

# Årsberetning 2013

Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen

Årsberetning 2013, Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen

Udgivet af Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen, tlf. 9931 3131, fb.forvaltning@aalborg.dk

Udgivelsestidspunkt: april 2014

Trykt hos AK Print.

## Tak for indsatsen!

I Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen har vi i 2013 opnået meget flotte resultater. Dette skyldes først og fremmest, at forvaltningens mange ansatte har gjort en imponerende indsats. Resultaterne vidner om en robust og professionel organisation, der formår at skabe resultater på bundlinjen.

Resultaterne er udtryk for, at der ydes en solid og kompetent indsats på forvaltningens mange arbejdspladser. Det høje præstationsniveau hænger også sammen med god trivsel blandt de ansatte. Forvaltningsledelsen har igennem flere år lagt vægt på Social Kapital, hvor retfærdighed, tillid og samarbejde om udførelse af kerneydelserne er de gennemgående elementer. Klimamålingen fra efteråret viser, at vi scorer højt på disse elementer. Et højt resultatniveau på bundlinjen og god trivsel på arbejdspladserne i dagligdagen er hinandens forudsætninger.

Til alle ansatte i Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen skal hermed lyde en stor tak for indsatsen i 2013

God læselyst.

Med venlig hilsen

**Mai-Britt Iversen**, rådmand

**Preben Buchholt**, direktør

# Indholdsfortegnelse

<b>Trivsel og resultater i gensidigt samspil .....</b>	<b>5</b>
<b>Børne- og Familieafdelingen .....</b>	<b>5</b>
Borgerinddragelse.....	5
Sundhed og trivsel .....	5
Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats .....	6
Professionel ledelse .....	7
Innovation og digitalisering .....	7
Kvalitet og faglighed i ydelserne.....	7
Mål og resultater .....	9
<b>Jobcenter Aalborg .....</b>	<b>10</b>
Borgerinddragelse.....	11
Sundhed og trivsel .....	11
Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats .....	11
Professionel ledelse .....	13
Innovation og digitalisering .....	13
Kvalitet og faglighed i ydelserne.....	13
Andre mål udover de fælles mål for forvaltningen.....	13
Mål og resultater .....	14
<b>Socialafdelingen .....</b>	<b>15</b>
Borgerinddragelse.....	15
Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats .....	15
Innovation og digitalisering .....	16
Kvalitet og faglighed i ydelserne.....	17
Reformer .....	17
Mål og resultater .....	18
<b>Internt rettede indsatser i forvaltningen.....</b>	<b>19</b>
Sundhed og trivsel .....	19
Innovation og digitalisering .....	19
Kvalitet og faglighed i ydelserne.....	21
Mål og resultater .....	22

# Trivsel og resultater i gensidigt samspil

Udviklingsstrategien er den røde tråd i Familie- og Beskæftigelsesforvaltningens arbejde, og strategien er kendetegnet ved nøgleordene: resultatorientering, borgerfokus, evaluering samt udvikling og involvering af medarbejderne. I disse år sætter forvaltningen særligt fokus på samspillet mellem trivsel og resultater, for når medarbejderne trives i et godt arbejdsmiljø, er der grundlag for at skabe gode resultater til gavn for borgerne i kommune. Borgerfokus er i høj grad også blevet et større fokusområde, hvor inddragelse af og medbestemmelse hos borgeren er forudsætningen for at skabe holdbare løsninger.

Netop fordi vi skal nå meget, skal vi gennemtænke og planlægge opgaverne. Vi må sikre os, at vi er omhyggelige og systematiske, og når vi evaluerer, må vi sikre os, at det vi måler på, giver mening på arbejdspladserne. På den måde kan vi skabe den rette forståelse og indsigt, som gør os i stand til at udvikle kerneydelserne og udøve den bedst mulige praksis i indsatsen hos borgerne.

I årets løb har forvaltningen arbejdet med de fastlagte mål, og forvaltningens ca. 5.000 medarbejdere har hver især bidraget med deres specifikke kompetencer. På de følgende sider kan du læse om forvaltningens resultater for 2013.

## Børne- og Familieafdelingen

- Resultater 2013

### Borgerinddragelse

#### **Udvikle samarbejdet med kommunale aktører, forældre og frivillige**

Forvaltningen ønsker et dynamisk og konstruktivt samarbejde med de frivillige organisationer. Børne- og Familieafdelingen har derfor udarbejdet en håndbog, som skal være med til at understøtte og udvikle det frivillige sociale arbejde.

I forbindelse med den fælles overordnede udviklingsplan på 0-5 års området har der i 2013 været et særligt fokus på et af de tre spor; forældreinddragelse. Der vil også fortsat i 2014 være fokus på dette område ved omsætningen af den nye udviklingsplan.

På det specialiserede område er der i samarbejde med Socialafdelingen etableret en fælles visitation til Børne- og Familieafdelingens tilbud.

### Sundhed og trivsel

#### **Sundhedsindsatsen løftes og bredes ud i hele afdelingen**

Børne- og Familieafdelingen har i 2013 arbejdet med at forankre sundhedsindsatsen bredt i afdelingens tilbud, bl.a. med udgangspunkt i sundhedspolitikken og forebyggelsespakkerne. I den sammenhæng er der bl.a. nedsat en tværgående koordineringsgruppe.

#### **Forbedret tandsundhed år efter år**

Børn og unges tandsundhed i Aalborg Kommune forbedres fra år til år – således også i 2013. I forhold til

landsgennemsnittet er tandsundheden i Aalborg i 2013 bedre når vi ser på det gennemsnitlige antal skadede tandflader, både for mælketænderne og for de blivende tænder. Eneste undtagelse er de 18-årige, som har flere skadede tandflader end landsgennemsnittet, forskellen er dog yderst marginal. Der er i Aalborg Kommune en stigende andel 12-, 15- og 18-årige uden caries, og andelen af 15 og 18-årige med alvorlig caries er ligeledes faldende. Endelig er der, ift. tidligere år, færre 18-årige med flere end 6 skadede tandflader.

### **Klimamålingen dokumenterer god trivsel**

I Klimamålingen 2013 dokumenterede medarbejderne i Børne- og Familieafdelingen rigtig god trivsel på arbejdspladsen. Der er en meget høj grad af social kapital, hvor medarbejderne scorer over 6 på en 7-trins skala, og de ligger dermed på niveau med forvaltningen som helhed.

Opfølgning på klimamålingens resultater sker i en decentral proces, hvor MED-udvalgene er omdrejningspunktet på de forskellige ledelsesniveauer. Eventuelle initiativer som følge af klimamålingen indarbejdes i handleplaner eller målstyringsaftaler. Desuden sker der individuel opfølgning på ledervurderingen ift. samtlige ledere i Børne- og Familieafdelingen.

