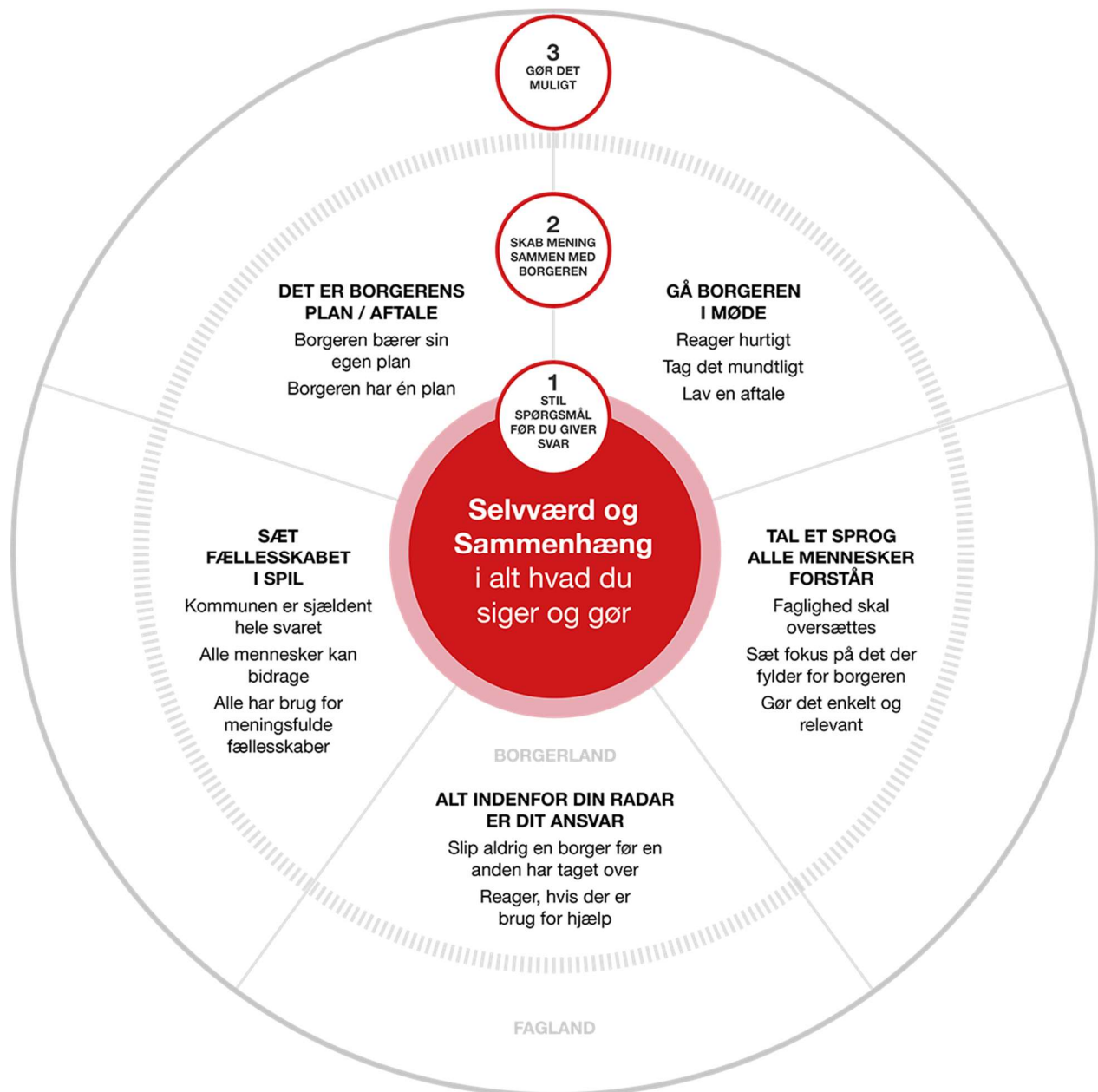


# Introduktion til

## Socialforvaltningen Kolding Kommune



**Opdragsgiver**

Kolding Kommune

**Adresse**

Socialforvaltningen  
Nicolaiplads 6  
6000 Kolding  
Tlf. 79 79 79 79  
[www.kolding.dk](http://www.kolding.dk)

