

## **Opfølgning på udviklingsplan 2017-2020 Børn, unge og familier – Statusrapport 11 - 1. kvartal 2020.**

Vi har i forbindelse med forvaltningens udarbejdelse af statusrapporten for 1. kvartal 2020 løbende været i dialog med forvaltningen og i den forbindelse kommet med vores anbefalinger til kvartalsrapporten.

Vi har i forbindelse med vores gennemgang ikke forholdt os nærmere til eventuelle strategiske og ledelsesmæssige udviklingsmuligheder og udfordringer i forvaltningen.

### **Anbefalinger til statusrapport 11. 1. kvartal 2020 og opfølgning på anbefalinger til tidligere kvartalsrapporter.**

#### **1.2 Styrket ledelse og organisation**

Det fremgår af kvartalsrapporten, at der i 1. kvartal 2020 er udarbejdet et skema med angivelse af sagsmængden i perioden 1. januar til 31. marts 2020. I sagsmængden indgår både åbne og lukkede sager i perioden.

Vi har i vores anbefalinger til tidligere kvartalsrapporter anbefalet at der blev udarbejdet et sagsoverblik med henblik på, at give forvaltningen et styringsredskab dels i forhold til ressourcebehovet og dels i forhold til styring af indsatsen i forhold til de enkelte teams/indsatsområder.

Vi skal anbefale at sagsoverblikket udvides således at der laves en opgørelse over antallet af sager hver den 1. i måneden og udbygges med tilgang af nye sager i måneden samt behandlede sager / afgang af sager. Således at ledelsen hele tiden har et overblik over sagsmængden, hvor mange nye sager der kommer til og hvor mange sager der bliver behandlet og om sagsmængden stiger eller falder.

#### **1.3 Styrket sagsbehandling**

Det fremgik af kvartalsrapporten for 3. kvartal 2019, at der skulle udarbejdes udarbejdes udkast til nye måltal som i starten af den nye år skal drøftes med den nye leverandør af forvaltningens ESDH system.

Det fremgår ikke af kvartalsrapporten for 1. kvartal 2020 hvor langt i processen forvaltningen er kommet med de nye måltal.

Det er fortsat vores anbefaling, at når der fastsættes nye måltal at der er fokus på

- Måltal der kan være med til, at belyse den samlede sagsmængde, udviklingen i sagsmængden og kvaliteten i sagsbehandlingen.
- At der i forhold til implementering af nyt ESDH system er fokus på data struktur og datadisciplin i forhold til registrering af sagsmængden.
- At der udarbejdes vejledninger til opgørelse af sagsmængde og måltal således at opgørelse og opfølgning på måltal sker ensartet uanset om det er i Nuuk, Tasiilaq eller Paamiut.

Vi står naturligvis til rådighed for forvaltningen i forhold til drøftelse af nye måltal.

### **Opfølgning på anbefalinger fra statusrapport 9. 3. kvartal og 10. 4. kvartal 2019.**

1. Fratrædelsessamtaler
2. Trivselsundersøgelser
3. Mål for en styrkede sagsbehandling
4. Sagsoverblik
5. Sagsstyring
6. Ledelsestilsyn

#### **Ad. 1- Fratrædelsessamtaler**

Det fremgår af kvartalsrapporten at der i perioden været afholdt sporadiske fratrædelsessamtaler. Vi skal dog fortsat anbefale, at der udarbejdes faste procedure for afholdelse af fratrædelsessamtaler således at alle medarbejdere der forlader forvaltningen tilbydes en fratrædelsessamtale. Vi skal endvidere anbefale at der udarbejdes en fast skabelon for afholdelse af fratrædelsessamtalerne samt at der sker en uddannelse/koordinering blandt de ledere der afholder samtalerne.

Samt at forvaltningen laver systematiske opfølgning på resultatet af fratrædelsessamtalerne således at vigtig information om medarbejdertrivsel mv. opsamles og forvaltningen har mulighed for at handle på det.

