

Vision 2010

Jobcenter København



Handlingsplan for vision 2010

December 2007

1. Indledning

Københavns Kommune og staten har samlet beskæftigelsesindsatsen i ét jobcenter for borgere og virksomheder. Jobcenter København fungerer dermed som én indgang for alle.

I forbindelse med, at Københavns Kommune og staten etablerede Jobcenter København, blev der udarbejdet en etableringsaftale, som indeholder en plan for implementeringen af et fælles jobcenter. Etableringsaftalen var således det første grundlag for samarbejdet mellem stat og kommune i jobcentret.

Der er løbende blevet arbejdet med implementering af de enkelte elementer i etableringsaftalen, og der er nu behov for at videreudvikle samarbejdet, så det bl.a. også kommer til at omfatte fælles service, metoder og grundlag for udførelsen af arbejdet i jobcentret.

I 2010 skal den endelige organisatoriske forankring af beskæftigelsesindsatsen besluttes. For at understøtte processen frem mod et fælles jobcenter har kommune og stat i fællesskab besluttet at igangsætte projektet "Vision 2010". Visionen er en køreplan for, hvordan Jobcenter København i de næste to år vil arbejde frem mod en større integration af den kommunale og statslige indsats.

For at konkretisere dette arbejde har ledere og medarbejdere fra både stat og kommune i efteråret 2007 deltaget aktivt i formuleringen og konkretiseringen af en vision samt en række strategiske fokusområder og konkrete forslag til samarbejdsprojekter for samarbejdet frem til 2010. Arbejdet er samlet i denne handlingsplan, som er resultatet af diverse input og drøftelser på en række ledelses- og medarbejderseminarer.

Handlingsplanen indeholder en prioritering af de konkrete samarbejdsprojekter samt en beskrivelse af den organisatoriske forankring og proces, der skal sikre udmøntning af handlingsplanen. Handlingsplanen afløser således etableringsaftalen, som det grundlag hvorpå samarbejdet mellem stat og kommune i Jobcenter København skal foregå ud fra de næste 2 år.

2. Visionen

Udgangspunktet for Jobcenter København er, at jobcentret skal levere en kompetent arbejdsmarkedsservice til borgere og virksomheder. Jobcentret skal være den væsentligste aktør i forhold til at sikre et velfungerende arbejdsmarked i København ved at skabe stor gennemsigtighed i formidling og match mellem ledige jobs og arbejdskraft.

Jobcenter København vil servicere virksomhederne med kvalificeret arbejdskraft og bidrage til fortsat vækst i hovedstadsområdet. Målet er, at ledige borgere hurtigst muligt kommer i beskæftigelse, og at borgere, som er langt fra ordinære job, sikres en tilknytning til arbejdsmarkedet.

Udgangspunktet og målet kan sammenfattes i en vision for Jobcenter København frem til 2010:

Jobcenter København skal fungere som én organisation, der bringer ledige i job og forsyner virksomheder med kvalificeret arbejdskraft.

Dette betyder, at vi vil:

- Fungere som én indgang for borgerne og virksomhederne.
- Levere en effektiv jobrettet indsats, hvor ressourcerne prioriteres for at fremme en hurtig matchning mellem job og jobsøgende og synlighed af jobåbninger på Jobnet.dk.
- Sikre at alle borgere og virksomheder møder en høj service og ensartet kvalitet tilpasset den enkeltes behov.
- Sikre opkvalificering af ledige for at undgå mangelproblemer på arbejdsmarkedet.
- Skabe jobåbninger for ledige, inklusive de ledige, der er længere væk fra arbejdsmarkedet.
- Sikre at sygemeldte hurtigt vender tilbage til arbejdsmarkedet.

3. Fokusområder for samarbejdet

Visionen for Jobcenter København frem til 2010 skal realiseres gennem et styrket samarbejde mellem stat og kommune. Arbejdet med Vision 2010 har resulteret i udpegningen af fire fokusområder, som stat og kommune vil iværksætte konkrete samarbejdsprojekter indenfor. Fokusområderne er følgende:

- **Virksomhedsindsatsen**
- **Borgerservice**
- **Kvalitet og Arbejdsgange**
- **Personalepolitik**

I det følgende vil det nærmere indhold af disse fire fokusområder blive beskrevet sammen med forslag til konkrete samarbejdsprojekter inden for fokusområderne.

