

Investering i stifinder-medarbejdere i AF

Kort resumé: Ledere på skoler og institutioner har efterspurgt bedre understøttelse i at finde svar på administrative spørgsmål, som ikke falder indenfor de faste spor i de administrative fællesskaber (AF). Derfor foreslås det, at der investeres i nye stifindere, der er medarbejdere, som har til opgave at hjælpe med at finde svarene og dermed lette opgaveløsningen og spare tid for lederne og de medarbejdere, der i hverdagen henvender sig til AF. Effektiviseringen er 1,9 mio. kr. i 2025 stigende til 2,6 mio. kr. varigt.

Fremstillende forvaltning: Børne- og Ungdomsforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Ledere på skoler og daginstitutioner er siden 2019 blevet understøttet i en række administrative opgaver gennem de administrative fællesskaber (AF), som er geografisk placeret sammen med de fem områdeforvaltninger. AF hjælper primært med opgaver indenfor økonomistyring og regnskab, indkøb, løn og personale samt arbejdstidsplanlægning (KAS). Lederne efterspørger yderligere hjælp til hurtig, effektiv og korrekt afdækning af administrative spørgsmål, som ikke umiddelbart falder ind under AFs fagområde, og som er svære at få svar på for en leder i BUF.

Det fremgår af en evaluering af AF fra november 2021, at de fleste ledere har udfordringer med at finde rundt i Københavns Kommune (KK) og Børne- og Ungdomsforvaltningen, som er store og specialiserede organisationer. Mange ledere oplever at bruge unødvendig lang tid på at finde veje og løsninger i organisationen, og det fylder mentalt hos lederne – især blandt nye ledere. Lederne vil gerne have AF til at hjælpe med denne type opgaver og spørgsmål i sammenspil med kommunens øvrige aktører. Efterspørgslen efter denne hjælp bliver bekræftet i AFs løbende arbejde med lederne såvel som på implementeringsgruppemøder og interviews afviklet i november-december 2023.

Relevante aktører i Københavns Kommune er f.eks. særligt Koncernservice (KS), Københavns Ejendomme og indkøb (KEID), Koncern IT (KIT) og Byggeri København (BYK). Eksempler på temaer, som AF bliver spurgt til og som kræver vejvisning i BUF, andre dele af kommunen eller eksterne aktører kan f.eks. være:

- Sygefravær, barsel og ferie (KS)
- Bygningsdrift (ARC bygningsdrift, Kapacitet og KEID)
- Parkeringstilladelser (TMF)
- Teknisk hjælp til installering af f.eks. en printer (KIT / BIT)
- Fælles brug af arealer og ressourcer – f.eks. folkebiblioteker (KFF)
- Fleksjob/seniorjob-ordninger og andet støttet beskæftigelse (BIF)
- Løn aftaler på mindre faggrupper

På den baggrund, er der behov for at investere i nye stifindere i AF, som kan finde svarene rundt i organisationen og dermed lette opgaveløsningen og spare tid for lederne og medarbejdere, der i hverdagen henvender sig til AF.

Medarbejderne med den nye stifinderfunktion skal:

- være kvalificerede guider og vejvisere ved spørgsmål udenfor AFs almindelige fagområde,
- give især nye ledere nem adgang til hjælp vedr. konkrete arbejdsgange i KK,
- levere dedikeret og fleksibel understøttelse til lederne, så de ikke bruger unødigt tid på at finde rette medarbejdere i KK til at løse en specifik opgave. I nogle tilfælde kan det være stifinderen, som løser opgaven (fx finder svar). I andre tilfælde kan stifinderen agere tovholder, der følger op på, om en opgave bliver løst.

Den nye funktion kan desuden øge effektiviteten i opgaveløsningen indenfor AF, idet de nuværende AF-medarbejdere kan henvise lederne til stifinderen ved opgaver, som de ikke selv kan løse hurtigt.

Det foreslås derfor, at der investeres i udviklingen og implementeringen af den nye stifinderfunktion. Konkret investeres der i:

1. Projektleder til implementering af den nye funktion
2. Oplæring af de nye stifindere
3. Tilknytning af de nye stifindere til Serviceportalen

Ad 1: Det er nødvendigt for løsningens robusthed, at den nye stifinderfunktion er afstemt og formidlet internt i BUF og eksternt i forhold til relevante enheder i kommunen. Derfor er der behov for en projektleder, der skal arrangere inddragelsesworkshops, forberede og understøtte oplæringsperioden, sikre intern og eksternt formidling af den nye funktion og følge op på implementeringen af denne ultimo 2025 (evaluering).

Rolle- og ansvarsbeskrivelsen skal udvikles i tæt samarbejde med ledere fra hhv. skole, dagtilbud- og fritidsområdet og de nuværende AF-teams for at sikre en afklaring af interne snitflader og til de øvrige forvaltninger i kommunen. Derfor planlægges workshops i tidsrummet juni 2024 - august 2024 med en fokusgruppe bestående af 11 ledere og 6 repræsentanter fra AF.

Ad 2: Når de nye arbejdsgange er defineret, ansættes de nye stifindere i september/oktober 2024. De starter i et oplæringsforløb på ca. 3 måneder, som der søges midler til. Primo 2025 starter den nye stifinderfunktion. Oplæringen af de nye stifindere handler om at opbygge et overordnet kendskab til arbejdsgange og afdelinger i BUF, og om at kunne imødekomme og om dirigere spørgsmål, som skal besvares i andre forvaltninger. Derfor investeres der i frikøb af medarbejdere til sidemandsoplæring i AF og besøg i de forskellige afdelinger og forvaltninger.

