

# REFERAT Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (2022-2025) d. 04-01-2022

**Mødedato**           Tirsdag d. 04. januar 2022 kl. 17:30

**Mødested**           Lilletrommen

**Mødedeltagere**    Lars Søndergaard (V), Jesper Tvilde (C), Cømert Sonsuz (A), Suzan Daoud (A), Soma Mayel (B), Michael Huusom (C) (Fravær), Kristian Tanderup (V), Bjørn Svensson (Ø), Ulla Hardy-Hansen (UP)

## **Indholdsfortegnelse**

Godkendelse af dagsordenen.....	3
Træffetid.....	4
Introduktion til Arbejdsmarked- og Erhvervsudvalget 2022-25.....	5
Orientering om kommunens borgerrettede telefoni.....	8
Orientering om idéoplæg til erhvervssamarbejde.....	11
Orientering per 4. januar 2022.....	13
Sager på vej per 4. januar 2022.....	14
Digitalt underskriftsblad fra Arbejdsmarked- og Erhvervsudvalget den 4. januar 2022.....	15

## **Punkt 6: Godkendelse af dagsordenen**

**Beslutning i Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (2022-2025) den 04-01-2022**

Dagsordenen godkendt.

## **Punkt 7: Træffetid**

**Beslutning i Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (2022-2025) den 04-01-2022**

Ingen mødt.

# Punkt 8: Introduktion til Arbejdsmarked- og Erhvervsudvalget 2022-25

21/33222

## Beslutningstema

Orientering om introduktion af emner og temaer til udvalget.

## Sagsfremstilling og økonomi

Udvalgets opgaveportefølje er beskrevet i gældende styrelsesvedtægt - vedtaget den 6. december 2021.

Udvalgets opgaver på arbejdsmarkeds- og erhvervsområdet, herunder også turisme og borgerbetjening er komplekst. For at give udvalget det bedst mulige afsæt for det politiske arbejde, er der til dette møde udarbejdet et 'handout' (ligger i bilag), der overordnet beskriver ovennævnte områder.

På udvalgets møde 30. januar 2022 vil der være en nærmere præsentation af fagudvalgets ansvarsområder, herunder større aktuelle sager samt perspektiver og udfordringer for den kommende byrådsperiode. Endvidere vil være en introduktion til de budgetter som udvalget har ansvaret for.

På udvalgets efterfølgende møder vil der blive tilrettelagt temadrøftelser af specifikke fagområder og principielle sager inden for udvalgets ansvarsområde med henblik på en grundigere introduktion af udvalgsarbejdet.

Indholdet på møderne – med afsæt i udvalgets drøftelser – vil blive endeligt tilrettelagt af udvalgets formand, næstformand og administrationen. Nedenfor er en kvartalsvis oversigt over allerede planlagte emner og temaer:

1. Kvartal  
2022

Emne/Tema

- Introduktion til udvalgets arbejdsområder
- Beslutning om temaer udvalget ønsker i 2022.
- Tal og statistik
- Status på investeringsstrategier
- Evt. besøg på KompetenceCenteret
- Drøftelse om erhvervssamarbejde
- Status om erhvervsindsatsen herunder Erhvervshus Hovedstaden og Fredensborg Kommunes iværksættermiljø Synergia
- Tema for erhvervskonferencen som afvikles i efteråret

2. Kvartal  
2022

Emne/Tema

- Temadrøftelse om Beskæftigelsespolitik- og plan
- Tal og statistik
- Årlig orientering fra VisitNordsjælland

3. Kvartal  
2022

Emne/Tema

- Beskæftigelsesministerens benchmark
- Tal og statistik
- Status på investeringsstrategier

4. Kvartal  
2022

Emne/Tema

- Godkendelse af beskæftigelsespolitik- og plan

- Status på afklaringsprojekt for langvarigt forsørgede kontanthjælpsmodtagere
- Status på investeringsstrategier
- Lov om forenklet beskæftigelsesindsats del 2 (Arnepension)
- Drøftelse af temaer i 20223 – herunder studietur
- Tal og statistik

Bemærk at samtlige bilag til denne sag vil blive udleveret fysisk på mødet.

## **Bevilling**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Retsgrundlag**

Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats

## **Kompetence**

Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget

## **Indstilling**

1. At orienteringen tages til efterretning.

## **Beslutning i Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (2022-2025) den 04-01-2022**

Orienteringen tages til efterretning.