## **Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats**

### **Center for Børn, Unge og Familier, Center for Voksne og Center for Tværfaglig Forebyggelse**

2013 var det første år med en ny centerstruktur. Derfor har der i alle tre centre været arbejdet med nye opgavefællesskaber, samarbejdsflader m.v. Det gælder fx behandling af unge misbrugere og udredning af børn og unge. Den nye struktur understøtter, at centrene i højere grad kan arbejde fleksibelt, tværfagligt og helhedsorienteret. Der har været tale om en stor omlægning på flere niveauer, parallelt med at kvaliteten i tilbuddene til borgerne er blevet fastholdt og videreudviklet.

### **Overgangen fra dagtilbud til skole**

Børne- og Familieafdelingen samarbejder med Skoleforvaltningen og Undervisningsministeriet om øget inklusion i overgangen fra daginstitution til skole. I samarbejdet indgår en række lokale projekter, som også skal bidrage til at fastlægge principper for en god overgang. Principperne erstatter den nuværende skolestartspolitik.

Siden 2009, hvor indskrivning i 0. klasse blev gjort obligatorisk, er antallet af børn, der skoleudsættes faldet fra 175 til 144. Samtidig er der i 2013 indført en ny procedure ift. skoleudsættelser, som understøtter denne udvikling.

### **Flere nye fritidsjob til unge**

Udover fritidsjobformidlernes tætte samarbejde med Ungdommens Uddannelsesvejledning, JobCenter Ung og lokale virksomheder om fritidsjob til udsatte unge har en bevilling fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering muliggjort en ekstraordinær indsats. Alene den ekstraordinære indsats har resulteret i 100 nye fritidsjob.

### **Samarbejde om boligsocial indsats**

Den boligsociale indsats med udvikling af byområder er fortsat i 2013 i Grønnegården, Projekt 9220 og

Vangen. Med helhedsplanerne som grundlag har det tværfaglige samarbejde med erhvervsliv, boligselskaber og alle forvaltninger resulteret i et markant løft af byområderne.

## Professionel ledelse

### Evaluering af den nye ledelsesstruktur og opfølgning på resultaterne

Børne- og Familieafdelingen har samarbejdet med Aalborg Universitet, hvor fire grupper studerende har undersøgt forskellige aspekter af ændringen i ledelsesstrukturen på daginstitutionsområdet og givet deres anbefalinger til eventuelle justeringer. I efteråret 2013 er der indgået en aftale med UCN om at gennemføre et eksternt eftersyn af ledelsesstrukturen. Forældrebestyrelser, medarbejdere og ledere på alle niveauer inddrages i eftersynet i form af ca. 40 interviews. Resultatet foreligger primo 2014.

### Erfaring med energiledelse

Aalborg Kommune har som klimakommune forpligtet sig til at reducere kommunens CO2 udledning med 2 % om året frem til 2020. I den forbindelse er der ansat en energileder, bl.a. med henblik på at alle daginstitutioner indberetter deres forbrugstal, så de kan følges elektronisk. For at sikre en bedre implementering af energiledelse i institutionerne er der udarbejdet et pilotprojekt, som iværksættes primo 2014.

### Fokus på kvalitet i lederskabet

Som led i udviklingen af den nye centerstruktur har der været tilrettelagt processer med fokus på ledelse og samarbejde i ledergrupperne. Indsætterne underbygges af de gode resultater i Klimamålingens ledervurderinger. På daginstitutionsområdet og i dagplejen er ledelsesudvikling højt prioriteret. Et stort antal pædagogiske ledere og ledere i dagplejen har været på diplomkursus i ledelse, og indsatsen fortsætter i 2014.

## Innovation og digitalisering

### Digitalisering af dagtilbudsområdet

Gennem hele 2013 har Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen og Skoleforvaltningen samarbejdet om øget digitalisering af dagtilbudsområdet og DUS'erne. Formålet er at udbygge og forbedre kommunikationen med forældrene på alle platforme, oprette hjemmesider og samtidig gøre det administrative arbejde bedre og nemmere for personalet. Løsningen rulles ud i daginstitutionerne i løbet af 2014.

## Kvalitet og faglighed i ydelserne

### Optimal udnyttelse af ressourcer gennem differentierede, behovsbestemte tilbud

Børne- og Familieafdelingen har overvejende positive erfaringer med tilbud, der er tilpasset den enkelte borgers behov, primært inden for tandpleje- og sundhedsplejeområdet. Derfor skal der bygges videre på dette, fx gennem implementering af den nye forældreuddannelse i sundhedsplejen.

### Kapacitetstilpasninger i tilbuddene

Pasningsgarantien er overholdt, men i Dagplejen har det betydet en reduktion i antallet af dagplejere. På daginstitutionsområdet er der truffet beslutning om at etablere en ny daginstitution i Aalborg centrum, og

samtidig har det vist sig nødvendigt at lukke en institution i Nørresundby. På dagtilbudsområdet udarbejdes hvert andet år en plan for sikring af pasningsgarantien - senest i 2013. Planen gennemgår en række forhold, som har betydning for, hvordan efterspørgslen efter pasning forventes at udvikle sig. Pladssituationen følges og kapaciteten tilpasses løbende i både Daglejen og daginstitutionerne. Dette gør sig også gældende på det specialiserede område.

Som følge af den nye centerstruktur er der i de tre centre arbejdet med nye opgavefællesskaber, samarbejdsflader m.v.

### **Fastholde fokus på kerneydelsen og sikker drift**

De foregående års fokus på at udvikle Børne- og Familieafdelingens kerneydelser og de initiativer, der er iværksat i forhold hertil, er fortsat blevet omsat og henholdsvis forankret i 2013. Samtidig er de økonomiske rammer inden for alle afdelingens områder overholdt.

### **Styrke viden om metoder og afledte resultater**

Både i Center for Voksne og Center for Børn, Unge og Familier er der udarbejdet servicedeclarationer. I Center for Voksne er der ligeledes implementeret nye stof- og alkoholkoncepter.

På 0-2 års området deltager Aalborg Kommune i projekt "Barnet i Centrum", som er et forskningsprojekt, der er forankret i Institut for Uddannelse og Pædagogik på Aarhus Universitet.

I Daglejen og daginstitutionerne er der indarbejdet et nyt koncept for pædagogisk tilsyn. Konceptet har været anvendt i alle daginstitutioner og i Daglejen i løbet af efteråret 2013, og de første erfaringer er meget positive.

For at styrke inklusionsindsatsen i overgangen fra dagtilbud til skole har Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen sammen med Skoleforvaltningen indgået et samarbejde med Undervisningsministeriets afdeling for InklusionsUdvikling.

Endelig indgår Aalborg Kommune også i samarbejde med UCN om bl.a. pædagoguddannelsen.

### **Initiativer i forhold til Udviklingsplanen**

På 0-5 års området fortsatte det videre arbejdet med omsætningen af de tre spor i den fælles Udviklingsplan, både lokalt og centralt. Udviklingsafsnit for Børn og Unge har holdt tre inspirationsdage samt en opsamlingsdag for dagtilbud med temaet forældreinddragelse. Der er gennemført tre workshops om inklusion i overgangen fra dagtilbud til skole i samarbejde med Undervisningsministeriet og Skoleforvaltningen. Ligeledes har sporet om læring og læringsmiljøer været behandlet på flere temadage, herunder en temadag om læring via iPad.