Ad 3: For at sikre en digital understøttelse af ledernes spørgsmål til stifinderne og sikre mulighed for kategorisering og systematisk opfølgning på henvendelser, søges der om midler til at udvide den nuværende løsning i Serviceportalen. Serviceportalen er den platform, lederne allerede benytter i kommunikationen med AF og i forbindelse med bestillinger på løn- og personaleområdet.

Forslaget er udarbejdet i dialog med Koncernservice (KS) og Koncern IT (KIT).

2. Økonomi

Effektivisering:

Der kan både spares tid blandt ledere og medarbejdere, der i det daglige benytter AF. Det er vurderingen, at der i snit kan spares 15 minutter om ugen pr. leder på hhv. skoler, dagtilbud og KKFO'er og 10 minutter om ugen pr. skolesekretær og teamkoordinator på daginstitutioner.

Det er vurderingen, at kendskabet og udnyttelsen af den nye funktion kun træder delvis i kraft det første år. Derfor er effektiviseringen beregnet med 75% effekt i 2025.

Varige ændringer:

På baggrund af erfaringer i AF med mængden af spørgsmål, som rammer uden for AFs faste arbejdsområde, skal den nye funktion varetages af 3 årsværk i AF ansat på HK-overenskomst. Det er vurderingen, at den nye funktion samtidig vil spare AF for ca. 1 årsværk, idet en række spørgsmål, som tidligere er blevet løst af de nuværende AF-medarbejdere vil kunne henvises til de nye stifindere. Derfor er der medregnet 2 årsværk som en ny varig udgift inkl. overhead.

Dertil kommer 20.000 kr. i årlig drift til adgangsabonnementer til serviceportalen.

Investering i implementeringsomkostninger:

Implementering af den nye stifinderfunktion skal understøttes af en projektleder i perioden maj 2024 - december 2024 samt to måneder ultimo 2025 til evaluering svarende til 0,5 mio. kr. i 2024 og 0,1 mio. kr. i 2025.

I forbindelse med oplæring af de nye stifindere søges der om 0,5 mio. kr. til ansættelse af de tre stifindermedarbejdere i 2024 i 3 mdr. og ca. 0,3 mio. kr. til frikøb af medarbejdere i forvaltningen, som skal gå til sidemandsoplæring. Der er beregnet frikøb af medarbejdere svarende til 5 ugers sidemandsoplæring pr. ny stifinder.

Investeringen i systemunderstøttelsen i serviceportalen estimeres samlet set til 500.000 kr. i anlægs- midler. Konkret investeres der i nye indberetningsløsninger via ServiceNow som skal give et forbedret overblik i sagsportalen for Stifinderne og AF-medarbejderne, der bidrager med svar på henvendelserne. Konkret investeres der i udvikling, tests og implementering af nye indberetningsløsninger. Dette er estimeret til 350.000 kr. Der søges desuden om midler til at kunne integrere ofte stillede spørgsmål og svar i den chatbot, der pt afprøves i dialogen med lederne og AF. Dette er estimeret til 150.000 kr.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2025 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
<i>Spartet tid blandt ledere og medarbejdere på skoler og institutioner</i>	Service		-1.925	-2.567	-2.567	-2.567	-2.567
<i>Ny varig udgift: 2 årsværk i AF til stifinderfunktion</i>	Service		1.273	1.273	1.273	1.273	1.273
<i>Ny varig udgift vedr. adgangsabonnementer</i>			20	20	20	20	20
Samlet varig ændring	Service		-632	-1.274	-1.274	-1.274	-1.274
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
<i>Projektleder i 8 mdr. (maj-dec. 2024) + 2 mdr. (nov+dec. 2025)</i>	Service	466	116				
<i>Oplæringsperiode for nye stifinder-medarbejdere i okt.-dec. 2024</i>	Service	477					
<i>Frikøb af medarbejdere til sidemandsoplæring af nye stifindere</i>	Service	266					
<i>Tilknytning til serviceportalen via ServiceNow og integration af chatbot</i>	Anlæg	500					
Samlede implementeringsomkostninger		1.709	116				
Samlet økonomisk påvirkning		1.709	-516	-1.274	-1.274	-1.274	-1.274
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	2						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	2						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l. Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

3. Implementering og opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Projektet starter og der afholdes inddragelsesworkshop med decentrale ledere.	Projektlederen starter op i maj måned 2024. Der afholdes workshops i juni/august 2024.	ARC	August 2024
Gennemførelse af en grundig oplæringsperiode for de nye stifinder-medarbejdere.	Oplæringsperioden er afholdt.	ARC	Okt.-dec. 2024

Indberetningsløsninger via ServiceNow og chatbot er etableret.	Løsningerne er tilgængelige via serviceportalen.	ARC	Ultimo 2024
Realisering af effektiviseringer			
Der spares tid blandt lederne og de medarbejdere, som i det daglige bruger AF.	Evalueringen af den nye ordning skal redegøre for ledernes oplevelse af den nye ordning.	ARC	Ultimo 2025

4. Risikovurdering

Risikoen for ikke at kunne hente effektiviseringspotentialet vurderes at være lav. Investeringsforslaget imødekommer, at enkelte ledere i inddragelsen i efteråret 2023, har meldt tilbage, at en risiko ved forslaget kan være, at de nye stifindere kan blive en flaskehals. Midlerne til at sikre inddragelse forud for implementeringen skal være med til at sikre den bedst mulige integration af de nye stifindere i den nuværende understøttelse af lederne, så man afhjælper oplevelsen af flaskehalse eller at løbe i cirkler efter svar - lige så vel som evalueringen af ordningen spiller en central rolle i at sikre en vellykket implementering.