## **Bilag**

Handout AEU 1 møde 040122

Styrelsesvedtægt for FK perioden 22-25.pdf

Beskæftigelsespolitik.pdf

Beskæftigelsesplan 2021-2022. pdf

Studietursrapport\_BAEU\_2021.PDF

Sygedagpengeinitiativer.pdf

Indsats for kvinder med ikke vestlig baggrund.PDF

Erhvervs-\_og\_turisme2022.pdf

Erhvervsstrategi\_2018-2021

lov om erhvervsfremme.pdf

Fredensborg Erhvervsråd\_vedtægter.pdf

Fredensborg Erhvervsråd, medlemmer mm.

VisitNordsjælland Vedtægter glædende fra 1.1.2021 vedtaget den 4.11.2020 .pdf

VisitNordsjælland, regional udviklingsplan for turismen

VisitNordsjællands strategi MOD NYE TIDER.pdf

Erhvervshus Hovedstaden resultatkontrakt2021 med KKR

UNESCO Parforcejagtlandskabet Samarbejdsaftale\_2019-2023.pdf

Omslag erhvervskonference 2021final

Erhvervspris / Lærling/Elevpris 2021 Annonce \_2021\_131x180\_PR.pdf

## Punkt 9: Orientering om kommunens borgerrettede telefoni

20/52248

### Beslutningstema

Arbejdsmarked- og Erhvervsudvalget orienteres om kommunens borgerrettede telefoni.

### Sagsfremstilling og økonomi

Fredensborg Kommune betjener borgere via en lang række såkaldte henvendelseskanaler. En tidligere opgørelse viser, at kommunen har over 20 henvendelseskanaler, som borgeren kan anvende i kontakten til kommunen, herunder digital selvbetjening, digital post, chatbot på kommunens hjemmeside, personligt fremmøde og telefoni.

Siden 2013 er kommunens henvendelseskanaler vokset markant. Nogle er de hovedkanaler som borgerne anvender i kontakten til kommunen er; digital selvbetjening, digital post, chatbot på kommunens hjemmeside, personligt fremmøde og telefoni.

Den øgede digitalisering og teknologianvendelse gør det muligt at tilbyde en anden og mere fleksibel service til borgerne, blandt andet ved at servicen i højere grad kan målrettes forskellige borgergrupper og deres behov. Her spiller teknologien en afgørende rolle, uanset om der er tale om en digital eller analog henvendelseskanal.

Det er administrationens opfattelse, at størstedelen af de borgere som er digitale, håndterer mødet med kommunen på de digitale kanaler. Det vil sige ved hjælp af eksempelvis digital selvbetjening, kommunens chatbot på hjemmesiden og digital post.

De borgere som er mindre digitale – eller slet ikke digitale - anvender som oftest personligt fremmøde og telefoni, som de primære kanaler.

De seneste tal på kommunens telefoni viser, at der i 2021 blev registreret ca. 60.000 kald til kommunens hovednummer. Svarende til, gennemsnitligt, ca. 250 kald dagligt i telefonåbningstiden. Derudover er der de kald som tilgår institutioner og lokalnumre. De er ikke talt med i ovenstående, og det er således en betydelig volumen kommunen har på sin telefoni.

I Fredensborg Kommune spiller telefoni derfor en central og afgørende rolle i kontakten og serviceleverancen mellem borger og kommune.

I 2021 blev der igangsat en større implementering af et nyt telefonsystem i kommunens Kontaktcenter, i Borgerservice, hvor formålet er at udvikle en mere tidssvarende borgerservice. Indsatsen skal ses i lyset af det løbende arbejde der pågår i administrationen med bl.a. at effektivisere, herunder automatisere og modernisere kommunens henvendelsesplatforme i samhörighed med den bagvedliggende sagsbehandling.

Med implementering af den nye løsning blev der samtidig igangsat et arbejde som skal forbedre telefonkulturen, og dermed også interne arbejdsgange i administrationen.

Omdrejningspunktet er efterlevelse af otte principper, der skal sikre borgeren oplever en god og tidssvarende telefonservice, og der skal i administrationen være et fokus på at udnytte de effektiviseringspotentialer en tidssvarende telefoni understøtter. I denne sammenhæng øget kvalitet og frigørelse af tid til mere sagsbehandling.

Principperne er vedlagt som bilag.

En ny og mere fleksibel borgerservice

Som led i implementeringen af nyt telefonsystem er der arbejdet med tre indsats:

- Ny kontaktcenterløsning til håndtering af borgerens kald til kommunen, viderestilling mv.
- Let tilgængelighed til medarbejdere - uanset deres fysiske lokalisering, herunder udrulning af moderniseret IP-telefoni omfattende headset og softphones.
- Implementering af ny telefonkultur baseret på principperne i ”God telefonpraksis”

## Ny kontaktcenterløsning

Med den ny kontaktcenterløsning har Fredensborg Kommune fået en tidssvarende IT-løsning, som kan håndtere borgerens kald professionelt og samtidig understøtte behovet for internt at arbejde mere effektivt.