Udviklingsafsnittet har undervist tre hold i Forældrenetværksuddannelse, og der har været så stor søgning til holdene, at ikke alle har fået plads.

### **Fastholde unge i skole, uddannelse og job**

Fritidscentre har i et tæt samarbejde med SSP og andre forebyggelsesindsatser været med til at fastholde unge i skole, uddannelse og job. Det er bl.a. sket gennem direkte vejledning af den unge ved regelmæssige



Besøg af UU-vejlederne på fritidscentre. Samtidig er der igangsat særlige forløb i Fritidsjobformidlingen, som har hjulpet udsatte unge i såvel ordinære som særlige jobs. Udsatte unge i Nord og Øst har gennemgået kriminalitetsforbyggende gruppeforløb, hvor fokus netop er at få de unge til at blive i skole og uddannelse. Forebyggelseskonsulenten arbejder desuden fast en dag om ugen på produktionsskolen med vejledning af unge. Endelig deltager fritidscentermedarbejdere i trivselsarbejde på den enkelte skole.

### Flere er kommet i stof- og alkoholbehandling

Familie- og Socialudvalget vedtog i juni 2013 nye rammer og måltal for Misbrugsafsnittet, og afsnittet har efterfølgende arbejdet på at implementere de nye krav. Åbningstiden i visitationen er udvidet fra en dag om ugen til tre dage om ugen, og antallet af henvendelse til visitationen er øget fra 2012 til 2013.

I både stof- og alkoholbehandling er antallet af borgere i behandling på det niveau eller over det niveau som forventes. I stofbehandlingen er det mellem 48 og 65 borgere, og i alkoholbehandlingen er det mellem 53 og 65 borgere. Der er desuden mulighed for at henvende sig anonymt via mail for at få råd og vejledning om alkoholbehandling. Der er oprettet en opsøgende stilling, som har fokus på at udvide samarbejdet med relevante samarbejdspartnere og tilbyde motivationssamtaler til borgere, som er ambivalente ift. at begynde en misbrugsbehandling.

## Mål og resultater

I Mål og Strategier 2013 præsenterede forvaltningen en række målsætninger for årets indsatser i Børne- og Familieafdelingen. Her viser forvaltningen resultaterne i kort form:

Mål	Resultater
Fastholde fokus på kerneydelsen og sikker drift.	De økonomiske rammer er overholdt på alle afdelingens områder samtidig med at kerneydelserne udvikles.
Udvikle samarbejdet med kommunale aktører, forældre og frivillige.	Børne- og Familieafdelingen har udarbejdet en håndbog for samarbejdet med frivillige organisationer. Desuden er forældreinddragelse et særligt fokuspunkt i udviklingsplanen på 0-5 års området.
Styrke viden om metoder og afledte resultater.	Serviceerklæringer i centrene, nye stof- og alkoholkoncepter, deltagelse i forskningsprojekt i Dagplejen og samarbejde med universiteter og ministerier om udviklingsprojekter er eksempler på metodeudvikling.
Der foretages de nødvendige kapacitetstilpasninger i tilbuddene.	Pasningsgarantien er overholdt og kapaciteten tilpasses løbende både på dagtilbudsområdet og det specialiserede område.
Der sikres optimal udnyttelse af ressourcer gennem differentierede, behovsbestemte tilbud.	Især på tandpleje- og sundhedsplejeområdet er der positive erfaringer med tilbud der er tilpasset den enkelte borgers behov. Disse resultater bygges der

	nu videre på i en ny forældreuddannelse i sundhedsplejen.
Der opbygges erfaring med energiledelse.	Der er udarbejdet et pilotprojekt som skal sikre en bedre implementering af energiledelse i institutionerne.
Der fortsat iværksættes initiativer ift. udviklingsplanen.	Udviklingsafsnit for Børn- og Unge har holdt mere end 10 temadage, workshops m.v. om de tre spor i udviklingsplanen og har desuden undervist tre hold i Forældrenetværksuddannelse.
Evaluere den ny ledelsesstruktur og følge op på resultaterne heraf.	Fire grupper studerende fra Aalborg Universitet har undersøgt forskellige aspekter af den ny ledelsesstruktur. Efterfølgende har UCN i efteråret taget hul på en ekstern evaluering.
Der udarbejdes en ny skolestartspolitik.	Forvaltningen samarbejder med Skoleforvaltningen og Undervisningsministeriet om nye principper for en god overgang fra dagtilbud til skole. Der er i 2013 indført en ny procedure ift. skoleudsættelser. Antallet af skoleudsættelser er de sidste fem år faldet fra 175 til 144 om året.
Medvirke til at fastholde unge i skole, uddannelse og job.	Fritidscentre har i samarbejde med bl.a. SSP, og andre forebyggelsesindsatser været med til at fastholde unge i skole, uddannelse og job. Desuden har fritidsjobformidlingen gennem en særlig indsats hjulpet udsatte unge i ordinære og særlige jobs.
Organiseringen i "Center for Børn, Unge og Familier" samt "Center for Voksne" implementeres.	Der er i alle tre centre arbejdet med nye opgavefællesskaber og samarbejdsflader samtidig med at kvaliteten i tilbuddene til borgerne er fastholdt og udviklet.
Sundhedsindsatsen løftes og bredes ud til hele afdelingen.	Sundhedsindsatsen er gennem 2013 forankret i afdelingens tilbud, bl.a. med udgangspunkt i sundhedspolitikken og forebyggelsespakkerne.

## Jobcenter Aalborg

### - Resultater 2013

En opgørelse fra 3. kvartal 2013 viste, at Aalborg Kommunes resultater på beskæftigelsesområdet betyder, at Aalborg Kommune ift. udgifterne til offentlig forsørgelse ligger godt 219 mio. kr. bedre end sammenlignelige kommuner. Beskæftigelsestallet i Aalborg var i november 2013 stort set uændret ift. samme tid sidste år. Det skal dog sammenholdes med, at beskæftigelsen i hele landet er faldet med 2 % i samme periode.

I december 2013 var der godt 4200 forsikrede ledige i Aalborg, hvilket er et fald på 17 %. På landsplan er antallet faldet med 26 %. Det skal dog sammenholdes med, at arbejdsstyrken i Aalborg i samme periode er vokset med 1,3 %, mens den på landsplan er faldet.

År 2013 har været præget af store reformer og ændringer på beskæftigelsesområdet. Samtidig har reformerne på førtidspensions- og kontanthjælpsområdet ligeledes sat sit præg på året. Projekt "Brug for alle" var ment som en forløber for førtidspensionsreformen, men i praksis kom jobcentret til at arbejde både med "Brug for alle" og samtidig implementere reformen.

Det særlige politiske fokus på at forkorte dagpengeperioden betød, at 2013 var præget af en række midlertidige ordninger såsom akutjobordningen, den særlige uddannelsesyndelse og senest den midlertidige arbejdsmarkedsyndelse. Det har været en udfordring for såvel jobcentret som ledige at holde sig ajour med disse ordninger.

