

REFERAT Ældrerådet d. 11-11-2015

Mødedato Onsdag d. 11. november 2015 kl. 09:30

Mødested C 3.10

Indholdsfortegnelse

Ældrerådsmøde den 11. november 2015.....	3
Evaluering af Borgerservice.....	4
Høringsudkast til kulturpolitik 2015-17.....	7
Fælles byggeudvalg til opførelse af Fremtidens plejehjem og ny daginstitution.....	9
Møde med aktivitetsudvalgene 30. november 2015.....	10
Film om mad.....	11
Kommende ældrerådsmøder.....	12
Mødekalender 2016.....	13
Ældrerådssamarbejde i regionen.....	14
Gensidig orientering og eventuelt.....	15

Punkt 72: Ældrerådsmøde den 11. november 2015

00.22.04-G00-8-15

Sagsfremstilling

- Meddelelser
- Bemærkninger til referat fra ordinært ældrerådsmøde den 14. oktober 2015 herunder tillægsdagsorden.
- Godkendelse af dagsorden

Beslutning

- Meddelelser givet.
Der er afbud fra Leif Aaby.
 - Referat godkendes.
Der spørges til Ældrerådets brev til Miljø & Teknik om diverse uhensigtsmæssigheder - svar er under udarbejdelse.
På spørgsmålet om selvtræning oplyses, at der skal være en evaluering, som endnu ikke er udført.
Vedrørende "teltpengene" oplyses, at man undersøger om uforbrugte midler kan overføres til 2016.
Vedrørende praktik på plejehjem oplyses, at praktikken udsættes til foråret 2016.
- Opfølgning om parkering: Det er tidligere oplyst, at pga. EU-regler kan der ikke gives dispensation for parkering på handicappladser, hvis man ikke har det blå handicapskilt.
- Direktøren for ældreområdet har efterfølgende henvendt sig til direktøren for Miljø & Teknik, som fastholder, at der ikke kan dispenseres for ældre- og handicapbussers parkering på handicappladser, hvis man ikke har det blå skilt.
- Dagsorden godkendt.

Punkt 73: Evaluering af Borgerservice

23.00.00-A00-1-15

Resume

Byrådet besluttede d. 1. oktober 2012 den fremtidige profil og borgerbetjening for Borgerservice. Anledningen til at skabe en ny profil var blandt andet Udbetaling Danmarks overtagelse af en række kommunale opgaver samt de skærpede lovgivningskrav vedrørende øget digitalisering og digital service. Med nærværende notat evalueres den vedtagne profil for Borgerservice.

Sagsfremstilling

Byrådet besluttede d. 1. oktober 2012 den fremtidige profil og borgerbetjening for Borgerservice. Temaerne der indgik i det oprindelige oplæg til fremtidig profil for Borgerservice i 2012 var henholdsvis åbningstider, den interne organisering samt borgerbetjeningen i Borgerservice. Disse temaer indgår i nærværende evaluering af Borgerservice.

Til at forestå evalueringen har der været nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra blandt andet social og arbejdsmarked og Borgerservice. Udgangspunktet har været at evaluere borgernes opfattelse af Borgerservice samt at sætte fokus på ovenstående temaer ud fra et borgerbetjeningsperspektiv.

Til baggrund for evalueringen indgår:

- Fokusgruppeinterview med 10 borgere
- Opsamling fra personalemøde, hvor evalueringens hovedtemaer var på dagsordenen
- En spørgeskemaundersøgelse blandt borgere, der har haft kontakt til Borgerservice (327 besvarelser - dog med et varieret antal besvarelser på de enkelte spørgsmål i undersøgelsen).

Der henvises til vedhæftede notat "Evaluering af Borgerservice" samt vedhæftede bilag A-E.

Resumé af evalueringen

Tilfredsheden med Borgerservice, blandt de adspurgte borgere, er høj. Hovedparten af de adspurgte borgere oplever, at de møder venlige og imødekommende medarbejdere, og at de får hjælp til det, de kommer efter. Det fremgår, at kort ventetid er et vigtigt tilfredshedsparameter for mange af de adspurgte borgere. Til trods for at dette på nuværende tidspunkt ikke kan imødekommes, skaber dette tilsyneladende alligevel ikke utilfredshed med Borgerservice.

