



NOTAT: Notat vedr. Resultater i Roskilde 2018

30. maj 2018

Baggrund og formål

Resultater i Roskilde giver et overblik over, hvor godt kommunen lykkes med at nå sine ambitioner, og kan ses som en servicedeklaration, der beskriver, hvad kommunen gerne vil måles på, og hvad man som borger kan forvente af kommunen, hvis man bor / eller flytter til kommunen.

Konceptet omfatter løbende målinger, og en trafiklysvurdering af status på målopfyldelsen – dog med 4 farver - så der hurtigt kan dannes et overblik over resultaterne. Der er ved de årlige politiske behandlinger fokus på netop status på resultaterne og om, hvorvidt der skal ændres i dem. Nogle af de relevante kriterier for vurderingen er, hvorvidt resultatet er væsentligt, aktuelt, ambitiøst og målbart.

Resultaterne publiceres på hjemmesiden <http://roskilde.dk/kommunen/oekonomi-og-resultater/maal-og-resultater>

Der er ligeledes en sammenhæng med kommunens politikker. Når en ny politik beslutes, skal det samtidigt beslutes, hvilke resultater, der skal udgå, justeres eller tilføjes. Efter en slankning og kritisk gennemgang af resultaterne i forrige byrådsperiode er der nu 44 resultater. Det er resultater for kernevelfærden såsom uddannelse, pasning af børn og ældre, beskæftigelse og udsatte borgere, samt resultater for bibliotek, miljø, infrastruktur og trafik. Herudover er der resultater, som nærmere har karakter af forudsætninger for at kunne levere resultater, herunder økonomiske forudsætninger, restsikkerhed, attraktiv arbejdsplads og serviceparathed.

Resultater i Roskilde har eksisteret siden 2009, og det foreslås at det fortsætter i byrådsperioden 2018 – 2021.

Behandlingen i 2018 sker således:

- Fagudvalgsmøder 6. juni – 12. juni
- Økonomiudvalget 13. juni
- Byrådet 20. juni

1. Status på resultaterne

Resultatopfyldelse bedømmes med en statusfarve på en skala fra rød, over gul til lysegrøn og mørkegrøn, hvor mørkegrøn er den positive pol og rød er den negative pol:

- Rød betyder, at resultatet klart ikke er tilfredsstillende i forhold til de opstillede mål og resultatkrav.
- Gul betyder, at der ikke er sket en positiv udvikling siden sidste måling, og at resultatet er under ønsket niveau.
- Lysegrøn betyder, at der er sket en positiv udvikling siden sidste måling, og at resultatet er på ønsket niveau
- Mørkegrøn betyder, at resultatet er klart tilfredsstillende

Ved den årlige politiske behandling beslutes statusfarve. Statusfarven bliver løbende tilpasset administrativt på hjemmesiden, når der er opdatering af resultater, for at undgå det misforhold, at resultater peges i én retning og

statusfarven peger i en anden. Når statusfarven er rød eller gul skal det fremgå, hvilke tiltag, der er iværksat for at forbedre situationen.

Til den politiske behandling i 2018 er der ét mål med rød statusfarve og seks mål med gul statusfarve. I den følgende tabel 1 nævnes de mål med rød eller gul statusfarve, og hvilke initiativer der er iværksat.

Tabel 1

Mål	Fagudvalg	Statusfarve	Iværksatte initiativer
Elevfravær	SBU	Rød	Det er blevet lagt ud til skolerne lokalt at arbejde med nedbringelse af elevfraværet med henblik på at forbedre det samlede resultat. Således er der besluttet nye retningslinjer for registrering og opfølgning på fravær, som skolerne skal anvende. Fraværsprocenten er opgjort for folkeskoler. For at forbedre resultatet er der bl.a. iværksat et system, hvor forældre får en sms, når eleven har fravær, og der følges også op hver måned på elever med højt fravær, hvor bl.a. skolesocialrådgiveren indgår. Kommunen arbejder målrettet med at følge op på elevfravær, da det er en første indikator på mistriivsel hos det enkelte barn
Sygefravær	ØU	Gul	Der er organisatorisk fokus på nedbringelse af sygefravær, og dette inkluderer model 1-5-14, fast-track for langtidssyge, sygemelding til ekstern leverandør (pilotprojekt) og målrettet konsulentbistand. Initiativerne uddybes i den personalepolitiske redegørelse 2017, som kan findes på http://roskilde.dk/kommunen/job-i-kommunen/vores-personalepolitik
Ventetid på telefonkontakt	ØU	Gul	Der arbejdes løbende på, at optimere telefonkulturen i administrationen og udnytte telefonsystemets muligheder bedre.
Andel borgere, der har modtaget kommunal forsørgelse, som ikke vender tilbage til jobcentret indenfor ét år.	BSU	Gul	Der iværksættes en øget virksomhedsrettet indsats og næste måling forventes derfor at vise en positiv udvikling frem mod det ambitiøse mål for 2018.
Forældretilfredshed i dagtilbud	SBU	Gul	Institutionerne og forældrebestyrelser arbejder frem til næste undersøgelse lokalt med at forbedre forældretilfredsheden. Forældretilfredsheden drøftes løbende i forbindelse med forvaltningens tilsynsmøder.
Andel af klasser, der undervises af linjefagslærere i faget	SBU	Gul	For at leve op til visionerne i kommunens skolepolitik og ministeriets krav arbejdes målrettet både på lokalt og kommunalt plan med at hæve andelen gennem en efteruddannelse af kommunens lærere. Således har kommunen i perioden 2014-2020 iværksat en efteruddannelsesplan, der skal munde ud i fuld

			kompetencedækning i 2020. I 2014 – 2015 er der startet efteruddannelseshold i dansk, matematik, engelsk og natur/teknik. Rækken af hold udvides med fire nye fag hvert år, så hele fagrækken i 2020 er dækket.
Trafiksikkerhed	PTU	Gul	Roskilde Kommune vil sætte mere fokus på adfærdspåvirkning blandt andet ved hjælp af trafiksikkerhedskampagner og nudging for at komme tættere på målet. Herudover prioriteres trafiksikkerhedsprojekter i særligt uheldsbelastede kryds.

