

Hvordan ser kerneopgaven på ydelsesområdet ud fremover?

Der er indenfor en relativt kort periode sket væsentlige forandringer af ydelsessagsbehandlerne arbejdsområde, som forventes at have en betydning for kerneopgaven og organisering af arbejdet:

- Der er en forventning om fremadrettede automatiserede fagsystemer
- Der er et øget politisk fokus på fejludbetalinger
- Kontrolarbejdet skal indgå i den løbende sagsbehandling og vil derfor involvere flere medarbejdergrupper og nye arbejdsredskaber og metoder (den Fælles Dataenhed)

Samlet set er der et massivt behov for, at få en forståelse af kerneopgaven fremadrettet, som værktøj til at tilpasse sagsbehandlingen og arbejdsprocesserne.

Dette projekt skal give et fundament af viden, så arbejdspladserne kan reagere hurtigt og effektivt på de forandringer, som især har indflydelse på ydelsessagsbehandlerne opgaver i form af:

- Overblik over betydningen af forandringerne
- Bud på relevante handlingsmuligheder, for at imødegå forandringerne

Projektet vil afprøve en kombination af to anerkendte metoder for at få indsamlet viden og data om udfordringerne samt tilvejebragt en række handlings- og løsningsforslag. Løsningsforslagene skal efterfølgende anvendes til at iværksætte målrettede aktiviteter og indsatser for at understøtte de mange forandringer og krav, der stilles til ydelsesområdet.

Succeskriterier

- Udarbejde et idekatalog med udfordringer, handlings- og løsningsforslag i forhold til kerneopgaven og organisering af arbejdet inden for ydelsesområdet
- At der prioriteres blandt konkrete aktiviteter og gives anbefalinger til løsninger på udfordringerne på ydelsesområdet
- Afprøve en metode til hurtigt og effektivt at indsamle viden om udefrakommende udfordringer og fremkomme med bud på handlings- og løsningsforslag til konkrete aktiviteter og indsatser
- At projektets resultat formidles bl.a. via www.vpt.dk, KLs og HK Kommunals hjemmesider, magasiner, ved oplæg på relevante konferencer og andre foraer samt til kommunernes ydelsesområder

Baggrund og problemstilling

Nedennævnte er eksempler på nogle af de udfordringerne som har betydning for sagsbehandlingen for ydelsessagsbehandlerne. Samtidig kalder udfordringerne på omstillingsparathed, tilegnelse af nye kompetencer hos medarbejderne, samt et ledelsesfokus:

- Implementering af de mange reformer på beskæftigelsesområdet de seneste år har medført store ændringer i regler og arbejdsgangene i de kommunale ydelseskontorer. Det har medført et stort behov for hurtigt at kunne eksekvere nye arbejdsgange og ny snitflader med øvrige interessenter på ydelsesområdet f.eks. Udbetaling Danmark.
- I Ankestyrelsens praksisundersøgelser fra 2016 og 2017 om sanktioner på kontanthjælpsområdet konkluderer Styrelsen, at kommunerne ikke i tilstrækkelig grad lever op til deres forpligtelser.

Sanktionering er fælles opgave mellem jobcenter og ydelseskontoret, og derfor for behov et samlet løft af opgaven i kommunerne for fremover at sikre korrekte afgørelse.

- Der stilles øget krav til, at der sker korrekt ydelsestildeling i sagsbehandlingen. Dette er aktualiseret bl.a. af SKAT problemer med at inddrive den gæld der knytter sig til for meget udbetalt Kontanthjælp mv.
- I Økonomiaftalen for 2018 blev det besluttet, at der skal udføres øget kontrol i forhold til fejludbetalinger og snyd på ansøgningstidspunktet samt i den løbende sagsbehandling. I første omgang sker dette i 5 -10 pilotkommuner, der må forventes at dette vil skulle udbredes til alle kommuner efterfølgende.
- Endvidere venter der nye opgaver forude. Den fælles Dataenhed er en ny kilde til udsøgninger, som primært har været anvendt i kontrolenhederne. Dog vil ydelsesområdet også fremadrettet få mulighed for at anvende registersamkøring som en del af arbejdet med at vurdere de indkomne ansøgninger.
- Forude venter øget automatisering af arbejdsopgaverne ved indførelse af nye fagsystemer bl.a. Kommunernes Sygedagpenge system (KSD), Kommunernes Ydelsessystem (KY) på kontanthjælpsområdet. Det vil betyde, at mange af de nuværende sagstrin blive erstattet af automatiserede processer med en væsentlig ændring af opgaven til følge, som bl.a. betyder at ydelsessagsbehandlerne skal arbejde på nye måder, hvor der vil være større fokus på svære sager som systemerne ikke kan håndtere.