Løsningen er bl.a. kvalificeret gennem interviews med forskellige borgere, som har været i kontakt med kommunen.

Vedlagte bilag viser en beskrivelse af den forventede borgeroplevelse.

En vigtig forudsætning for at kunne yde borgeren den bedste telefonservice, og samtidig også arbejde mere effektivt i administrationen, er statistik og data.

Med den ny løsning er det muligt at trække vigtig statistik på kommunens hovednummer. Det omfatter data på eksempelvis:

- Antal indgående kald
- Tidspunkt for kaldet
- Kaldets varighed
- Hvor længe borgeren har ventet i kø
- Hvor længe borgeren har ventet i kø inden et kald afbrydes
- Henvendelsestyper, herunder temaer som kaldene omhandler (sidstnævnte er muligt idet medarbejderne i Kontaktcentret kan indsætte eksempelvis byggesag eller visitation som temaer, som medarbejderne manuelt registrerer i systemet)

Ved at arbejde datadrevet med kommunens telefoni vil borgeren i højere grad opleve let tilgængelighed på kommunens telefoni, ved hjælp af korrekt bemanding på telefonerne, og efterlevelse af servicemål, som eksempelvis reduceret ventetid i kø.

Herudover skal data på henvendelsestemaer anvendes til at udvikle og forbedre information på øvrige henvendelseskanaler i kommunen til gavn for alle borgergrupper. Som eksempel kan nævnes, at hvis Kontaktcentret registrerer mange spørgsmål som omhandler Visitation, så kan administrationen med denne indsigt bl.a. forbedre information om visitation på kommunens hjemmeside.

Den databaserede indsigt skal ligeledes anvendes til at målrette kompetenceudvikling af medarbejderne i Kontaktcentret. Det skal ske ved en systematisk forbedring af de fagartikler som anvendes til at svare på borgerens faglige spørgsmål, ligesom det skal ske ved at placere nye fagområder i Kontaktcentret. En systematisk udvikling af Kontaktcentret med flere områder, skal dels understøtte en god borgeroplevelse ved at borgeren ikke viderestilles. Dels åbne op for mere tid til sagsbehandling generelt i backoffice. Det skal styrke kvalitet og reducere sagsbehandlingstider andre steder i administrationen, til gavn for borgeren.

Konkret arbejdes der pt. på at løfte nogle af opgaverne fra Kontakthjælpsområdet til Kontaktcentret.

Ud over de forbedrede muligheder der er i at arbejde mere datadrevet, integrerer den ny telefonløsning med en række IT-systemer. Det gør at kontaktcentermedarbejderen har et godt overblik over borgerens engagement med kommunen. Det betyder, at borgeren – uden at blive viderestillet - kan få en status på eksempelvis igangværende sager.

I dag er der en straksafklaring på 35 pct. i Kontaktcentret. Det betyder at 35 pct. af alle kald til kommunens hovednummer besvares uden borgeren oplever en viderestilling. Ved at målrette viden om fagligt indhold vil dette tal kunne løftes, så flere borgere oplever straksafklaring ved første kald.

Der vil i den kommende tid pågå et arbejde med at få etableret og udbredt statistik i organisationen på kommunens telefoni.

## Medarbejdernes tilgængelighed

I de tilfælde hvor borgeren viderestilles eller ringer direkte til en sagsbehandler er det vigtigt, at medarbejderen i kommunen har en fleksibel telefonløsning, som kan understøtte ønsket om tilgængelighed i forhold til borgeren.

Telefonsystemet er i dag baseret på IP-telefoni. Det betyder at telefoni i dag styres af fx medarbejderens PC, hvilket er en del af moderniseringen. Med implementeringen er der sket udrulning af headsets og softphones til kommunens medarbejdere. Dette arbejde fortsættes ind i begyndelsen af 2022.

Som en del af implementeringen af nyt telefoni-setup er der derfor pågået en udskiftning af de traditionelle bordtelefoner, og i stedet indført softphones, som er telefoni via PC. Denne form for telefoni muliggør eksempelvis, at medarbejderen

ikke behøver sidde på sin normale plads for at besvare borgerens kald, men tager sin ”telefon” med, når man flytter lokalitet. Det øger tilgængeligheden.