Åbningstider

Der er et ønske, fra mange af de adspurgte borgere, om en øget åbningstid i ydertimerne, men i praksis benyttes det dog af ganske få borgere. Som led i strategien om en fortsat digitalisering samt på baggrund af det reelle fremmøde i ydertimerne, anbefales det derfor at fastholde de nuværende åbningstider i Borgerservice. Dog med den fortsatte indbyggede fleksibilitet, der tilgodeser særlige situationer, så der efter behov er mulighed for at udvide åbningstiden i Borgerservice. Deltagelsen i den digitale Hotline medvirker endvidere til, at borgere kan få telefonisk hjælp til anvendelse af de digitale løsninger til kl. 21:00 de fleste af ugens dage, inklusiv søndag.

Den interne organisering

Den interne organisering synes at være hensigtsmæssig og medvirker til, i vid udstrækning, at understøtte den ønskede udvikling mod øget med- og selvbetjening af borgerne. Der er således en gruppe af medarbejdere, der kan koncentrere sig om den direkte borgerbetjening ("borgervejledere"), mens der stadig i back-funktionen er medarbejdere, der kan varetage de mere specialiserede funktioner.

Den fremtidige borgerbetjening

Medarbejderen i Borgerservice har udviklet sig fra gængs sagsbehandler til i videre udstrækning at være borgervejleder, og medarbejderne besidder i dag kompetencer til at understøtte borgerne i de digitale systemer på en helhedsorienteret måde. Når der ses på den fremtidige udvikling af borgerbetjeningen peger det i retning af udbredelsen af stadigt flere digitale løsninger, hvorfor der fremadrettet også vil være behov for disse medarbejderkompetencer i kommunen, - i særdeleshed også til gruppen af ATA-borgere, der har behov for massiv vejledning og støtte. Borgerservice har endvidere igangsat en opsøgende praksis med henblik på at styrke samarbejdspartneres digitale kompetencer og med henblik på at reducere antallet af personligt fremmødte i Borgerservice.

Konklusion og anbefalinger

På baggrund af evalueringen kan det konkluderes:

- at der blandt de adspurgte borgere er stor tilfredshed med Borgerservice
- at den stigende digitalisering og anvendelse af selvbetjeningsløsninger endnu ikke har medført et fald i antallet af personlige henvendelser i Borgerservice
- at der fortsat og fremover vil være en gruppe af de svageste borgere (psykisk syge, handicappede, udlændige m.fl.), der til trods for en omfattende nembetjeningsindsats/uddannelsesindsats vil have behov for personlig hjælp i forbindelse med anvendelsen af digitale løsninger.
- at det anbefales at bibeholde de nuværende åbningstider i Borgerservice
- at det anbefales, at Omstillingens telefontider harmoniseres med administrationens åbningstider, det vil sige lukker kl. 15:00 om mandagen - bortset fra telefonopkald til Borgerservice, der har åbent til kl. 17:00. Det opleves nemlig som en dårlig service, når der ikke er medarbejdere i administrationen, som Omstillingen kan stille om til efter kl. 15:00 om mandagen, jf. vedhæftede notat.
- at den interne organisering fungerer hensigtsmæssigt og efter formålet
- at Pladsanvisningen tilbageføres til Børn og Skole (bortset fra understøttelsen af den digitale indskrivning, der bibeholdes i Borgerservice), jf. vedhæftede notat.

Tids- og procesplan

Evalueringen behandles i adm.-MED d. 27. oktober, Handicaprådet d. 4. november og Ældrerådet d. 11. november. I november finder endvidere en orientering sted på et personalemøde i Borgerservice med MED-status. Endelig behandles evalueringen på økonomiudvalgsrådet d. 30. november og byrådsmødet d. 7. december.

