



NOTAT: Notat vedr. Resultater i Roskilde 2019

7. august 2019

Baggrund og formål

Resultater i Roskilde giver et overblik over, hvor godt kommunen lykkes med at nå sine ambitioner, og kan ses som en servicedeclaration, 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 trafiklsvurdering 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 besluttet, skal det samtidigt besluttet, hvilke resultater, der skal udgå, justeres eller tilføjes. Efter en slankning og kritisk gennemgang af resultaterne i forrige byrådsperiode er der nu 47 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 fortsætter i byrådsperioden 2018 – 2021.

Behandlingen i 2019 sker således:

- Fagudvalgsmøder 20. – 22. august
- Økonomiudvalget 21. august
- Byrådet 28. august

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 besluttet 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 2019 er der fire mål med rød statusfarve og syv mål med gul statusfarve. I den følgende tabel 1 nævnes de mål med rød eller gul statusfarve, og hvilke initiativer der er iværksat.

Forældretilfredshed i dagtilbud har ligeledes en gul statusfarve, men se her generel kommentar vedr. tilfredshedsundersøgelserne i afsnit 2. Forslag til justering af resultaterne.

Tabel 1

Mål	Fagudvalg	Statusfarve	Iværksatte initiativer
Elevfravær	SBU	Rød	<p>Kommunen arbejder målrettet med at følge op på elevfravær, da det kan være en første indikator på mistrivsel hos det enkelte barn. 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.</p> <p>Det konkrete arbejde med at nedbringe elevfraværet er placeret hos skolerne, da skolerne er tættest på eleverne og de forhold, der lokalt gør sig gældende. I forbindelse med dette er der besluttet nye retningslinjer for registrering og opfølgning på fravær, som skolerne skal anvende. Fraværsprocenten er opgjort for folkeskoler.</p>
Kommunens likviditet	ØU	Rød	For en opnå en fremadrettet positiv udvikling i kommunens likviditet tages der i forbindelse med forhandlinger om budget 2020-2023 udgangspunkt i, at der som minimum skal opnås balance i budget 2020-2023.
Ventetid på telefonkontakt (gennemsnitlig ventetid)	ØU	Rød	Der arbejdes løbende på, at optimere telefonkulturen i administrationen og udnytte telefonsystemets muligheder bedre. Herudover arbejdes der sideløbende med forskellige tiltag i Informationscenteret i forhold til arbejds gange og bemanning.
Ventetid på telefonkontakt (besvarelse af opkald)	ØU	Rød	Der arbejdes løbende på, at optimere telefonkulturen i administrationen og udnytte telefonsystemets muligheder bedre. Herudover arbejdes der sideløbende med forskellige tiltag i Informationscenteret i forhold til arbejds gange og bemanning.
Personaleomsætning	ØU	Gul	<p>Der arbejdes løbende på at fastholde medarbejdere bl.a. ved at sikre det gode arbejdsmiljø og trivsel.</p> <p>Personaleomsætningstallene overvåges og analyseres så der kan iværksættes initiativer på de områder, hvor personaleomsætningen er særlig høj. Der er i denne forbindelse særlig fokus på social- og sundhedsområdet.</p>

Flygtninge og familiesammenførte i uddannelse og beskæftigelse	BSU	Gul	Pt kan styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings databank: www.jobindsats.dk ikke levere data, hvor flygtninge og familiesammenførte til flygtninge kan adskilles fra den samlede gruppe af integrationsydelsesmodtagere. Derfor kan resultatet ikke opdateres i øjeblikket.
Afgangskarakterer i 9. klasse (gennemsnit)	SBU	Gul	Kommunen arbejder målrettet med at følge udviklingen i afgangselevernes faglige resultater. Det bemærkes, at karaktergennemsnittet i de bundne prøvofag i 9. klasse er faldet en anelse fra skoleåret 2016/17 til skoleåret 2017/18. Samme tendens ses også på landsplan. Betragtes udviklingen over en femårig periode ligger karaktergennemsnittet nogenlunde stabilt omkring 7,5 – dog med enkelte udsving.
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.
Kvaliteten af kommunens fysiske aktiver, herunder veje	PTU	Gul	Det nuværende investeringsniveau til asfaltering af veje, stier og pladser ser ud til at dække behovet, så det efterslæb, der var i 2013 næsten er indhentet. Når efterslæbet er indhentet, og der er balance mellem på den ene side sliddet på veje, stier og pladser mv. og på den anden side udlægning af nye slidlag, vil budgettet kunne reduceres. Balancen forventes opnået i 2021. Hvis budgettet reduceres med ca. 2 mio. kr. før 2020, vil det tage et par år længere, inden der opnås balance.
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