Der henvises desuden til [www.kolding.dk](http://www.kolding.dk)

## Kort om Kolding Kommune – en design-by med ambitioner og udsyn

Kolding Kommune er en særdeles attraktiv kommune for både indbyggere, tilflyttere og medarbejdere. Det er en kommune i vækst, med styr på økonomien og med et konstant fokus på at sikre en høj faglig kvalitet i de kommunale ydelser. Målet er kontinuerligt at designe og implementere nye designs – beslutninger og løsninger, der matcher velfærdssamfundets udfordringer. Kolding Kommune ligger flot på væsentlige nøgletal – også i forhold til nationalt niveau. Det er ambitionen at fortsætte denne udvikling og gerne øge forspringet.

Kommune har ca. 90.000 indbyggere og et stigende indbyggertal. Byens mangfoldige uddannelsesstilbud og studiemiljøer tiltrækker især mange unge og enlige mellem 18 og 35 år.

Ambitionerne er høje på alle områder, og Kolding står sammen for at løse byens udfordringer og nå nye og ambitiøse målsætninger. Ledetråden og drivkraften er den fælles vision for Kolding, som er lokalt og bredt forankret med international rækkevidde. Resultaterne skal skabes ved at tænke samskabelse og partnerskaber ind i alle facetter af livet – fra børneliv over ungdoms- og voksenliv til ældrelev. Kolding designer nye måder at drive samfund og vækst på.

Se mere på Kolding Kommunes hjemmeside <https://www.kolding.dk/>

### Visionen – ”Kolding – Sammen designer vi livet”

Kolding har en vision, der skaber retning for al udvikling og vækst i byen: ”Kolding – Sammen designer vi livet”. Visionen blev vedtaget af byrådet i 2012 med en forudgående designproces med bred involvering af borgere, virksomheder og foreninger.

Visionen er baseret på Koldings fire udvalgte autentiske styrker:

- Design
- Entreprenørskab/Iværksætteri
- Social udvikling/Frivillighed og
- Viden/Uddannelse.

Den offentlige sektor skal re-designes fra at levere løsninger til borgerne til at producere løsninger sammen med borgerne. Udviklingen går fra høring af borgerne, når løsningen allerede er næsten sikker, til skabelse af en meningsfuld fremtid i samskabelse med borgerne.

Kolding skal som design-by udvikle og skalere løsninger, der bidrager til mere økonomisk, socialt og miljømæssigt bæredygtige byer, særligt hvis byen formår at facilitere mødet mellem borger og det offentlige. Nye by-løsninger vil i stigende grad være baseret på åbne datastrømme, nye teknologier og vil endvidere trække på kunders og borgeres aktive involvering og voksende engagement. Dette vil skabe nye intuitive løsninger og vil dels ske ved at trække på borgernes egne ressourcer som medskabere af byen og dels ved, at udviklingen baseres på borgerens skiftende behov og feedback.

Kolding Kommune arbejder med at skabe rammer, som passer til borgerne og deres forskellige liv. Kommune kalder det "at designe livet".

### **Se mere på "Kolding – Sammen designer vi livet"**

<https://www.kolding.dk/om-kommunen/sammen-designer-vi-livet/vision-sammen-designer-vi-livet>

Visionen bliver til virkelighed gennem 10 målrettede indsatser. En af disse indsatser er "Kolding Kommune går forrest". Som kommunens største arbejdsplads skal Kolding Kommune være garant for designtænkning i kontakten med borgere, virksomheder, medarbejdere og frivillige. Ved brug af designkompetencer motiveres borgere og medarbejdere til at deltage i at designe muligheder for et bedre liv.

Målet for 2022 er, at Kolding Kommune er en lokal, national og international anerkendt organisation, der er kendt for – i tæt samspil med borgere, institutioner, virksomheder og frivillige ildsjæle – at designe moderne og effektive kommunale ydelser, der opleves som sammenhængende og meningsfulde af såvel ansatte, borgere, virksomheder og institutioner.

## **Politikker og strategier**

Kolding Kommunes Byråd og politiske udvalg har vedtaget en række politikker og strategier. Det er vigtigt at disse politikker og strategier "spiller sammen" – og samlet set skaber rammen for de tværgående og mere komplekse indsatser og forløb. Som leder og medarbejder skal man kende til rammerne – ikke alene inden for eget fagområde, men overordnet på alle områder, der har betydning for at skabe sammenhængende og helhedsorienterede borgerforløb.