Hertil kommer arbejdet med at forberede kontanthjælpsreformen så denne var klar til 2014. Da dette arbejde næsten var afsluttet foretog staten en uventet nedskæring af driftsloftet på aktiveringsområdet på kontanthjælpsområdet, og det var derfor nødvendigt at genåbne hele aktiveringsdelen.

## Borgerinddragelse

### Borgerinddragelse i reformerne

Borgerinddragelse er et centralt element i både førtidspensionsreformen og kontanthjælpsreformen. Et eksempel herpå var projekt "Brug for alle", hvor 800 passive kontanthjælpsmodtagere deltog i et samtaleforløb hos et tværfagligt team om deres fremtidsplaner. Borgerne tog godt imod projektet, og 90 % af kontanthjælpsmodtagerne mødte op i teamet. De indgik positivt i dialogen og følte sig inddraget i den videre proces.

Derudover er der gennemført kompetenceudvikling blandt 120 medarbejdere ift. borgerinddragelse og det ressourceorienterede perspektiv. Denne metode udbredes til samtlige medarbejdere med borgerkontakt.

## Sundhed og trivsel

### En sundhedsrettet indsats

Borgere, der er langt fra arbejdsmarkedet, kræver også en sundhedsrettet indsats. På førtidspensionsområdet indgår medarbejdere fra Sundheds- og Kulturforvaltningen samt en sundhedskoordinator fra Region Nordjylland i særlige rehabiliteringsteams. En evaluering viser, at selv hos borgere med kroniske lidelser fører indsatsen til en forøgelse af borgerens fysiske muligheder. Herudover indgår motion og kost som elementer i mange tilbud.

## Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats

### Kerneområder i Jobcenter Aalborg

Det centrale i Jobcentrets arbejde er bl.a. at forebygge og nedbringe antallet af personer, der kommer på overførselsindkomst. Aalborg ligger bl.a. lige under landsgennemsnittet ift. andelen af unge på overførselsindkomst.

Jobcentrets kerneområder var i 2013:

- Flere unge i uddannelse
- Færre personer på førtidspension
- Indsatsen mod langtidsledighed
- Færre på sygedagpenge
- Øge integrationen på arbejdsmarkedet

### **Flere unge i uddannelse**

Prognoser fra Undervisningsministeriet viser, at Aalborg Kommune ligger over landsgennemsnittet både ift. andelen, der vil få en ungdomsuddannelse og til andelen, der vil få en videregående uddannelse.

2013 har været præget af arbejdet med at udarbejde et forslag til et samlet Uddannelseshus, der samler UU Aalborg, Socialcenter Ung og Jobcenter Ung. Arbejdet er ligeledes i forlængelse af Unge-strategien.

### **Færre personer på førtidspension**

Formålet med den nye førtidspensionsreform er, at færre skal på førtidspension, og i løbet af 2013 blev antallet af tilkendelser af førtidspension næsten halveret. Bevilling af et ressourceforløb som alternativ til førtidspension kom dog kun langsomt i gang. Det medførte, at praksis på området blev styrket, og i de sidste par måneder af 2013 steg antallet af bevillinger.

Der er desuden blevet arbejdet med at styrke viden om fleksjob gennem de særlige fleksjobambassadører.

De tværfaglige rehabiliteringsteams bevilliger fleksjob, ressourceforløb eller førtidspension, og en evaluering har vist, at borgerne generelt har en god oplevelse af møderne med de tværfaglige rehabiliteringsteams.

### **Indsatsen mod langtidsledighed**

Jobcenter Aalborg har i samarbejde med LO og A-kasserne udarbejdet en fælles strategi, som skal forebygge, at personer bliver langtidsledige. Her har specielt jobrotation givet gode resultater. 1492 ansatte fra forskellige virksomheder har været på efteruddannelse, og dermed har 427 ledige fået mulighed for ansættelse i vikariater.

I Aalborg er andelen af ledige, der kan betegnes som langtidsledige faldet fra 27 % i november 2012 til 25 % i november 2013. Andelen på landsplan i samme periode er gået fra 29 % til 28 %. En del af forklaringen på faldet er, at der frem til oktober 2013 var ca. 1.100 personer i Aalborg, der opbrugte dagpengeretten.

### **Færre på sygedagpenge**

Efter mange år med vækst i de lange sygedagpengeforløb lykkedes det i november 2013 at nedbringe antallet af sager over 26 uger med 13,5 % ift. november i 2012.

I 2013 blev "Den centrale sygedagpengeenhed" udbygget i kraft af en bevilling fra Byrådet. Det betyder, at antallet af forløb over 52 uger i oktober 2013 var reduceret med 20 % ift. oktober 2013. På landsplan faldt antallet i samme gruppe med 8 %.

### **Øge integrationen på arbejdsmarkedet**

Jobcenter Integration har i 2013 haft fokus på at udbygge dialogen og netværkssamarbejdet med de lokale virksomheder. I den forbindelse er der også blevet arbejdet med at styrke arbejdsgivernes viden om de lediges kompetencer erhvervet i udlandet.

Et af målene i 2013 har været et øget fokus på brug af mentorordninger i virksomhederne. Erfaringer viser, at succesraten for ansættelse i ordinære jobs forøges ved brug af mentorer.

## **Professionel ledelse**

### **Ny struktur**

Hele beskæftigelsesområdet gennemgik store forandringer i 2013. Diverse dagpengeindgreb, opprioritering af virksomhedsindsatsen, førtidspensionsreform, kontanthjælpsreform og processen omkring en ny struktur i Jobcenter Aalborg har udfordret både ledere og medarbejdere. Nøgleordene har været gennemsigtighed om beslutningsgrundlaget og inddragelse af medarbejdersiden i processerne. Derfor er det positivt, at jobcentret scorer høj i trivselsmålingen.

## **Innovation og digitalisering**

### **Digitale løsninger**

I 2013 har der været særligt fokus på at øge brugen af fjernprint til udgående post med gode resultater. Tilsvarende er håndteringen af indgående digital post blevet optimeret. Endvidere har Jobcentret løbende arbejdet med at integrere indholdet på hjemmesiden med Borger.dk. Jobcentrets Digitale Ambassadører er indgået som led i at styrke brugen af hjemmesiden ift. borgerkontakten.

## **Kvalitet og faglighed i ydelserne**

### **Kvalitet i sagsbehandlingen**

Sikkerhed og kvalitet i sagsbehandlingen understøttes i det daglige gennem bl.a. teammøder og tæt ledelsesmæssig opfølgning. Med udgangspunkt i erfaringer fra det daglige arbejde, klagesager og samarbejdet med revisionen følges der centralt op på kvaliteten i praksis.

Kvalitet kræver aktuel viden, og et godt eksempel er den nye lovgivning på førtidspensionsområdet. Alle medarbejdere i Jobcenter Aalborg, Socialafdelingen og eksterne aktører fik undervisning i lovgivningen på området. Derefter fik de særlig undervisning i rehabiliteringsplaner samt deltog i workshops om rehabiliteringsteams. Dette er fulgt op med en evaluering af praksis og efterfølgende justeringer af denne.