Virksomhedsindsatsen

- Målet for samarbejdet:** Der skal etableres fælles servicemål og en fælles virksomhedsstrategi med et klart jobfokus.
- Fordele ved samarbejde:** Med en fælles strategi og fælles servicemål vil jobcentret fremstå med større synlighed over for virksomhederne. Samtidig vil være jobcentret fremstå som en organisation med klare produkter. Tilmed vil der på en række områder, fx jobformidling, kunne skabes synergieffekter ved et tættere samarbejde mellem stat og kommune.
- Samarbejdsprojekter:**
- 1. KVS**

Der er etableret en koordinerende enhed for den fælles virksomhedsrettede indsats i jobcentret (Det Koordinerende Virksomhedssamarbejde). KVS-enheden har til formål at understøtte enhedernes virksomhedsindsats ved at koordinere indsats, sikre opfølgning og skabe overblik på tværs af Jobcenter København. Der nedsættes samtidig et tværgående KVS-netværk.
 - 2. Virksomhedsstrategi**

Der skal udarbejdes en fælles strategi for virksomhedsindsatsen i jobcentret, som omfatter KVS-enheden, KVS-netværket og jobcenterenhederne samt de jobcenterenheder, der som led i deres funktionsbeskrivelse er tildelt særopgaver, dvs. CJF, JSV og Jobcenter København Sygedagpenge. Den fælles strategi skal indeholde alle aspekter i indsatsen.
 - 3. Fælles indgang for virksomheder**

Telefonisk indgang via call-center samt telefonpolitik, fælles modtagelse af ordrer (KVS), elektronisk indgang via mail.
 - 4. Kontakt til virksomhederne**

Der kan etableres fælles kontakt- og besøgsstrategi, dvs. hvilke virksomheder der skal kontaktes hvornår, hvordan og med hvilket formål. Fælles metodeudvikling i forhold til virksomhedskontakten, fælles registrering og synliggørelse af besøg og kontakt samt opfølgning på resultater/målinger. Anvendelse af fælles redskaber i forbindelse med virksomhedskontakten.
 - 5. Formuleringen af et ensartet serviceniveau**

Fælles kvalitetsmål/servicemål og fælles arbejdsgangsbeskrivelser. Fælles overblik og klarhed over, hvad vi leverer. Gennemførelse af brugerundersøgelser med udgangspunkt i en fælles præsentationsmappe for jobcentret.
 - 6. Effektiv jobformidling**

Fælles begrebsafklaring og fælles holdninger til hvad der er god kvalitet i jobformidling, jobsøgning og udarbejdelse af CV'er. Der kan bl.a. samarbejdes om fælles servicering af virksomhederne i forhold til brugen af Jobnet,

samarbejde om administration af løntilskud, synliggørelse af og formidling til jobordrer, ensartede retningslinjer i forbindelse med registrering, etablering af voksenlærlingeforløb og jobmesser.

7. Fokus på det rummelige arbejdsmarked

Der skal være et stærkere samarbejde om de borgere, der har problemer ud over ledighed. Større fokus på de mere kortsigtede indsatser som: hjælpemidler, personlig assistance og forebyggende sygedagpengeindsats m.v. og særlige aftaler, jf. § 56.

8. Synliggørelse af jobcentrets serviceydelser

Udarbejdelse af fælles præsentationsmappe, fælles brug af Jobnet.dk i forbindelse med formidling, udarbejdelse af fælles pjece, "Jobcenter København til virksomhederne, anvendelse af lokalaviser, udbygning af den fælles hjemmeside, fælles virksomhedsrettede kampagner, synliggørelse på messer.

9. Partnerskabsaftaler og samarbejdsaftaler

Udvikling af fælles koncept for partnerskabsaftaler samarbejdsaftaler, behov for at samle aftalerne et sted (KVS), skabe overblik og lave et enkelt koncept, anvende samarbejdsaftaler på tværs af de to organisationer. Partnerskabsaftalerne skal ligeledes indeholde fastholdelse, opkvalificering og rekruttering.