### **Kolding Kommunes politikker og strategier kan findes her**

<https://www.kolding.dk/politik/politikker-og-strategier/oversigt-politikker-strategier>

Særligt kan fremhæves forvaltningens strategi for Selvværd og Sammenhæng.

I december 2016 godkendte Seniorudvalget og Social- og Sundhedsudvalget projektgrundlaget for det strategiske designprojekt "Selvværd og Sammenhæng". Formålet med projektets fase 1 var at gennemføre en brugerundersøgelse blandt de borgere, der modtager hjælp fra Socialforvaltningen. Undersøgelsen tog sit afsæt i, at måske er kommunen blevet så kompleks, at de eneste der for alvor kan gennemskue den, er de borgere, der benytter den. I tre måneder var fire designere ude blandt borgere for at gennemføre interview og foretage observationer af deres møde med kommunen. Minimum 320 borgere og medarbejdere har været genstand for undersøgelsen.

Med afsæt i indsigterne fra brugerundersøgelsen har Socialforvaltningen vedtaget en strategi og en udviklingsplan for, hvordan de behov for forandringer, som indsigterne peger på, kan imødekommes. Strategien består af en vision og fem leveregler, som gælder for hele Socialforvaltningen. Visionen og de fem leveregler skal ses i forlængelse af Selvværdsstrategien, der blev udviklet og godkendt i 2012, samt Kolding Kommunes fælles mål om, at omdrejningspunktet er "borgerens centrum".

Visionen lyder:

Selvværd og Sammenhæng i alt, hvad du siger og gør.

De fem leveregler er:

- 1) Tal et sprog alle mennesker forstår
- 2) Alt indenfor din radar er dit ansvar
- 3) Det er borgerens plan
- 4) Sæt fællesskabet i spil
- 5) Gå borgeren i møde.

#### **Ad 1: Tal et sprog alle mennesker forstår**

Denne leveregel handler om, at når personalet kommunikerer med borgerne, så skal de huske, at deres faglighed ofte skal oversættes. Borgerne forstår ikke mange af de fagudtryk og henvisninger til lovparagraffer, som er hverdagsprog for personalet. Der skal derfor arbejdes med at kommunens personale bliver bevidste om, når grænsen mellem det vi kan kalde "fagland" og "borgerland" krydses. Samtidig skal personalet arbejde med at kommunikere enkelt og det der er relevant for borgerne.

#### **Ad 2: Alt indenfor din radar er dit ansvar**

Denne leveregel er inspireret af Tivolis "tre meter regel", som handler om, at en medarbejder i Tivoli har ansvaret for alt i en radius på tre meter. Det gælder uanset, om det er skrald, der skal samles op, gæster der har brug for hjælp til at finde vej eller et barn der har slået hul på knæet.

Oversat til Socialforvaltningen handler det om, at personalet aldrig skal slippe en borger før en anden har taget over. Samtidig er man forpligtet til at reagere, hvis der er en borger, som har brug for hjælp. Dette uanset om borgerens behov for hjælp er indenfor personalets eget fagområde. Vi skal hjælpe borgeren med at finde det rette sted hen.

#### **Ad 3. Det er borgerens plan**

Denne leveregel tager udgangspunkt i "Min plan", udviklet til Kolding Kommunes sygedagpengeområde i Børne-, Uddannelses- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Vi ønsker at overføre princippet om, at borgeren altid udfylder og "bærer" sin egen plan – det er ikke forvaltningens plan. Samtidig skal vi arbejde for, at borgeren kun har én plan, også selvom borgeren modtager hjælp fra flere forskellige fagområder indenfor kommunen.

#### **Ad 4. Sæt fællesskabet i spil**

Denne leveregel tager afsæt i en tro på, at alle mennesker kan bidrage med noget, og når de får lov at bidrage, så vokser selvværdet. De fleste mennesker vil gerne være en del af (lokal)samfundet på lige vilkår med andre mennesker, så derfor er det også vigtigt, at vi ikke ser kommunen som hele svaret på borgernes udfordringer og behov for hjælp. Vi skal tænke i at understøtte helhedsløsninger, der rækker ud i civilsamfundet.