## **Andre mål udover de fælles mål for forvaltningen**

### **Styrket virksomhedskontakt**

Målet om at få flere ledige opkvalificeret i virksomhederne lykkedes kun delvist. Målet blev opfyldt ift. arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere. Derimod lykkedes det ikke ift. de forsikrede ledige og kontanthjælpsmodtagere med andre problemer end ledighed.

Samtidig lægger kontanthjælpsreformen op til et øget brug af virksomhedstilbud. Baggrunden for at omorganisere jobcentret er således, at jobkonsulenterne nu fra 2014 sidder sammen med de lediges rådgivere.

Endvidere er der i tæt dialog med fagbevægelsen, virksomhederne, uddannelsesinstitutionerne og Erhvervsafdelingen nu udarbejdet en ny virksomhedsstrategi.

## Mål og resultater

Opgørelsen af mål og resultater tager udgangspunkt i de mål, der er udmeldt i Jobcenter Aalborgs beskæftigelsesplan for 2013. Da enkelte mål efter udarbejdelse af mål og strategier for 2013 blevet justeret, bruges her målene fra beskæftigelsesplanen for 2013.

Mål	Resultater
Flere unge uden uddannelse starter på en erhvervskompetencegivende uddannelse.	Det har vist sig, at Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering ikke kan levere statistik ift. at opgøre Beskæftigelsesministerens udmeldte mål. Prognoser viser dog, at Aalborg generelt er godt med ift. andelen af unge, der starter på en ungdomsuddannelse eller en videregående uddannelse.
Tilgangen af personer til førtidspension skal begrænses til 400 personer i december 2013 (rullende år).	Antallet af tilkendelser er faldet fra ca. 650 personer i 2012 til ca. 330 personer i 2013.
Antallet af langtidsledige skal begrænses til 1.865 fuldtidspersoner (personer i ledighed og aktivering) i december 2013.	I december 2013 var der 1.557 personer, der kan beteges som langtidsledige, dvs. har været ledig 80 % af tiden inden for det sidste år.
Antallet af sygedagpengeforløb over 26 uger skal nedbringes med 8 % i december 2013 sammenlignet med december 2012.	Tal for december er endnu ikke tilgængelige, men antallet er fra november 2013 faldet med 13,5 % sammenlignet med november 2012.
For dagpenge- og kontanthjælpsmodtagere (match 1) skal antallet af virksomhedsplaceringer i løbet af 2013 forøges fra ca. 3.800 (nov. 2010) til ca. 4.500.	Det samlede antal forløb i 2013 var 3.440, og målet er dermed ikke nået. Dette skyldes bl.a. at det har været nødvendigt at foretage en opbremsning i aktiveringsudgifterne samt forberedelserne af kontanthjælpsreformen.
For kontanthjælpsmodtagere (match 2) skal antallet af virksomhedsplaceringer øges fra 142 i 2010 til 342 i 2013.	Antallet i december 2013 var 287, og målet er dermed ikke nået. Dette skyldes bl.a. at det har været nødvendigt at foretage en opbremsning i aktiveringsudgifterne samt forberedelserne af kontanthjælpsreformen.

# Socialafdelingen

- Resultater 2013

## Borgerinddragelse

### Fokus på fleksible foranstaltningstyper

Gennem det forgangne år har Socialafdelingen forsøgt at skærpe opmærksomheden på, at rådgiverne skal bringe deres egne væsentlige kompetencer og faglighed i anvendelse via råd og vejledning med henblik på mindst indgribende indsats. Dette er bl.a. igangsat ved, at teamlederne løbende underviser rådgiverne i udvikling af myndighedsrollen - herunder metoder til inddragelse af barn/ung/familie samt undervisning i god sagsbehandling.

Der er desuden blevet etableret en dialogbaseret visitation, hvor medarbejdere i Center for Børn, Unge og Familier drøfter og afklarer sager med Den Centrale Visitation og dermed skaber størst mulig fleksibilitet i tilbudsviften.

Endelig har man i 2013 arbejdet med ph.d.-projektet "Betydningen af inddragelse i de socialfaglige indsatser inden for det specialiserede børne- og ungeområde i Aalborg Kommune". Arbejdet med ph.d. projektet fortsætter i 2014.

## Tværfaglig, forebyggende og helhedsorienteret indsats

### Helhedsorienteret sagsbehandling

I 2013 har der i Socialafdelingen været fokus på at sikre de sårbare unge en god overgang til voksenlivet. Derfor blev der pr. 1. februar 2013 indført faglig specialisering på ungeområdet i familiegupperne. Frontpersoner på ungeområdet i familiegupperne mødes i tværfaglige mødefora med Jobcenter Ung og Socialcenter Ung for at sikre den rette overlevering og vidensdeling i sagerne. Der er udarbejdet retningslinjer for samarbejdet og hjælperedskaber til formålet.

Den helhedsorienterede sagsbehandling er et fortsat fokusområde, som bl.a. vil blive yderligere udviklet ved projekt "HEAT", der løber i perioden 2013-2015. Herudover vil der i 2014 blive udarbejdet en konkret brugermåling af de unges oplevelser af overgangene.

### Udviklingsstrategien udmøntes i praksis

Implementering af Udviklingsstrategien har ligeledes fyldt meget gennem året. Ultimo 2013 kan det konkluderes, at Socialafdelingen er nået rigtig langt med implementeringen.

Helt konkret kan nævnes, at der er:

- etableret modtagelsesafsnit i alle familiegupper i 2013.
- arbejdet med udbredelsen af metoden Signs of Safety (SOS).
- udbredt erfaringer fra Kvalitetsprojektet i Øst.
- etableret faglig undervisning fra teamlederne.
- etableret ungemakkerskaber i familiegupperne.

Strategien er hermed i høj grad omsat til konkrete initiativer og indsatser. Udover ovenstående er en række andre aspekter fra Udviklingsstrategien opnået og iværksat, og der er ligeledes i 2014 planlagt yderligere indsatser.

## **Innovation og digitalisering**

### **Nye måder at møde borgeren på i Socialcentrene**

Der har i 2013 været fokus på de muligheder, som en øget digitalisering giver. Her kan eksempelvis nævnes, at der i 2013 er blevet købt selvbetjeningsløsninger til kontanthjælpsområdet. Samtidig er der på Aalborg Kommunes hjemmeside blevet lagt adskillige borger.dk-løsninger ind, der skal bidrage til dels at lette borgernes adgang til service og dels at forenkle og effektivisere selve sagsbehandlingen.

Der har ligeledes kørt en proces omkring den obligatoriske selvbetjening via bølge 2. På områderne "Ansøgning om lån til ejendomsskat" og "Begravelseshjælp" er der truffet beslutning om køb af nye selvbetjeningsløsninger, som i endnu højere grad effektiviserer arbejdsgangene samt sikrer en lettere adgang for borgerne.

Der er således sket rigtig mange initiativer ift. digitalisering i 2013 – en udvikling som vil fortsætte de kommende år. Alle ovenstående tiltag skal ses i sammenhæng med afdelingens kanalstrategi.