	28/5 2018	7/6 2019
Rød	1	4
Gul	6	7
Lys grøn	22	19
Mørk grøn	15	16
Uafklaret	0	1
I alt	44	47

Der er i perioden tilføjet et resultat vedr. sagsbehandlingstider på voksensocialområdet, som er godkendt i Byrådet. Derudover godkendte de politiske fagudvalg ved sidste års forelæggelse af Resultater i Roskilde, at målene vedr. afgangskarakterer og ventetid til telefonkontakt blev delt i to, hvilket skabte to ekstra mål. Derfor er der i alt tre nye mål ift. sidste år. Samlet set er der 3 røde ekstra, 1 gul ekstra, og antallet af lysegrønne og mørkegrønne er faldet med 2 i alt. Statusfarven på det nye mål omkring sagsbehandlingstider på voksensocialområdet er på nuværende tidspunkt uafklaret, da målet afventer datatræk fra fagsystem. Der er altså overordnet set sket en forværring i forhold til sidste år. Der har dog været positive såvel som negative udviklinger i de konkrete mål. På positivsiden er følgende mål gået fra gul til grøn statusfarve:

- Sygefravær
- Andel borgere, der har modtaget kommunal forsørgelse, som ikke vender tilbage til jobcentret indenfor ét år.

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

- Personaleomsætning
- Flygtninge og familiesammenførte i uddannelse og beskæftigelse
- Kvaliteten af kommunens fysiske aktiver, herunder veje
- Afgangskarakterer i 9. Klasse (gennemsnit)

Derudover er målet for kommunens likviditet gået fra grøn til rød statusfarve. Målene for ventetid på telefonkontakt (gennemsnitlig ventetid) og ventetid på telefonkontakt (besvarelse af opkald) gået fra gul til rød statusfarve.

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.

Siden sidste års behandling af Resultater i Roskilde er resultatkravet vedr. sagsbehandlingstider på byggesager under PTU tilrettet som konsekvens af PTU's godkendelse af nye resultatkrav for målet tilbage i 2018. Derudover medfører nye mål i Strategisk Klima- og Energiplan 2019, at der i løbet af 2020 vil blive arbejdet med udvikling af nye eller supplerende indikatorer for kommunens CO₂ – reduktion.

2. Forslag til justering af resultaterne

Der er forslag til justering af fire resultatkrav i forbindelse med den politiske behandling i 2019.

For det første foreslås det, at justere resultatkrav om afgangskarakterer i 9. klasse, så det fremover præciseres, at resultatkravet vedrører bundne prøvefag.

For det andet foreslås det, at resultatkravet til målet omkring andel sikre læsere i folkeskolen deles op i to. Dette vil betyde, at der vil være et selvstændigt resultatkrav om, at "mindst 80 % af eleverne skal være gode til at læse i de nationale test" og selvstændigt resultatkrav om, at "andelen af de allerdygtigste elever i læsning skal stige år for år". På den måde får hvert resultatkrav dets egen statusfarve.

For det tredje foreslås, at ændre resultatkravet til målet om andel af klasser, der undervises af linjefagslærere i faget, da der i maj kommet en ny lov om ændring af lov om folkeskolen, som udskyder målet om fuld kompetencedækning (95%) fra 2020 til 2025 samt rykker delmålet om mindst 90 % kompetencedækning til 2021. Målet foreslås også ændret til at hedde "andel planlagte undervisningstimer med linjefagslærere i faget".

For det fjerde foreslås det, at ændre resultatkravet for målet om brugertilfredshed med hjemmeplejen. Der er lavet en ny undersøgelse i foråret 2019, og det har givet anledning til en ændring i resultatkravet, så det ændres fra at 90 % af brugerne skal være tilfredse til, at tilfredsheden skal ligge over landsgennemsnittet i Sundheds- og Ældreministeriets brugerundersøgelser.

De sidste to år har der været en særlig problematik omkring brugerundersøgelser på de store velfærdsområder. Opdaterede resultater for forældretilfredshedsundersøgelserne på dagtilbud og folkeskole foreligger stadig ikke, og her afventes en proces for hvordan undersøgelserne skal foregå. For brugertilfredsheden i hjemmeplejen og på plejecentrene er der udarbejdet en undersøgelse, hvor resultatet er forelagt Sundheds- og Omsorgsudvalget d. 4. juni.