Borgerservice

- Målet for samarbejdet:** Der skal videreudvikles en fælles forståelse af servicen over for borgerne som udgangspunkt for at kunne levere en service, der er uafhængig af de enkeltes forsørgelsesgrundlag, men afhængig af de enkeltes behov og med et stærkt jobfokus.
- Fordele ved samarbejde:** En fælles forståelse af borgerservicen vil betyde, at udgangspunktet for borgerservicen i højere grad vil blive borgerens behov og ressourcer og i mindre grad forsørgelsesgrundlaget. Større ensartethed i borgerservicen vil også skabe hurtigere udslusning til job, idet virksomhederne får et større rekrutteringsgrundlag, når stat og kommune arbejder sammen og skaber et fælles overblik over de ledige borgere.
- Samtidig vil et øget samarbejde om borgerservicen give bredere faglige kompetencer og styrker i jobcentret på tværs, hvilket på sigt også vil forbedre borgerservicen.
- Samarbejdsprojekter:** [Udvikling af fælles mål og forståelse af borgerservicen](#)
Der skal defineres fælles holdninger, værdier mv. for borgerservicen. Det skal afklares, hvad det overordnet er for en service, vi skal levere til borgeren, før der bliver snakket om ydelsen.

1. Serviceguide og kvalitetsstandarder

Der kan etableres et samarbejde om udarbejdelsen af en fælles serviceguide, der udleveres til borgeren og klargør, de serviceydelser, han/hun kan forvente i jobcentret og de krav, der omvendt stilles til borgeren. Opgaven vil her bl.a. bestå i at identificere og præsentere fælles og differentieret service, understøttet af et målrettet materiale til de forskellige målgrupper.

2. Fælles kompetenceudvikling i fht. match

Der skal ske en fælles kompetenceudvikling omkring matchningen af borgerne. Konkret kan dette ske ved etablering af kurser eller fora, hvor medarbejdere kan udveksle erfaringer og skabe fælles holdninger som udgangspunkt for matchningen.

3. Samarbejdsprojekter om matchning, jobsamtaler

Udover kurser/fora for erfaringsudveksling kunne der også etableres fælles projekter om matchning, hvor stat og kommune foretager matchningen fælles for en nærmere defineret målgruppe, og for fælles dele af jobsamtalen, hvor der bl.a. oplyses om rettigheder og pligter, jobmuligheder mv. Projekterne kunne tage udgangspunkt i de nyledige.

4. Fælles modtagelse

Den fælles modtagelse videreudvikles. Det vil indebære en fælles strategi for modtagelsen, som indeholder en fælles "mission".

I forbindelse med videreudviklingen af den fælles modtagelse, skal der udvikles modeller for, hvordan der sikres fokus på job i modtagelsen, defineres nye måder at møde borgeren på i modtagelsen samt udvikling af værktøjer til selvhjælp. Der skal udarbejdes fælles informations- og forberedelsesmateriale og et fælles serviceudbud.

Kvalitet og arbejdsgange

Målet for samarbejdet:	Der skal udarbejdes fælles kvalitetskoncepter, og der skal udvikles fælles arbejdsgangsbeskrivelser.
Fordele ved samarbejde:	<p>Med fælles kvalitetskoncepter vil borgerne og virksomhederne opleve et fælles kvalitetsniveau i jobcentrets tilbud. Det vil resultere i en større tilfredshed blandt borgerne.</p> <p>Der vil samtidig komme større klarhed omkring opgaveløsningen og bedre mulighed for vidensdeling på tværs af enheder og på tværs af stat og kommune.</p>
Samarbejdsprojekter:	<p>1. Afklaring af konkrete områder for fælles kvalitetsmål</p> <p>Følgende områder foreslås at være en del af de fælles kvalitetsmål: modtagelsen, virksomhedssamarbejde, jobsamtalen, matchning, CV-udarbejdelse og serviceguide.</p>

2. Definition af "den gode samtale"

Udarbejdelse af minimumskrav til kvaliteten i samtalen, fastlæggelse af kvalitetsmålsætninger og udarbejdelse af standarder for samtalen (guides), som tager afsæt i de forskellige målgrupper.