### **Snitflader til Udbetaling Danmark**

Med overgangen af flere af Socialafdelingens opgaver til Udbetaling Danmark har der været et stort arbejde ift. at sikre snitflader mv. Borgernes kommunikation med Udbetaling Danmark foregår enten digitalt eller telefonisk. Socialafdelingen har imidlertid fortsat en forpligtigelse til at yde en helhedsorienteret vejledning ift. at hjælpe personer, der ikke er digitalt parate samt borgere, der har særlige problemstillinger.

I 2013 er der blevet ydet en stor indsats ift. at sikre sikker drift og den rette service til borgerne. Det er samtidig væsentligt, at antallet af henvendelser fra borgere, som er digitalt parate og ikke har særlige problemstillinger, skal være faldende, idet Udbetaling Danmark hovedsageligt skal varetage denne opgave. For at få et fyldestgørende billede af denne udvikling af henvendelser vedr. opgaver flyttet til Udbetaling Danmark sammenholdes målinger i socialcentrene lavet i 2013 med nye målinger i 2014.

### **Valg af nyt IT-værktøj til styring og disponering af sager**

Ifølge Kommunernes Økonomaftale skal kommunerne senest i 2014 have anskaffet sig DUBU eller et tilsvarende IT-system. Det skal sikre en systematisk sagsbehandling i alle kommuner, som kan medvirke til at forebygge alvorlige lovgivningsmæssige fejl i enkeltsager og sikre bedre styring. I løbet af 2013 har mulighederne for styring og disponering af sager i familiegupperne været drøftet, og det er besluttet at anskaffe sig DUBU.

Ligeledes har Socialafdelingen i november 2013 indgået kontrakt med Socialstyrelsen om forvaltningens overgang til den socialfaglige metode ICS. DUBU systemet forventes taget i brug pr. 1.januar 2015.



## Kvalitet og faglighed i ydelserne

### Tilbud til voksne med handicap

Socialsekretariatet har udarbejdet en rapport, som beskriver centrale resultater af forskning inden for bostøtte og mentorstøtte til voksne handicappede samt socialt udsatte. Rapporten mundede ud i en beskrivelse af de væsentligste udfordringer på området.

Socialafdelingen har løbende igennem 2013 arbejdet med de angivne udfordringer. Dels er der opstartet dialog med lederne af de udførerteams, der benyttes i dag, med henblik på en overordnet drøftelse af, hvordan der i et tæt samarbejde kan arbejdes med de pågældende udfordringer. Dels er der internt i Socialcentrene opstartet en proces, hvor der på enkeltsagsniveau arbejdes med de pågældende udfordringer med henblik på at sikre en udvikling i støtteindsatserne.

### Opfølgning på kvalitetsprojektet

Familiegruppe Øst deltog i 2012 i et kvalitetsprojekt vedr. udarbejdelse af metoder til dokumentation af kvalitet, systematik og evaluering i sagsbehandlingen samt fokus på rettighed og opfølgning i sagerne. Arbejdet er nu implementeret i alle familiegrupper. Der registreres løbende på otte aftalte målepunkter, som drøftes kvartalsvis på ledermøderne.

Ved opgørelsen fra primo december 2013 er næsten alle målepunkter overholdt, hvilket betyder store fremskridt ift. forrige år. I 2014 arbejdes der videre med de otte målepunkter, men billedet viser klart en positiv udvikling gennem 2013.

### Opbygning af modtagelsesafsnit

Familiegrupperne har igennem de senere år arbejdet med at etablere et modtagelsesafsnit, som bl.a. skal modtage alle nyhenvendelser. Det forventes, at dette modtagelsesafsnit kan afslutte flere sager og sikre, at der bliver tid til den tungere sagsbehandling i rådgivergrupperne. Målet har i 2013 været, at modtagelsesafsnittet kan afslutte 25 % af alle henvendelserne, uden de kommer videre til rådgivergruppen.

Resultaterne er rigtig flotte, idet 29 % af alle råd og vejledningshenvendelser og hele 42 % af de indkomne underretninger afsluttes i modtagelsesafsnittet. Det er væsentligt at nævne, at der kan være mange flere henvendelser, som ikke registreres, men som modtagelsesafsnittet ligeledes afslutter, fx aktindsigt, adoption, åben råd og vejledning.

Konklusionen på ovenstående er således, at målet er nået, og modtagelsesafsnittet virker efter hensigten.

### Reformer

2013 har været et år præget af reformer på socialområdet. Det drejer sig særligt om førtidspensionsreformen primo 2013 og kontanthjælpsreformen ultimo 2013. Der har i den sammenhæng været et tæt og koordineret samarbejde med Jobcentret.

Begge reformer har betydet et stort forarbejde ift. at sikre de rette arbejdsgange, organisatoriske tilpasninger, den rette fortolkning af loven, billigboliger osv. Der har således været et stort arbejde for at sikre borgerne bedst muligt i en vanskelig situation.

## Mål og resultater

I Mål og Strategier 2013 præsenterede forvaltningen en række målsætninger for årets indsatser i Socialcentrene og familiegupperne. Her viser forvaltningen resultaterne i kort form:

Mål	Resultater
Forvaltningens kanalstrategi udmøntes i socialcentrene.	Der er købt samt besluttet køb af flere selvbetjeningsløsninger, samt der er blevet lagt adskillige borger.dk-løsninger ind på Aalborg Kommunes hjemmeside.
Definere målsætninger for unges oplevelse af overgangen fra familieguppe til voksenområdet.	Der er bl.a. indført faglig specialisering på ungeområdet i familiegupperne og etableret nye samarbejdsfora. Der udarbejdes brugermåling vedr. de unges oplevelse af overgangene i 2014.
Antallet af henvendelser fra borgere uden særlige problemstillinger skal være faldende, fra Udbetaling Danmark starter for fuld kraft i marts 2013 frem til december 2013.	For at få et fyldestgørende billede af udviklingen af henvendelser vedr. opgaver flyttet til Udbetaling Danmark sammenholdes målinger fra 2013 med nye målinger i 2014.
Der skabes overblik over, hvad der virker på handicapområdet.	Der er udarbejdet en rapport i Socialsekretariatet vedr., hvad der virker på området og på den baggrund opstartet dialog med lederne af udførerteams, samt der arbejdes med de pågældende udfordringer på enkeltsagsniveau.
Udviklingsstrategien udmøntes i praksis, hvilket bl.a. skal ske ved at sikre kvalitet i sagsarbejdet på myndighedsområdet med en målopfyldelse på 95 % ift. otte centrale målepunkter, målt ved udgangen af 2013.	Socialafdelingen arbejder planmæssigt med opgaverne og er generelt nået rigtig langt - dette gælder ligeledes vedr. målopfyldelse ift. de otte målepunkter.
Der udarbejdes klare retningslinjer for brugen af fleksible foranstaltningstyper, og at der sættes fokus på målsætning, metode og effekt.	Der har været fokus på råd og vejledning, samt der er arbejdet med ph.d.-projektet "Betydningen af inddragelse i de socialfaglige indsatser inden for det specialiserede børne- og ungeområde i Aalborg Kommune".
Erfaringerne fra Kvalitetsprojektet Øst spredes til de øvrige familiegupper. Ultimo 2013 skal alle familiegupper kunne dokumentere, at de lever op til lovkraevne på området.	Ved opgørelsen fra primo december er næsten alle punkter overholdt dvs. store fremskridt ift. forrige år.
25 % af alle henvendelser afsluttes i modtagelserne i samtlige familiegupper.	28,7 % af henvendelser omhandlende råd og vejledning og 42,25 % af alle underretninger afsluttes i modtagelsesafsnittene. Målet er dermed nået.
Vælge et it-system til styring og disponering af sager i familiegupperne.	DUBU er valgt og implementeres i 2014.