MED sektorudvalg, administrationen, 27. oktober 2015, pkt. 36:

Medarbejdersiden er tilfredse med evalueringen af Borgerservice. Der er nogle spørgsmål og foreslag angående besvarelse af telefoner i samarbejde med omstillingen. Dette drøftes videre i Borgerservice og de involverede afdelinger.

Orienteringen er taget til efterretning.

Organisatoriske ændringer vedrørende huslejenævnet vil blive medtaget på næste møde d. 24. november 2015.

Fraværende: Rune Asmussen, Henrik Manero Hald, Ole Toft Andersen, Rikke Olsen Kristensen.

Økonomi

Ingen

Indstilling

Forvaltningen indstiller til byrådet via økonomiudvalget,

- at evalueringen tages til efterretning, og at de foreslåede forslag til justeringer af Omstillingens åbningstider og ændret snitflade i forhold til Pladsanvisningen tiltrædes,
- at en vurdering af fordele og ulemper ved organisatoriske tilpasninger, der kan optimere servicen i forhold til borgeren, og/eller give et organisatorisk rationale, kan indgå i forbindelse med udmøntningen af indarbejdede rammereduktioner i 2017-19.

MED sektorudvalg, administrationen, 27. oktober 2015, pkt. 36:

Medarbejdersiden er tilfredse med evalueringen af Borgerservice. Der er nogle spørgsmål og foreslag angående besvarelse af telefoner i samarbejde med omstillingen. Dette drøftes videre i Borgerservice og de involverede afdelinger.

Orienteringen er taget til efterretning.

Organisatoriske ændringer vedrørende huslejenævnet vil blive medtaget på næste møde d. 24. november 2015.

Handicaprådet, 4. november 2015, pkt. 72:
Taget til efterretning.

Kim Kristensen, Helle Dahl Skøtt og Katrine Fruelund deltog ikke under behandlingen af dette punkt.

Bilag

Evaluering af Borgerservice, oktober 2015

Bilag A Resultater fra spørgeskemaundersøgelsen i forbindelse med evalueringen af Borgerservice, aug

Bilag B Statistik mandage kl. 15-17 i forbindelse med evalueringen af Borgerservice, august 2015

Bilag C Samlet opsamling på personalemødet d. 21. januar 2015 i Borgerservice

Bilag D Opsamling på fokusgruppeinterviews med borgere i forbindelse med evalueringen af Borgerservic

Bilag E Digitale tiltag Borgerservice

Opsamling på personalemøde med MED status i Borgerservice d. 22. oktober 2015 - Evaluering af Borger

Punkt 74: Høringsudkast til kulturpolitik 2015-17

20.00.00-P22-1-15

Resume

Der er udarbejdet et høringsudkast til kulturpolitik 2015-17. Udkastet er en revidering af den nuværende kulturpolitik, der er opdateret i forhold til byrådets vision 2021, kulturpolitiske tendenser og ønsker.

Sagsfremstilling

Høringsudkastet til kulturpolitik 2015-17 er en revideret udgave af den nuværende kulturpolitik, hvor de 5 kulturpolitiske fokusområder er fastholdt, men er opdateret i forhold til byrådets vision 2021, aktuelle kulturpolitiske tendenser og ønsker.

Kulturpolitiske fokusområder:

- Kulturhusvision 2020
- Kultur i det offentlige rum
- Sammen er vi stærke
- Børn og unge i kulturen
- Kulturhovedstad 2017

Alle fokusområder er fortsat højaktuelle, og de kan bidrage til at realisere byrådets visioner inden for kulturområdet. Kulturhovedstad 2017 er et udviklingsspor, der allerede er i implementeringsfasen.

Forud for revideringen af den nuværende kulturpolitik har der været gennemført et dialogmøde med et bredt felt af kulturinstitutioner, kulturaktører, foreninger, repræsentanter fra børne- og ungeområdet, erhvervsområdet og kulturinteresserede borgere. Input og drøftelser fra dialogmødet er indarbejdet i høringsudkastet. Herudover er aktuelle tendenser og modtendenser i såvel samfundet som kulturfeltet tænkt ind.