Målgruppe

Målgruppen for projektet er sagsbehandlerne på ydelsesområdet, som er organiseret forskelligt i kommunerne og dækker både ydelsescentre, beskæftigelsescentre, jobcentre og borgerservicecentre. Målgruppen har derfor en stor variation i deres faglige baggrund, fx HK'ere, socialrådgiver, og akademisk uddannet personale. Overvægten af personalet baggrund har dog rod i en HK-faglighed.

Metode som ønskes afprøvet

Det ønskes at afprøve en kombination af to anerkendte metoder til at få indsamlet viden om en problematik, og omsætte denne viden til løsningsforslag. Formålet er, at der hurtigt og effektivt indsamles data og viden om udefra kommende udfordringer koblet med konkrete handlings- og løsningsmuligheder. Derfor afprøves metoden til at reagere hurtigt og effektivt på de udefrakommende påvirkninger og udfordringer som pt. sker inden for ydelsesområdet, som bl.a. kan have betydning for kerneopgaven og organisering af arbejdet.

Den ene metode er at benytte et ekspertpanel, der er en mindre, men fokuseret gruppe på max. 15 -20 deltagere. Ekspertene kunne være repræsentanter fra HK, KL, DS, STAR, udvalgte chefer og udvalgte sagsbehandlere på ydelsesområdet og KOMBIT. Metoden er tidligere afprøvet i forbindelse med udvikling af den nationale transportplan i Norge¹.

¹ Metode 21, Uddrag fra Robuste beslutninger- Hva Trengs? – National transportplan

Ekspertorienterte prosesser involverer individer med spesiell kompetanse og kunnskap på utvalgte områder. Ofte er dette spesialister og rådgivere for beslutningstakere på høyt nivå. Ekspertorienterte metoder og teknikker baserer seg i stor grad på taus kunnskap (tacit knowledge), hos mennesker som har spesielt god tilgang til relevant informasjon eller som over tid har utviklet spesialistkompetanse gjennom forskning og lang arbeidserfaring på aktuelle områder. Ekspertise åpner ofte opp for en mer helhetlig og sammensatt forståelse av teorier, hypoteser og observasjoner i ulike studier.

Ekspertpanelets viden om ydelsesområdet anvendes til at få tilvejebragt et grundigt indblik i de udfordringer og problematikker, som aktuelt er på ydelsesområdet samt at få afdækket betydningen af de aktuelle udfordringer, som ydelsesområdet mødes med. Dette sker på et seminar, hvor ekspertpanelet er samlet, og bliver guidet igennem en proces der faciliteres af projektlederne fra HK og KL.

Dernæst vil der blive taget en anden metode i anvendelse for tilsvarende hurtigt at få tilvejebragt en række løsningsforslag til de udfordringer, der er identificeret på det første seminar. Der vil blive anvendt en aktionsbaseret metode². En aktionsbaseret metode indebærer, at der arbejdes målrettet for at skabe løsninger på problematikker med en åben og eksplorativ metode.

Således inviteres ekspertpanelet til et nyt seminar, der har karakter af at være løsningsorienteret. Ekspertpanelet skal komme med forslag til aktioner og handlings- og løsningsforslag til de skitserede udfordringer i en ny proces som igen faciliteres af projektlederne fra HK og KL.

Det vil efter første workshop blive endeligt besluttet, om ekspertpanelet skal være det samme til de to seminarer, eller om det vil være givtigt at udskifte nogle af eksperterne til seminar nr. 2.

Den indsamlede viden og data bearbejdes af en ekstern redaktør til en mindre publikation, hvor udfordringer kobles med handlings- og løsningsforslag i et samlet idekatalog.

Idekataloget og formidlingsdelen bliver de egentlige slutprodukter i projektet. Formålet er at komme med bud på konkrete ideer og handlinger, der kan være i forhold til forandringernes betydning for kerneopgaven og organisering af arbejdet. Dette formidles via idekataloget elektronisk og ved oplæg på relevante konferencer og andre foraer, som har relevans for ydelsesområdet.