#### Implementering af ny telefonkultur ”God telefonpraksis”

En tredje indsats i implementeringen er fokus på telefonkultur, og det administrationen omtaler som ”God telefonpraksis”. Medarbejdere og ledere er undervist i ”God telefonpraksis” som indeholder otte principper for, hvordan borgeren skal opleve en god telefonservice.

Med principperne skal borgeren opleve, at det er nemt at komme i kontakt med kommunen, også når kaldet ikke er til hovednummeret.

”God telefonpraksis” er vedlagt som bilag til udvalgets orientering.

#### Status og videre proces

Implementering af nyt telefoniset-up er i 2021 pågået i centrene på Rådhuset. Ligesom flere institutioner er i gang med udrulning. Planen er, at implementering er færdig senest den 30. marts 2022.

Der vil i 2. halvår 2022 blive fulgt op med en evaluering af kommunens telefonbetjening. Denne fremlægges i udvalget.

### **Bevilling**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

### **FN's Verdensmål og Byrådets arbejdsgrundlag**

Anstændige jobs og økonomisk vækst.

### **Kompetence**

Arbejdsmarked- og Erhvervsudvalget.

### **Indstilling**

1. At orienteringen tages til efterretning.

### **Beslutning i Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (2022-2025) den 04-01-2022**

Orienteringen tages til efterretning. Udvalget ønsker at følge status for implementering og ønsker en evaluering for betjeningen sat på dagsordenen.

### **Bilag**

God telefonpraksis.pdf

Bilag Use Cases.pdf

# Punkt 10: Orientering om idéoplæg til erhvervssamarbejde

21/32047

## Beslutningstema

Ideoplæg til nyt erhvervssamarbejde fremlægges til orientering.

## Sagsfremstilling og økonomi

Borgerservice-, Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (BAEU) 2018-2021 ønskede at videregive udvalgets anbefalinger vedr. et fremtidigt erhvervssamarbejde og –indsats til det nye udvalg, der varetager erhvervsindsatsen.

Med ideoplægget fulgte BAEU op på en målsætning i Fredensborg Kommunes Erhvervs- og Turismepolitik 2019-2023 om at skabe sammenhæng i erhvervssamarbejdet i kommunen.

Med baggrund i studiebesøg hos danske kommuner og erhvervssamarbejder samt BAEUs temadrøftelse af emnet, udarbejdedes vedhæftede idéoplæg. Oplægget behandler organisering af erhvervssamarbejdet og indsatsen i et samarbejde.

Udvalget anerkendte Fredensborg Erhvervsråd for at varetage dialogen på tværs af kommunen og erhvervsforeninger.

Udvalget har været særligt optaget af en fælles indsats i forhold til beskæftigelse, rekruttering og lærepladser samt af værdiskabende netværk imellem virksomhederne.

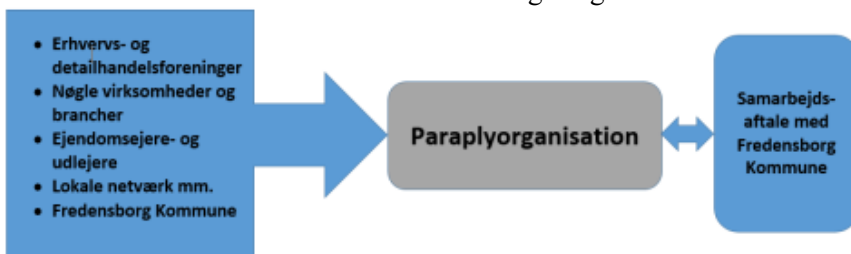
Oplægget har følgende konkrete anbefalinger til indsatsen:

- BAEU anbefaler, at et nyt erhvervssamarbejde har fokus på beskæftigelse og rekruttering i samarbejde med Fredensborg Kommune fx med etablering af tværgående partnerskaber, der kan resultere i flere lærepladser og uddannelse af faglærte.
- BAEU anbefaler at prioritere netværksaktiviteter som fx speed-dating, inspirations- og temamøder og videndeling mellem virksomheder samt dialog og partnerskaber.
- BAEU anbefaler, at udvalget besøger virksomheder.

Udvalget anbefaler en ny udvikling og organisering, der fremmer den direkte involvering af virksomhederne og erhvervs- og detailhandelsforeningerne med det formål at få aktiveret erhvervslivet i erhvervsudviklingen, få skabt værdiskabende netværk i erhvervslivet og dannet partnerskaber. En ny model for erhvervssamarbejdet kan fokusere på få aktiveret erhvervslivet, få skabt værdiskabende netværk og etablering af partnerskaber for fx social ansvarlighed, flere lærlinge og klima- og bæredygtighedsindsatsen.