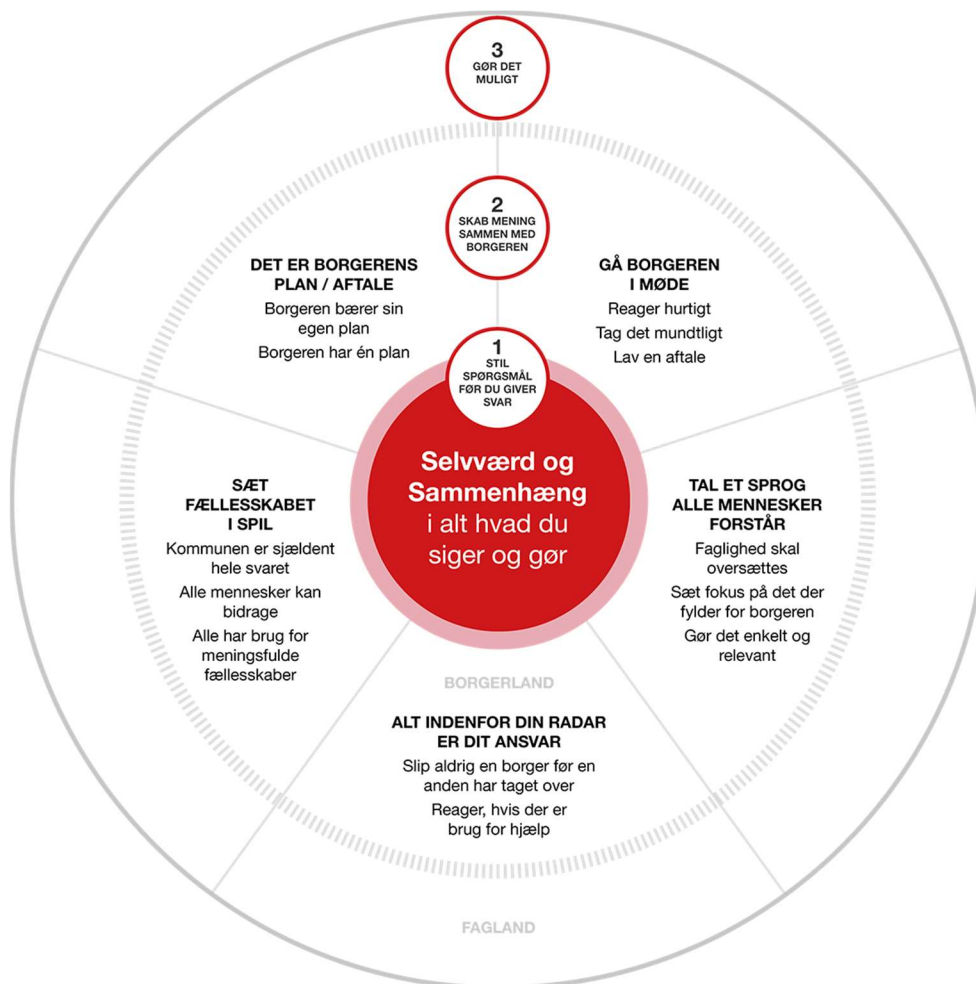
#### **Ad. 5 Gå borgeren i møde**

Denne leveregel er inspireret af en hollandsk model for klagesagshåndtering, som også Børne-, Uddannelses- og Arbejdsmarkedsforvaltningen arbejder med igennem "Styrket borgerkontakt".

Modellen bygger på, at når personalet får en indikation på, at en borger er utilfreds eller usikker, så skal man som ansat reagere hurtigt, tage mundtligt kontakt til borgeren og altid afslutte samtalen med at lave en aftale om næste handling. De hollandske erfaringer viser, at på denne måde stiger tilfredsheden blandt borgerne og der bliver færre klager.

Levereglerne skal bidrage til, at der er den rette kultur og adfærd blandt personalet i mødet med borgerne. Det ser vi som en forudsætning for, at vi kan lykkes med og skabe konkrete effekter i de strategiske projekter, der igangsættes på tværs af Kolding Kommune og internt i forvaltningen.