Projektets afgrænsning

Da projektets budgetramme er af begrænset omfang, er der lagt vægt på at få tilvejebragt nogle relevante og meningsfulde beskrivelser af forandringernes betydning, samt at få præsenteret nogle handlingsforslag. Det ligger ikke umiddelbart i projektets scope at foretage en egentlig skalering og overførsel til praksis, andet end det, der ligger i naturlig forlængelse af at formidle projektets resultater fx som oplægsholdere ved diverse konferencer. På den måde vil der være både skriftlig og mundtlig formidling af projektets resultater. Dog vil der fortsat være behov for at den enkelte ydelseschef efterfølgende sorterer og tilpasser forslagene til egen organisation. En anden mulighed er, at der iværksættes et efterfølgende projekt, som tager afsæt i projektets resultater.

Anvendelse

2

"Action research is a *participatory, democratic process* concerned with developing practical knowing in the pursuit of worthwhile human purposes grounded in a *participatory worldview* which we believe is emerging at this historical moment. It seeks to bring together action and reflection, theory and practice, in participation with others, in the pursuit of practical solutions to issues of pressing concern to people, and more generally the flourishing of individual persons and their communities. ... We see action research as a practice for the systematic development of knowledge, but based on a rather different form from traditional academic research" Reason, P. & Bradbury, H. (eds.). (2001). *Handbook of Action Research. Participative Inquiry & Practice*. London, Sage.

Idekataloget vil kunne danne baggrund for fremadrettede aktiviteter med deltagelse af KL og HK Kommunal i fællesskab. Det kan f.eks. være i forhold til forandringernes betydning for kerneopgaven og organisering af arbejdet inden for ydelsesområdet. Det kan være informationskampagner, det kan være temadage, og det kan være, at det viser sig, at der bliver behov for et kompetenceudviklingsprojekt i 2018.

Forslag til andre anvendelsesformål

Informationskampagner

Temadage

Kurser om sanktionsmulighederne

Informationskampagne om behovet for øget ledelsesfokus på ydelsesområdet.

Organisering

Projektet bliver ledet og styret af:

Projektledere:

Fagkonsulent Gitte Strøbæk, HK Kommunal og chefkonsulent Annie Bekke Kjær, KL.

Projektdeltagere:

Chefkonsulent Brian Siggaard, KL og fagkonsulent Lars Brandstrup Nielsen, HK Kommunal.

Følgegruppe:

Der nedsættes en følgegruppe med repræsentanter fra DS.

Ekstern konsulent:

Der skal tilknyttes en redaktør, der har til opgave at dokumentere ekspertpanelets udfordringer og forslag til handlinger i et idekatalog.

Ekspertpanel:

Ekspertes og personer, med viden inden for ydelsesområdet. Det kan være lovgivere, styrelser, ledelser og medarbejdere.

Tids- og handleplan

Projektet bør starte i oktober 2017 og afsluttes inden udgangen af 2017.

▪ **Fase 1 – planlægning - oktober 2017**

Projektledelsen og projektdeltagerne tilrettelægger en proces for seminarerne for ekspertpanelet med henblik på at få afprøvet metoderne både ekspertmetoden og aktionsmetoden. Derefter sker der en indsamling af yderligere viden og data, så der kan udarbejdes en liste over relevante eksperter. Planlægning af seminaret. Invitation af eksperter.

Involvering og møder med ekstern redaktør samt drøftelser af redaktørrollen.

▪ **Fase 2 – ekspertpanel - november 2017**

Projektledelsen og projektdeltagerne afholder og faciliterer de to 1/2 dags seminarer, hvor ekspertpanelet deltager, og hvor der opsamles data, viden, løsnings- og handlingsforslag. Den eksterne redaktør deltager på seminarerne, og indsamler får til opgave at indsamle data som input til Idekataloget.

- Seminar 1: Her anvendes ekspertmetoden til at tilvejebringe udfordringer og tendenser i den nationale dagsorden, som har indflydelse på ydelsessagsbehandlerne.
 - Mellem de to seminarer
 - Seminar 2: Her anvendes aktionsmetoden til at få drøftet og beskrevet forslag til aktiviteter og løsninger for at imødegå udfordringerne for ydelsessagsbehandlerne.
-
- **Fase 3 – bearbejdning af data - december 2017**
Bearbejdning af data, viden, løsnings- og handlingsforslag i et idekatalog. Redaktøren i tæt samarbejde med projektledelsen og projektdeltagerne. Projektledelsen og projektdeltagerne gennemgår idekataloget.

 - **Fase 4 – januar 2018**
Der prioriteres blandt løsningsforslagene og gives anbefalinger til igangsættelse af aktiviteter. Desuden vil der være en formidlingsproces af resultatet.

 - **Fase 5 – foråret 2018**
Projektledelsen og projektdeltagerne evaluerer projektet som lever op til kravene i praksis evalueringen og har et særligt blik på, om metoden, der er udviklet, kan anvendes og anbefales.