Udvalget pegede på en paraplyorganisation som midtpunkt for et styrket erhvervssamarbejde og en model, som inddrager et netværksperspektiv.

Til beskrivelse af modellen fik BAEU fremlagt følgende til en skitse.



BAEU drøftede ikke finansiering af modellen og varetagelse af sekretariatsfunktion. Det nye udvalg må derfor overveje om en udvikling, der er drevet af et kommunalt erhvervspolitisk engagement, skal finansieres i større eller mindre grad af Fredensborg Kommune samt de parter, der må vælge at indgå i samarbejdet.

En paraplyorganisation sammensættes af aktører, der alle har interesse i og vil tage medejerskab af erhvervsudviklingen i Fredensborg Kommune. Fx eksisterende erhvervs- og detailhandelsforeninger samt andre interessenter som fx grundejere/udlejere af erhvervslokaler, lokale foreninger, nøglevirksomheder og brancher samt Fredensborg Kommune. Paraplyorganisationen kan indgå i en samarbejdsaftale med Fredensborg Kommune og via aftalen understøtte strategiske indsatses som fx samarbejde om rekruttering, flere faglærte, bæredygtighed og den grønne omstilling.

Modellen giver mulighed for at fastholde og mobilisere interesser bredt og styrke den erhvervmæssige sammenhæng på tværs af kommunens geografi og dialogen i en større kreds mellem erhvervsliv og kommunen.

Modellen åbner ikke umiddelbart op for den brede direkte inddragelse og medejerskab i den enkelte virksomhed, og dermed er der en risiko lavere interesse i at medfinansiere en strategisk indsats, der går på tværs af kommunes geografi.

På et kommende møde i udvalget fremlægges status for erhvervsindsatsen og forslag til procesplan for det videre arbejde med et nyt erhvervssamarbejde.

## **Bevilling**

Sagen har ikke bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Retsgrundlag**

Lov om erhvervsfremme

## **FN's Verdensmål og Byrådets arbejdsgrundlag**

FNs verdensmål: Mål 8: Anstændige jobs og økonomisk vækst.

Byrådets arbejdsgrundlag: Oplevelser og erhverv som udviklingsmotor

## **Evaluerings af CO2-effekt af politisk beslutning**

Evaluerings af CO2-effekt er ikke aktuel i denne sag.

## **Kompetence**

Arbejdsmarked- og Erhvervsudvalget.

## **Indstilling**

1. At orienteringen tages til efterretning.
2. At procesplan for nyt erhvervssamarbejde fremlægges på kommende møde.

## **Beslutning i Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (2022-2025) den 04-01-2022**

Orienteringen tages til efterretning.

## **Bilag**

Ideoplæg til erhvervssamarbejde okt2021.pdf

Studietursrapport\_BAEU\_23\_23\_juni\_2021.pdf

## **Punkt 11: Orientering per 4. januar 2022**

21/32032

**Beslutning i Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (2022-2025) den 04-01-2022**

Orienteringen tages til efterretning.

## **Punkt 12: Sager på vej per 4. januar 2022**

21/32028

### **Beslutningstema**

Udvalget orienteres om sager, der er planlagt til behandling.

### **Sagsfremstilling og økonomi**

Følgende sager forventes behandlet på kommende udvalgs møder:

- LIS (Ledelsesinformation)
- Økonomiske konsekvenser af lov om tidlig pension – del 2
- Nye regler om personligt fremmøde i Borgerservice

Listen over sager på vej er ikke en komplet liste over kommende sager, men rummer større, strategiske sager og sager, der af et flertal i udvalget er besluttet optaget politisk.

Sager kan flytte dato og varslede sager kan blive uaktuelle og udgå.

### **Bevilling**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

### **Kompetence**

Arbejdsmarked- og Erhvervsudvalget.

### **Indstilling**

1. At orienteringen tages til efterretning.

## **Beslutning i Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (2022-2025) den 04-01-2022**

Orienteringen tages til efterretning.

## **Punkt 13: Digitalt underskriftsblad fra Arbejdsmarked- og Erhvervsudvalget den 4. januar 2022**

21/30658

### **Beslutning i Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget (2022-2025) den 04-01-2022**

Godkendt med digitalt underskriftsblad. Vedhæftet som bilag.

#### **Bilag**

Godkendelses ark fra Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalget den 4. januar 2022.pdf