Høringsudkastet til kulturpolitik 2015-17 er formuleret kort og præcist, således det fremtræder kortfattet og tekstlet med klare milepæle for de forventede effekter. Sigtet er, at kulturpolitikken understøttes af en strategiplan, hvor initiativer og implementeringsstrategier mere konkret udfoldes.

Høringsperioden er frem til 9. november 2015, hvor samarbejdsparter, borgere, foreninger, MED-udvalg og politiske udvalg har mulighed for at komme med input til udkastet.

Økonomi

Ingen

Indstilling:

Forvaltningen indstiller til Børn og Skoleudvalget, Beskæftigelsesudvalget, Miljø og Teknikudvalget, Landdistriktsudvalget, Sundheds- og Omsorgsudvalget, Socialudvalget, Handicaprådet, Ældrerådet og HovedMED

at udkastet til kulturpolitik drøftes.

Beslutning

Drøftet.

Ældrerådet bemærker, at man mangler fokus på kulturtilbud for de svage ældre.

Ældrerådet foreslår, at kulturen kommer ud og byder sig til for de svage ældre, ude i lokalområde. Man kunne her skele til Egnsteatrets model for forestillinger i forsamlingshusene.

Ældrerådet bemærker desuden, at musiklivet ikke er særligt nuanceret - og hvor blev byorkestret af?

Den ældre, svage generation er ikke tilgodeset.

Bilag

Punkt 75: Fælles byggeudvalg til opførelse af Fremtidens plejehjem og ny daginstitution

82.06.00-P35-1-15

Resume

Sagen indeholder forslag til dannelse af et nyt fælles byggeudvalg til opførelse af Fremtidens plejehjem og ny daginstitution på Nyvangsskolegrunden.

Sagsfremstilling

På et møde mellem udvalgsformændene for sundheds- og omsorgsudvalget og børn- og skoleudvalget er det aftalt, at Fremtidens plejehjem og den nye daginstitution skal udbydes som ét projekt.

Børn- og skoleforvaltningen går derfor hurtigt i gang med at lave en kravspecifikation til den nye daginstitution, således at kravene kan indgå i et samlet udbudsmateriale for både plejehjem og daginstitution.

Fordelene ved et samlet udbud vurderes at medføre stordriftsfordele i selve byggefasen, bedre arkitektonisk sammenhæng og mere for pengene, ligesom den ønskede grad af integration mellem daginstitution og plejehjem vil være nemmere at lave, når byggeriet allerede fra starten er tænkt som en helhed.

På den baggrund vil det være naturligt, at der etableres et fælles byggeudvalg, som skal godkende udbudsmaterialet og til sin tid udpege vinderprojektet.

Det nye fælles byggeudvalg foreslås at bestå af 3 medlemmer fra sundheds- og omsorgsudvalget og 3 medlemmer fra børn- og skoleudvalget. Herudover foreslås det, at der udpeges 1 repræsentant fra daginstitutionsbestyrelsen samt 1 repræsentant fra kommunens ældrerådsamt 1 arbejdsmiljørepræsentant fra henholdsvis børn og skole og sundhed, kultur og omsorg.

Det indstilles endvidere, at formanden for sundhed- og omsorgsudvalget også fremover er formand for byggeudvalget i og med, at Fremtidens plejehjem er langt det største af de fælles projekter.

Som nævnt foreslås projektet udbudt som et samlet fælles projekt i omvendt udbud, hvilket betyder, at de kommende 5 tilbudsgivere får oplyst det samlede beløb, som projektet skal holdes inden for. Samtidig vil tilbudsgiverne også få oplyst forholdet mellem de to bevillinger, således at der er klare signaler om omfanget af hvert delprojekt.

Forvaltningen gør opmærksom på, at der i følge den nuværende tidsplan er 1. spadestik d. 1. august 2016 og ibrugtagning d. 15. september 2017. Hvis arbejdet med kravspecifikationen til daginstitutionen og planlægning af integrationen mellem de to institutioner trækker ud, må det forventes, at det samlede projekt vil blive forsinket.