3. Fælles arbejdsgange

Der skal udarbejdes fælles arbejdsgange på de områder, hvor der eksisterer en fælles indsats i jobcentret fx virksomhedsindsats, jobsamtale og matchning. Som udgangspunkt for udarbejdelse af arbejdsgange kan LEAN-metode anvendes. Der kan overvejes i første omfang at igangsætte et fælles pilotprojekt omkring betingelser for og brug af løntilskud.

4. Visio som fælles redskab i forhold til arbejdsgange

Statens medarbejdere introduceres til Visio og der skal ske en generel udbredelse af kendskabet til visio. Det gælder både i forhold til de kommunale og statslige medarbejdere. Alle arbejdsgangene lægges ind i visio, hvilket betyder at stat og kommune fremover anvender det samme redskab.

Personalepolitik

Målet for samarbejdet: Der skal skabes en større ensartethed i personalepolitikken, arbejdsbetingelserne, kompetenceudviklingen og ledelsesgrundlaget i jobcentret.

Fordele ved samarbejde: Fællesskab og ensartethed i personalepolitikken, arbejdsbetingelser, kompetenceudvikling og ledelsesgrundlag vil på de indre linjer understøtte målsætningen om ét fælles jobcenter. Ensartede vilkår vil øge medarbejderflexibiliteten og bidrage til et fælles sprog og viden. Dette vil i sidste ende også bidrage til en bedre service over for borgere og virksomheder, idet der opnås en mere ensartet myndighedsudøvelse, en større fælles viden og øgede samarbejds muligheder på tværs.

Samarbejdsprojekter: [Proces frem mod fælles personalepolitik](#)
Der skal igangsættes en proces med det formål at skabe en fælles personalepolitik. Som start skal de nuværende personalepolitiske udgangspunkter derfor undersøges mhp. at identificere fællesnævner og modsætninger. Med udgangspunkt i denne afdækning arbejdes med en harmonisering af personalepolitikken.

1. Fælles arbejdsbetingelser

Der indledes en proces, om så vidt muligt om fælles arbejdsbetingelser inden for områder som: arbejdstider, orlovsordninger mv.. En sådan proces vil kræve en tæt koordinering og dialog med de forskellige personaleorganisationer. Udbyttet

af en større harmonisering vurderes at være meget afgørende for at fremme oplevelsen af en fælles arbejdsplads.

2. Proces frem mod fælles ledelsesgrundlag

Der igangsættes en proces hen imod et fælles ledelsesgrundlag. Det skal dels omfatte en fælles definition af "god ledelse" og dels en fælles proces omkring ledelsesevaluering. Som med personalepolitikken kan der her tages udgangspunkt i de nuværende ledelsesgrundlag for hhv. stat og kommune mhp. at skabe et fælles ledelsesgrundlag.

3. Fælles introduktionsuddannelse

Der skal være en fælles introduktionsuddannelse for nye medarbejdere i Jobcenter København og BIF i øvrigt. Introduktionsuddannelsen skal være centralt koordineret.

4. Fælles modulopbygget uddannelse

Der skal være en fælles modulopbygget uddannelse i takt med at arbejdsgange, redskaber, virksomhedsindsatsen og borgerservicen bliver besluttet at være fælles.

5. Fælles redskabskurser

Der skal etableres en række fælles redskabskurser. Kurserne skal øge brug og kendskab til forskellige metoder og redskaber (såsom matchning, jobsamtaler, løntilskud, mentorordninger mv.) eller give mere generelle værktøjer (fx konflikt-håndtering, "den gode samtale", mødeledelse etc.).

4. Prioritering af samarbejdsprojekter

I det følgende er der foretaget en prioritering af de samarbejdsprojekter, der iværksættes inden for perioden fra januar 2008 til december 2009. Prioriteringen er sket ud fra en vurdering af, hvilke projekter der havde størst fordel af at blive iværksat først, og dermed kan siges at være afgørende for de øvrige samarbejdsprojekter.