# Internt rettede indsatser i forvaltningen

- Resultater 2013

## Sundhed og trivsel

### Sygefraværsindsatsen

I 2013 er der sket et fald i forvaltningens sygefravær på hele 4 %. Der er således målopfyldelse ift. at holde et niveau i 2013, der ikke overstiger niveauet for sygefraværet i 2012.

Faldet i sygefraværet skal bl.a. ses i sammenhæng med en tæt opfølgning i forvaltningens MED-udvalg vedr. udviklingen i sygefraværet, herunder skabe fokus på og udbrede aktiviteter og initiativer med god effekt. Endvidere har en øget opmærksomhed på sammenhængen mellem sygefravær og social kapital givet en enkel begrebsramme til forståelse og løbende udvikling af det psykiske arbejdsmiljø og trivslen på den enkelte arbejdsplads i forvaltningen.

### Arbejdsmiljø

På arbejdsmiljøområdet er der i 2013, gennem intern audit og temadage, sat særligt fokus på trivsel, psykiske arbejdsmiljø og arbejdsglæde samt forebyggelse af arbejdsskader og fravær i forbindelse hermed. Ved udgangen af 2013 var der gennemført intern audit på stort set alle forvaltningens arbejdspladser, herunder opfølgning på arbejdsmiljøledelsessystemets anvendelighed i praksis ift. at arbejde forebyggende og systematisk. I 2013 er proceduren vedr. arbejdsulykker samt proceduren vedr. kortlægning, APV og risikovurdering blevet tilrettet, så de er mere overskuelige og anvendelige i praksis. De nye procedurer blev gennemgået på en halv temadag for arbejdsmiljøgrupperne vedr. arbejdsulykker, hvor Arbejdstilsynet og Aalborg Kommunes Arbejdsskadeskontor deltog. I afdelingerne er der ligeledes arbejdet med emnet vold og trusler, hvor det har været relevant, og der har bl.a. været tilbudt temadag om vold og trusler.

I slutningen af 2013 blev der gennemført en Klimamåling på alle forvaltningens arbejdspladser vedr. psykisk arbejdsmiljø, hvor arbejdsmiljø også implicit er en indikator for arbejdet med social kapital i forvaltningen. Klimamålingen blev gennemført med en høj svarprocent på 91 og med et total gennemsnit på 6,1 på en skala fra 0-7. Det høje målte trivselsniveau dokumenterer samtidig, at det psykiske arbejdsmiljø i forvaltningen generelt er velfungerende. Resultaterne af Klimamålingen har angivet et fokus fremadrettet på områderne: krænkende adfærd, udvikling (medarbejder- og lederudvikling, kompetenceudvikling m.m.) samt arbejdstilrettelæggelse (passende tid til arbejdet, og at arbejdet er jævnt fordelt over tid). Parallelt med Klimamåling 2013 har forvaltningen gennemført arbejdspladsvurdering af det fysiske arbejdsmiljø.

## Innovation og digitalisering

### Elektronisk dokumenthåndtering

Digitalisering af borgerens sager og tilhørende dokumenter blev yderligere udbredt i forvaltningen gennem 2013. Flere og flere medarbejdere har nu, gennem KMD-sag, fælles adgang til dokumenter og journaloplysninger, som vi benytter i forbindelse med sagsbehandlingen.

Salget af KMD og den efterfølgende etablering af det fælleskommunale IT-selskab KOMBIT betød, at vi i 2013 måtte justere vores strategi for at nå målet: at skabe helhed og fælles overblik for alle informationer om borgeren via KMD-sag. Vi skal derfor fremover oprette og gemme borgerens journaloplysninger og

dokumenter i det fagsystem, hvor sagen er oprettet. Overblikket skabes gennem en kommende afløser af KMD-sag kaldet Sag- og Partsoverblik (SAPA). Konkret betyder det, at Jobcenter Aalborg og familiegupperne i Socialafdelingen ikke længere indgår som en del af KMD-sag projektet. Deres dokumenter kan så sige "blive hvor de hører til" og bliver gennem KMD-Sag's kommende afløser tilgængelige for andre medarbejdere. Målet om helhed og overblik er altså den samme, men metoden er anderledes.

På de administrative sager var målet, at eDoc i 2013 skulle lanceres i en ny og radikalt anderledes udgave. Dette mål blev ikke nået! Arbejdsgruppen foretog tests, som viste at hastigheden på den nye eDoc version var nedsat ift. det kendte system, samt at dagsordensmodulet fungerede uhensigtsmæssigt. Disse to forhold vurderede arbejdsgruppen som så væsentlige gener, at overgangen blev udskudt til foråret 2014.

Endelig har vi umiddelbart før årsskiftet åbnet for elektronisk to-vejskommunikation med borgerne, så de nu kan besvare den elektroniske post, vi sender til dem – et ønske, der længe har stået på både vores og borgernes liste. Sammen med IT-centret i Borgmesterens Forvaltning har vi udviklet en fordelingsmotor, som automatisk kan videresende den mail, borgerne sender til os via de fællespostkasser, som medarbejderne i forvejen modtager posten i.

#### **Fra tale til skrift**

I efteråret 2013 afviklede Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen i samarbejde med Ældre- og Handicapforvaltningen et pilotforsøg med talegenkendelse hos 20 brugere fra Socialafdelingen, Jobcentret, Børne- og Familieafdelingen samt IT-afsnittet.

I 2012 lød der fra leverandører og flere kommuner positive tilkendegivelser omkring talegenkendelsens fortræffeligheder og muligheder for at effektivisere arbejdsgangen hos sagsbehandlere. Aalborg Kommune ønskede derfor at få nærmere erfaringer med dette værktøj og iværksatte tilbage i 2012 et pilotforsøg med talegenkendelse. Desværre viste det sig i løbet af pilotforsøget, at systemet var ustabil og vanskeligt at håndtere for brugerne. Efter sommerferien i 2013 præsenterede leverandøren en ny version af systemet, som viste sig at være betydelig mere stabilt og med bedre genkendelse. I starten af december 2013 blev der afholdt en række evalueringstiltag sammen med brugerne for at samle deres erfaringer i den endelige evalueringsrapport.