Forvaltningen gør endvidere opmærksom på, at de nuværende budgetter ikke indeholder midler til det rekreative areal, som der er afsat plads til i lokalplanen.

Økonomi

Ingen.

Indstilling:

Forvaltningen indstiller til sundheds- og omsorgsudvalget, børn og skoleudvalget og ældrerådet,

at godkende oprettelse af et nyt fælles byggeudvalg bestående af 3 repræsentanter fra henholdsvis sundheds- og omsorgsudvalget og børn og skoleudvalget, 1 repræsentant fra ældrerådet og 1 repræsentant fra daginstitutionsbestyrelsen samt 1 arbejdsmiljørepræsentant fra henholdsvis børn og skole og sundhed, kultur og omsorg og

at udpege repræsentanter til det fælles byggeudvalg.

Beslutning

Godkendt.

Ældrerådet udpeger John Sloth med Poul-Erik Axel som suppleant.

Punkt 76: Møde med aktivitetsudvalgene 30. november 2015

00.22.04-G00-8-15

Sagsfremstilling

Status på møde med aktivitetsudvalgene drøftes.
Detaljeplanlægning.

Beslutning

Program godkendt.
Formanden følger op på, at alle aktivitetsudvalg er inviteret.
Drøftelse af, hvordan vi sikrer en aktuel adresseliste for aktivitetsudvalgene. Det foreslås, at Ældrerådets madudvalg følger op lokalt, når de er ude at spise.

Punkt 77: Film om mad

00.22.04-G00-8-15

Sagsfremstilling

Sundhed, Kultur og Omsorg har fået udarbejdet denne lille film, som man bl.a. vil bruge i forvaltningens generelle information af borgerne i Randers Kommune.

https://www.youtube.com/watch?v=T_Rqw-FWmlk&feature=youtu.be

Beslutning

Filmen fremvist - god film

Ældrerådet udtrykker i den forbindelse generel stor tilfredshed med maden.

Punkt 78: Kommende ældrerådsmøder

00.22.04-G00-8-15

Sagsfremstilling

16. november	Vingsted-konference	
30. november	Møde med aktivitetsudvalgene	Skovbakken
9. december	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10 kl. 9.30

Beslutning

Mødekalender godkendt.

Punkt 79: Mødekalender 2016

00.22.04-G00-8-15

Sagsfremstilling

Forslag til mødekalender for 2016 - alle møder er planlagt til den 2. onsdag i måneden, undtagen i juli.

13. januar	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10
10. februar	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10
9. marts	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10
13. april	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10
11. maj	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10
8. juni	Ordinært møde	Laksetorvet, E.3.05
10. august	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10
14. september	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10
12. oktober	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10
9. november	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10
14. december	Ordinært møde	Laksetorvet, C.3.10

Beslutning

Mødekalender godkendt.

Dato for ældretræf 2016 og møde med aktivitetsudvalgene fastsættes på et af rådets første møder i 2016.

Punkt 80: Ældrerådssamarbejde i regionen

00.22.04-G00-8-15

Sagsfremstilling

Efter de første to år i denne periode er der lagt op til evaluering af samarbejdet i regionen.

Beslutning

Drøftet.

Ældrerådet bør på et tidspunkt forholde sig til, om vi ønsker regionssamarbejdet, som det er i dag.

Forslag om et dagsordenspunkt til kommende møde om, hvad samarbejdet i regionsældrerådet består af.

Punkt 81: Gensidig orientering og eventuelt

00.22.04-G00-8-15

Sagsfremstilling

- Nyt fra formanden
- Nyt fra udvalgene
- Eventuelt

Beslutning

Formanden orienterede.

Anna Margrethe Nielsen meddeler, at hun trækker sig fra Ældrerådet med udgangen af året. Sekretariatet indkalder suppleant til det første møde i 2016, som også er konstituerende møde med valg af formand og næstformand.