Tabel 2 viser udviklingen i statusfarver fra byrådets seneste behandling til i dag.

Tabel 2

	31/7 2017	28/5 2018
Rød	1	1
Gul	7	6
lys grøn	21	22
mørk grøn	14	15
I alt	43	44

Der er i perioden tilføjet et resultat i forbindelse med opdatering af en politik. Samlet set er der uændret 1 rød, én gul mindre, og antallet af lysegrønne og mørkegrønne er steget med 1. Det er altså overordnet set en forbedring i forhold til sidste år. Der har dog været positive og negative udviklinger i de konkrete mål. På positivsiden er følgende mål gået fra gul til grøn statusfarve:

- Personaleomsætning
- Elevtrivsel i folkeskolen

På negativsiden er følgende mål gået fra grøn til gul statusfarve:

- Ventetid på telefonkontakt

Resultatkravene omfatter dels servicemål, som fortæller, hvad Roskilde Kommune *skal* gøre, fx overholde pladsgarantien på dagtilbudsområdet, og dels mål, som Roskilde Kommune gerne vil udfordres, fx at flytte personer fra kommunal forsørgelse til selvforsørgelse, eller at borgerne skal være meget tilfredse med kommunens service på et kerneområde.

Lovbestemte servicemål skal være mørkegrønne hele tiden, mens mål, som mere har karakter af en ønsket udvikling, netop må have et udviklingspotentiale.

2. Forslag til justering af resultaterne

Der er forslag til justering af fire resultatkrav. For det første foreslås det, at justere resultatkrav om ventetid til telefonkontakt, så det fremover består af to selvstændige resultatkrav. Ét resultatkrav, som anvender det administrative mål om, at 90 % af opkaldene til kommunens hovednummer besvares. Dermed fjernes det hidtidige resultatkrav om, at 90 % af alle opkald til direkte numre besvares. Den seneste måling på direkte numre er fra

2015, og det er i højere grad strategien i dag, at opkald går til informationscentret, hvor der foretages automatiske registreringer, bl.a. af hvor mange borgere, der afbryder opkaldet inden opkaldet besvares, så det derfor registreres som et ubesvaret opkald. Det andet resultatkrav til ventetid til telefonkontakt omhandler, at den gennemsnitlige ventetid skal være under 2 minutter. Dette resultatkrav var også inkluderet i det nuværende mål til ventetid til telefonkontakt, men får nu en selvstændig statusfarve.

For det andet foreslås det, at resultatkravet til målet om sygefravær ændres fra kun, at skulle vise en faldende tendens til konkret at falde fra 5,5% til 5,0%, jf. beslutning på ØU d. 23. maj 2018 pkt. 207.

For det tredje foreslås, at ændre resultatkravet til målet om ventetid til daginstitutionsplads. I det nuværende resultatkrav skelnes mellem, om borgere i Roskilde får en plads i garantiperioden indenfor eget distrikt eller nabodistrikt. Dette indeholder flere forhold, som er vanskeligt at måle entydigt på. I forslaget til det nye resultatkrav foretages denne skelnen mellem eget distrikt og nabodistrikt ikke, og resultatkravet omhandler derfor kun, om en borger får en daginstitutionsplads indenfor garantiperioden.

For det fjerde foreslås det, at ændre resultatkravet til målet om afgangskarakterer i 9. klasse. I det nuværende resultatkrav skal Roskilde Kommune stræbe efter det højeste mulige karaktergennemsnit ved afgangsprøverne, og derudover skal gennemsnittet i dansk og matematik stige fra år til år. Det foreslås at lave to selvstændige resultatkrav, så der findes ét resultatkrav vedr. det samlede karaktergennemsnit, og ét resultatkrav vedr. gennemsnittet i dansk og matematik.

Herudover er der forslag om at vente med opdatering på tre store brugerundersøgelser, nemlig forældretilfredshed i dagtilbud, forældretilfredshed i folkeskolen og brugertilfredshed i hjemmeplejen til 2019. Brugerundersøgelserne om forældretilfredshed i henholdsvis dagtilbud og folkeskolen blev senest opdateret i maj 2016, mens brugertilfredsheden senest blev undersøgt i juni 2015.

Det har været en strategi på brugertilfredshedsområdet at koble sig til det landsdækkende koncept tilfredshedsportalen.dk, som bl.a. har til hensigt at fremme sammenligninger mellem kommuner. Det er imidlertid vurderingen, at disse målinger har en utilstrækkelig kvalitet. Det er fortsat også meget få kommuner, der anvender konceptet, og derfor er der reelt ikke et sammenligningsgrundlag. Brugertilfredshedsmålinger er meget væsentlige, og involverer mange borgere og ansatte, og derfor er der stort fokus på, at opnå en høj kvalitet. Det foreslås, at der arbejdes på at gennemføre undersøgelserne senest i 2. kvartal 2019, således at afrapportering kan behandles i de politiske udvalg i 3. kvartal 2019.