Rapporten beskriver bl.a. hvilke fagområder, talegenkendelse er anvendt på, hvilke opgavetyper og i hvilke arbejdssituationer, det er anvendt. Samtidig beskrives også det forholdsvis store ressourcetræk, der kræves af den enkelte bruger for at "træne" systemet. I rapporten fremsættes også forslag til driftsorganisation, uddannelsesmæssige udfordringer mm.

Rapporten skal i starten af 2014 medvirke til at kvalificere forvaltningens videre beslutning om Familie- og Beskæftigelsesforvaltningens anvendelse af talegenkendelse.

#### **Digitale ambassadører**

I 2013 har 45 uddannede ambassadører haft til opgave at øge kendskabet til de digitale selvbetjeningsløsninger, som borgerne kan benytte sig af. Samtidig har de også haft mulighed for at videndele med kollegerne i brugen af disse løsninger på et ambassadørtræf.

## **Borger.dk**

Ultimo 2012 begyndte arbejdet omkring at udvikle kommunens hjemmeside, så den layout- og strukturmæssigt læner sig op ad borger.dk, og arbejdet fortsatte i 2013. Mange borgere benytter sig af borger.dk, når de skal søge informationer om det offentlige, derfor vil ændringen medføre en genkendelighed for borgerne.

## **KLIK**

Den nye udgave af KLIK har langt flere muligheder end tidligere, og flere funktioner er løbende blevet udviklet, bl.a. med et nyt kursus- og aktivitetsmodul. Informationerne er nu på mange områder blevet mere fælles for alle forvaltninger, som gør det overskueligt for medarbejderne at finde frem til de rette oplysninger.

## **Kvalitet og faglighed i ydelserne**

### **Status på MED-struktur**

Aalborg Kommune genforhandlede i 2013 MED-aftalen, og i december måned 2013 blev der indgået en ny MED-aftale gældende for hele Aalborg Kommune. Forud for genforhandlingen blev der gennemført en evaluering af MED-aftalen, hvor alle MED-udvalgene i kommunen blev spurgt om, hvordan MED-aftalen har virket i praksis. Resultatet af evalueringen udgjorde platformen for genforhandlingen.

Efterfølgende er der, ultimo december 2013, i Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen gennemført nyvalg til MED-strukturen, og nyvalgene fortsætter i januar måned 2014.

### **Kompetenceudvikling**

Generelt har der også i 2013 været stort fokus på kompetenceudvikling.

I 1. halvår 2013 er der gennemført evaluering af forvaltningens introprogrammer for nye ledere og medarbejdere. Generelt har evalueringen vist en bred tilfredshed med introprogrammerne og givet input til forskellige justeringer heraf, bl.a. er intro for nye ledere tilført modulet "MED og Arbejdsmiljø".

Også ift. medarbejdere og studerende er der foretaget mindre justeringer, så der i højere grad er en rød tråd i introprogrammerne. Intro for nye kontorelever i kommunen er ændret og dermed forbedret radikalt. Programmet gennemføres nu med Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen som procesansvarlig, hvilket har medført dels et langt bedre udbytte for eleverne fagligt og socialt og dels, at omkostningerne er reduceret betragteligt.

I 2013 har 3 hold pædagoger gennemført skræddersyede moduler i diplomuddannelse, der følger de 3 spor i Børne- og Familieafdelingens udviklingsplan. Ligeledes er alle dagtilbudsledere og teamledere i dagplejen startet op på et skræddersyet modul, der løber frem til medio maj 2014. Modulet er en tilpasset forlængelse af det forløb, som alle de pædagogiske ledere gennemførte i 2012. Endelig har 72 ledere og 57 medarbejdere gennemført et eller flere diplommoduler i 2013.

Projekt Strategisk Lederudvikling, som tilbyder forskellige lederudviklingstiltag, har også i 2013 oplevet en stor efterspørgsel på ydelser. I 2013 er projektet overgået til at være et permanent tilbud til forvaltningens ledere.

## Mål og resultater

I Mål og Strategier 2013 præsenterede forvaltningen en række målsætninger for årets indsatser inden for de interne indsatser i forvaltningen. Her viser forvaltningen resultaterne i kort form:

Mål	Resultater
Fortsætte niveauet for at nedbringe sygefraværet.	I 2013 er der sket et lille fald i forvaltningens sygefravær, som er gået fra 11,25 dagsværk pr. fuldtidsansat i 2012 til 10,83 dagsværk pr. fuldtidsansat i 2013.
Sætte særligt fokus på trivsel arbejdsglæde og det psykiske arbejdsmiljø samt forebyggelse af arbejdsulykker med fravær og gennemførelse af arbejdspladsvurdering.	Gennemført audit på alle forvaltningens arbejdspladser. Foretaget justering/ forenkling af procedurerne vedr. arbejdsulykker samt kortlægning, APV og risikovurdering. Udbudt temadage om hhv. arbejdsulykker og vold og trusler. Gennemført Klimamåling og arbejdspladsvurdering af det fysiske arbejdsmiljø.
Udvikle samarbejdet i MED-udvalgene, evaluere MED-aftalen og gennemføre nyvalg til MED-strukturen.	Genforhandling gennemført samt nyvalg til MED-strukturen igangsat/ gennemført.
Forbedre introprogrammer, fortsætte kompetenceudvikling samt opkvalificere ufaglærte personalegrupper.	Introprogrammer er evalueret og justeret herefter. 3 hold pædagoger har gennemført skræddersyede moduler i diplomuddannelse. Ligeledes er alle dagtilbudsledere og teamledere i dagplejen opstartet på et skræddersyet modul. Endelig har 72 ledere og 57 medarbejdere gennemført et eller flere diplommoduler i 2013
Klæde ambassadørerne på til de nye obligatoriske selvbetjeningsløsninger, samt at ambassadørerne fortsat tilskynder kolleger og borgere til at tilmelde sig digital post.	Der er har været en løbende opfølgning ift. at klæde ambassadørerne på til de nye selvbetjeningsløsninger.
Erstatte tekster på hjemmesiden med tekster fra borger.dk.	Alle tekster på hjemmesiden, som kan udskiftes med borger.dk tekster er blevet udskiftet.
Implementere nye værktøjer på KLIK.	KLIK fortsætter sin udvikling med bl.a. et nyt kursus- og aktivitetsmodul.
Udbygge anvendelsen af elektronisk dokumenthåndtering i borgernes sager, at gøre elektronisk to-vejs kommunikation med borgerne reelt muligt og at få alle medarbejdere over på den nye udgave af eDoc.	Fortsat udbredelse af elektroniske dokumenter i KMD Sag. Ny strategi for digitalisering af dokumenter i fagsystemer. To-vejs elektronisk kommunikation med borgerne realiseret. Ny version af eDoc udskudt til 2014.
Få erfaringer med talegenkendelse.	Pilotforsøg med talegenkendelse afsluttet. Evalueringsrapport under udarbejdelse.
Omsætte kanalstrategiens indhold til konkrete projekter.	Omsætning af kanalstrategiens indhold er uddelegeret til de enkelte afdelinger og står således beskrevet under hvert afdelingsafsnit.