er et netværk i 6-by regi i drift ultimo 2008

rådet.	rum i 6-by regi	
Etablering af kommunomuddannelse særligt tilrettet ydelsescentre	Der etableres, i samarbejde med COK og HK socialpolitisk udvalg en kommunomuddannelse med særligt fokus på ydelsescentre	YC-kommunom udbydes i efteråret 2008

#### 4. Fælles strategiske mål

Fælles strategiske mål er tværgående ledelsesmål og resultatkrav for Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der især har sammenhæng med forvaltningens direktørkontrakt. I 2008 fokuseres særligt på følgende:

- Styrkelse af ledelse og kulturudvikling herunder: rekruttering og kompetenceudvikling, trivsel og arbejdsmiljø samt udvikling af en kvalitets og servicekultur
- Effektmåling og evidensbaserede indsatser

<b>Overordnet mål: Styrkelse af ledelse og kulturudvikling</b>		
I 2008 særligt fokus på:		
- Rekruttering og kompetenceudvikling		
- Trivsel og arbejdsmiljø		
- Udvikling og kvalitets- og servicekultur		
<b>Mål</b>	<b>Resultatkrav</b>	<b>Målemetode</b>
Social- og arbejdsmarkedsforvaltningen er en attraktiv og fleksibel arbejdsplads, der kan tiltrække og fastholde kvalificerede ledere og medarbejdere	Tilstrækkeligt ansøgerfelt ved stillingsopslag.	Opgørelse over antal genopslåede stillinger.
Sygefraværet reduceres	En gennemsnitlig nedgang i sygefraværet på ca. en dag pr. medarbejder pr. år	Data fra LIS. Sygefraværet i Ydelsescentret i 2007 i forhold til sygefraværet i Ydelsescentret i 2008.
Ledere og medarbejdere har til enhver tid de rette faglige og personlige kompetencer til løsning af opgaver	Der sker systematisk kompetenceudvikling, herunder især lederudvikling på alle niveauer. Herunder opfølgning på lederudviklingsforløb.	Ydelsescentrets leveregler indarbejdes i MUS-koncept og kriterier for lokal løndannelse og der er inden udgangen af 2008 udarbejdet kompetenceudviklingsplaner for alle ledere og medarbejdere.  Det er afholdt LUS med samtlige ledere inden udgangen af 2008.  Der udarbejdes en Politik for Kompetenceudvikling, baseret

		<p>på Ydelsescentrets målsætninger og leveregler</p> <p>Der foretages 360 graders måling med udgangspunkt i Odense Kommunes og Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningens ledelsesgrundlag.</p>
Fokus på fortsat udvikling af en kvalitets- og servicekultur	Fra projekt Godt i Gang til vision den professionelle servicevirksomhed	Vi måler på effekten af arbejdet i borgerservicemåling ultimo 2008.
Sætte fokus på mangfoldighed i forbindelse med rekruttering og fastholdelse af medarbejdere på alle niveauer	<p>Der arbejdes aktivt med et at mangfoldighedsstrategiens indsatsområder.</p> <p>Etablering af elevpladser i <u>alle</u> Ydelsescentrets afsnit samt fokus på at øge andelen af elever og praktikanter med anden etnisk herkomst markant i samarbejde med KompetenceCenter-HR.</p>	<p>Det skal indarbejdes i rekrutteringen af elever, at Ydelsescentrets specifikt efterspørger elever med anden etnisk herkomst, idet vi har brug for flerkulturelle kompetencer.</p> <p>Der foretages opgørelse på andelen af elever / medarbejdere med anden etnisk oprindelse end dansk.</p>

<b>Overordnet mål: Fokus på effektmåling og evidensbaserede indsatser</b>		
<b>Mål</b>	<b>Resultatkrav</b>	<b>Målemetode</b>
Ledere og medarbejdere har kendskab til de politiske mål og prioriteringer.	Medarbejdere og ledere har kendskab til center og stabskontrakterne som styringsredskab.	Dagsordensættes på leder og medarbejdermøder, i form af ledermøder, nyhedsbreve og dagsordensættes i forbindelse med Centerchefens rundture til de enkelte afsnit.
Ledere og medarbejdere har fokus på resultater og effekter	Der arbejdes metodisk med effektmåling	<p>Borgerservicemåling (dec. 07 og nov. 08)</p> <p>Der er indsamlet ”scorekort” med en fælles opsummering af medarbejdernes egen opfattelse af i hvor høj grad de lever op til Ydelsescentrets Leveregler</p> <p>Der udarbejdet 360-gradersmåling på samtlige ledere i Ydelsescentret</p>

	Udvikling af ledelsesinformationssystem	Relevant tilgængelig ledelsesinformation er til rådighed ultimo 2008.
--	---	---

## 5. Mål for egen organisationsudvikling

Mål for egen organisationsudvikling omhandler mål og resultatkrav vedrørende organisationsudviklingen i Ydelsescentret. Målene skal ses i sammenhæng med de opstillede mål i afsnit 3 og 4.

Ydelsescentret vil i 2008 sætte særligt fokus på udviklingen mod den moderne professionelle servicevirksomhed.

Overordnet mål: Fokus på IT og arbejdsgange		
Mål	Resultatkrav	Målemetode
Øget grad af digitalisering.	Implementere ESDH-borgersag, incl. indscanning  Optimere brugen af ESDH-emnesag  Digitalisering af dagpengeområdet, herunder e-dagpenge  Implementering af KMD-sag-journal  Implementering af KMD-sag og E-indkomst (1. kv. 08)  Implementering af KMD-boligstøtte og KMD-pension (1. kv. 08)  Implementering af elektroniske blanketter  Optimering og standardisering af arbejdsprocesser  Evaluering af organisationen på kontanthjælp og enkeltydelser	Implementeres i den daglige drift i løbet af 2008. Ved den interne revision i 2008 vil der være særligt fokus på brug af relevante IT-værktøjer           Evalueres løbende på funktions- og stabsmøder   Evalueres løbende på funktions- og stabsmøder

<b>Overordnet mål: Den gode arbejdsplads</b>		
<b>Mål</b>	<b>Resultatkrav</b>	<b>Målemetode</b>
Ydelsescentrets fysiske og psykiske arbejdsmiljø udvikles.	Ydelsescentret arbejdsmiljøcertificeres i 2008.  Handleplan for opfølgning på trivselsundersøgelsen	Det udstedes arbejdsmiljøcertificeringsbevis ultimo 2008 til Ydelsescentret  Handleplanen effektueres i 2008. Afdelingsudvalget orienteres løbende herom.

## 6. Opfølgning og ændringer

I løbet af kontraktåret skal der foretages rapportering til adm. direktør Henning Seiding pr. 1.07.08 i sammenhæng med budgetopfølgningen. Formålet med denne rapportering er i tide at konstatere evt. væsentlige afvigelser fra den forventede målopfyldelse for at kunne iværksætte evt. nødvendige styringstiltag.

Der foretages en samlet afrapportering for hele kontraktåret i januar/februar. Denne afrapportering forelægges det politiske udvalg til orientering og offentliggøres herefter på medarbejderportalen og på [www.odense.dk](http://www.odense.dk)

Såfremt der i løbet af kontraktåret sker væsentlige ændringer i forudsætningerne for kontrakten, kan kontrakten eller dele af den genforhandles

## 7. Underskrifter

Odense,

---

Adm. direktør Henning Seiding

---

Ydelsescenterchef Morten Kreilgaard