Vores anbefaling fra tidligere kvartalsrapportering:

*I relation til den høje medarbejderomsætning skal vi anbefale, at der fremadrettet indføres fratrædelsessamtaler for de medarbejdere, som opsiges deres stilling eller ønsker flytning til andre opgaver/forvaltning.*

*Formålet med fratrædelsessamtalerne er at sikre forvaltningen en værdifuld feedback, som kan hjælpe med til at udvikle forvaltningen som arbejdsplads og give inspiration til at øge medarbejdertrivslen.*

*En fratrædelsessamtale kunne tage udgangspunkt i følgende forhold*

- *Hvorfor har du valgt at fratræde din stilling?*
- *Hvad har du syntes du om dine arbejdsopgaver?*
- *Hvilke kompetencer har været væsentlige for at løse dine opgaver?*
- *Hvordan vil du vurdere ansvarsfordelingen i dine arbejdsopgaver?*
- *Hvordan har du oplevet strukturering og koordineringen af dine arbejdsopgaver?*
- *Hvordan har forholdet været mellem arbejdsopgaver og tid?*
- *Har de fysiske arbejdsforhold været i orden?*
- *Hvordan har dit samarbejde med henholdsvis din leder, dine kolleger og samarbejdspartnere været?*
- *Hvordan har du oplevet din nærmeste leders involvering og støtte i det daglige arbejde?*
- *Hvordan har dine udviklingsmuligheder fagligt såvel som personligt været?*
- *Hvis du skulle ændre på noget eller give et godt råd, hvad skulle det så være?*

#### **Ad. 2 - Trivselsundersøgelse**

Det fremgår af kvartalsrapporten at forvaltningen fortsat afventer trivselsundersøgelse blandt medarbejderne.

Set i lyset af den forholdsvis høje medarbejdsomsætning i forvaltningen skal vi fortsat anbefale, at der iværksættes løbende trivselsundersøgelser i forvaltningen med henblik på at give forvaltningen værdifuld viden i forhold til medarbejdernes trivsel og forebygge medarbejder afgang i samme omfang som tidligere.

#### **Ad. 3 - Mål for en styrket sagsbehandling**

Der henvises til ovenstående punkt vedrørende styrket sagsbehandling og forvaltningens fastsættelse af nye mål for sagsbehandlingen.

#### **Ad. 4 – Sagsoverblik - Styrket ledelse og organisation**

Der henvises til ovenstående punkt vedrørende styrket ledelse og organisation.

**Ad. 5 - Sagsstyring**

I lighed for sagsoverblikket skal vi fortsat anbefale, at der etableres en struktureret sagsstyring på de enkelte indsatsområder. Sagsstyringen bør etableres på medarbejder niveau for at give forvaltningen en mulighed for at styre indsatsen på de enkelte områder. Der ud over vil det give et bedre grundlag for at måle effekten af sagsbehandlingen på de enkelte områder.

Formålet med sagsstyringen er sammen med sagsoverblikket at give ledelsen en mulighed for, at målrette og prioritere indsatsen på de enkelte sagsområder.

Sagsstyring giver som yderligere gevinst, at forvaltningen får et redskab til at vurdere udviklingspotentialer i de enkelte teams og medarbejdere, herunder hvor der skal sættes ind med kompetenceudvikling og eventuelt, hvem der kan bidrage med kompetenceudviklingen.

**Ad. 6 - Et lærende og udviklende fagligt ledelsestilsyn - punkt 1.4 i kvartalsrapporten**

I forhold til et lærende og udviklende fagligt ledelsestilsyn er der fortsat ikke dokumenteret noget.

Det fremgår af kvartalsrapporten at der i første kvartal er udarbejdet et udkast til hvordan et juridiske ledelsestilsyn kunne udføres.

Vi skal fortsat anbefale at ledelsestilsynet systematiseres og dokumenteres således at der sket et ensartet tilsyn og rapportering på de gennemgåede sager og at der bliver muligt at følge udviklingen i kvaliteten i sagsbehandlingen på de enkelte områder. Således at ledelsen har mulighed for at reagere på resultatet af det gennemførte tilsyn.

Vi fastholder vores anbefaling fra tidligere kvartalsrapporter jf. nedenstående:

*Vi skal henstille til, at der snarest bliver etableret et dokumenteret fagligt ledelsestilsyn og at der på baggrund af det gennemførte tilsyn løbende udarbejdes ledelsesinformation til ledelsen i forvaltningen. Således at læringen herfra kan bruges i den fortsatte udvikling af forvaltningen.*