## Leveregler



## Organisation og ledelse

### Den politiske organisation

Byrådet i Kolding Kommune består af 25 medlemmer, og ledes af borgmester Jørn Pedersen (V). Den politiske organisering består af Økonomiudvalget og 10 stående udvalg, herunder Social- og Sundhedsudvalget.

Borgmesteren er ligeledes den øverste daglige leder af administrationen.

### Den administrative organisation

Kolding Kommunes administration er organiseret i fem forvaltninger med hver sin direktør:

- Centralforvaltningen
- By- og Udviklingsforvaltningen
- Socialforvaltningen
- Senior- og Sundhedsforvaltningen
- Børne-, Uddannelses- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Kommunens direktion ledes af kommunaldirektør Thomas Fonnesbæk Boe, og består derudover af direktør for By- og Udviklingsforvaltningen Merete Dissing Pedersen, direktør for Socialforvaltningen Lars Rasmussen, konstitueret direktør for Senior- og Sundhedsforvaltningen Annette Lund Petersen og direktør for Børne-, Uddannelses- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Michael Petterson.

Kolding Kommunes ledelsesgrundlag er som en konsekvens af visionen "Kolding – Sammen designer vi livet" blevet til i samarbejde med og med inspiration fra erhvervsliv, forskere og andre offentlige ledere. Ledelsesgrundlaget består af fire ledelsesprincipper med tilhørende bærende værdier, foruden et kompetencekatalog, der beskriver hvilke generelle kompetencer lederne på forskellige niveauer især skal have for at udføre deres job.

Ledelsesprincipperne er:

- Resultatskabende forskellighed
- Udsyn
- Designdrevet fornyelse
- Professionalisme

Ledelseskompetencerne er:

- Designledelse
- Strategisk ledelse
- Ledelse af organisation og drift
- Ledelse af mennesker
- Fortolke og formidle
- Dig selv

**Her kan læses mere om "Ledelsesgrundlag Kolding Kommune, Ledelsesprincipper**

[https://www.kolding.dk/images/dokumenter/Om\\_kommunen/Kolding\\_Kommune\\_som\\_arbejdsplads/Personalepolitik/Ledelsesprincipperne\\_i\\_Kolding.pdf](https://www.kolding.dk/images/dokumenter/Om_kommunen/Kolding_Kommune_som_arbejdsplads/Personalepolitik/Ledelsesprincipperne_i_Kolding.pdf)

I Kolding Kommune er forventningerne til de kommunale ledere og medarbejderne at tænke nyt, være risikovillige, undersøge, afprøve og eksperimentere og sætte handling bag gode intentioner, strategier og politikker. Kommunen er kendt for at være på forkant på flere udviklingsområder og præsenterer ofte de nyeste tilgange og metoder til at nå mål og resultater – nationalt og internationalt.

### **Socialforvaltningen**

Forvaltningen består af en række afdelinger med hver deres opgaveportefølje:

- Social- og Handicapområdet
  - Familierådgivning
  - Dags- og døgntilbud til udsatte børn og unge
  - Sundhedsplejen
  - Psykiatrirådgivningen
  - Misbrugscenter
  - Dags- og døgntilbud samt hjemmestøtte til borgere med betydelige sociale problemer, sindslidelser og misbrug
  - Handicaprådgivning
  - Hjælpe-middelafdelingen
  - Dag- og døgntilbud til handicappede
  - Hjemmestøtte
  - Aktivitet og beskæftigelse
  - Frivilligt Socialt Arbejde

Forvaltningens enheder er fysisk og geografisk fordelt på ca. 40 matrikler

Forvaltningens driftsområde er Social- og Handicapområdet.

Social- og Handicapområdet har i alt ca. 1.350 medarbejdere, og det samlede budget for området udgør i alt ca. 0,665 mia. kr.

Driftsområdet opleves som et velfungerende fagområde, der ledes af dygtige og kompetente ledere. Det er en forvaltning med mange fagligt kompetente medarbejdere, og kvaliteten er på et højt niveau.

Det gælder for hele forvaltningen, at der eksisterer en stærk udviklingskultur, ligesom forvaltningen har været toneangivende set i et landsdækkende perspektiv. Der hersker lyst til at forbedre arbejdet med borgerne og en ambition om, at dét, der gøres godt allerede, skal blive endnu bedre.