For *virksomhedsindsatsen* er det således blevet prioriteret, at det i første omgang er nødvendigt at få etableringen af det organisatoriske og strategiske grundlag for samarbejdet på plads i 1. halvår af 2008, hvorefter der i 2. halvår af 2008 kan arbejdes nærmere med at få skabt indholdet til en fælles "redskabskasse". Ultimo 2008/ primo 2009 kan der gøres mere målrettet brug af de fælles redskaber i virksomhedsindsatsen.

For *borgerservicen* er det blevet prioriteret, at det i første omgang er væsentligt med en fælles forståelse af opgaverne i borgerservicen, bl.a. gennem videreudvikling af den fælles modtagelse i 1. halvår 2008. Dernæst kan der i 2. halvår 2008 arbejdes med at understøtte den fælles forståelse via kvalitetsstandarder mv., hvorefter der kan ske en fælles kompetenceudvikling og iværksættelse af konkrete samarbejdsprojekter ultimo 2008 eller primo 2009.

For *kvalitet og arbejdsgange* er det prioriteret, at der i 2008 sker en afklaring af de områder, hvor det ville være muligt at definere fælles mål mv., og at der samtidig arbejdes konkret med "den gode samtale", for ad begge

veje at nå frem til en fælles forståelse af kvalitet. Dernæst kan denne forståelse udbredes via fælles arbejdsgange og brug af Visio.

Og endelig er det på *personaleområdet* prioriteret, at der som det første i 1. halvår 2008 skal skabes et grundlag for egentlig fælles personale- og ledelsespolitik, ligesom en harmonisering af arbejdsbetingelserne og fælles introduktionsuddannelse skal påbegyndes. I 2. halvår 2008 kan der, med udgangspunkt i det foreløbige arbejde frem mod fælles personale- og ledelsesgrundlag, etableres fælles kurser for medarbejderne. Kurserne kan dermed være de konkrete redskaber til at udbrede den fælles forståelse af det personale- og ledelsesmæssige grundlag.

Prioriteringen af samarbejdsprojekterne er samlet i nedenstående tabel (krydserne angiver, hvornår projekterne skal **igangsættes**):

Samarbejdsprojekt	1. halvår 08	2. halvår 08	2009
Virksomhedsindsatsen			
KVS	X		
Virksomhedsstrategi	X		
Effektiv jobformidling	X →		
Fælles indgang (call-center)	X		
Kontakt til virksomheder (besøgsstrategi)	X		
Partnerskabsaftaler	X		
Ensartet serviceniveau (fælles mål mv.)		X	
Synliggørelse af serviceydelse		X →	
Fokus på det rummelige arbejdsmarked			X
Borgerservicen			
Udvikling af fælles mål og forståelse af borgerservicen	X		
Fælles modtagelse	X		
Serviceguide og kvalitetsstandarder		X	
Fælles kompetenceudvikling ifht. match		X →	
Samarbejdsprojekter om match, jobsamtaler mv.		X →	
Kvalitet og arbejdsgange			
Afklaring af konkrete områder for fælles kvalitetsmål	X		
Definition af den gode samtale	X →		
Vision som fælles redskab i fht. arbejdsgange	X →		
Fælles arbejdsgange		X →	
Personalepolitik			
Proces frem mod fælles personalepolitik	X		
Proces frem mod fælles ledelsesgrundlag	X		
Fælles arbejdsbetingelser	X →		
Fælles introduktionsuddannelse		X	
Fælles redskabskurser		X	
Fælles modulopbygget uddannelse			X

5. Udmøntning af handlingsplanen

Organisering og ansvar

Implementeringen af de prioriterede samarbejdsprojekter i handlingsplanen vil ske i flere faser. For det første skal indholdet inden for de enkelte emner konkretiseres, og opgavens omfang, muligheder og evt. udfordringer skal klarlægges. Dette vil ske i nedsatte arbejdsgrupper for de enkelte samarbejdsprojekter. Her vil der ske en inddragelse af faglige ressourcepersoner fra jobcenterenhederne.

For projekter vedrørende personale vil implementeringen ske i et samarbejde mellem parterne i tilknytning til de allerede planlagte processer.

Dernæst skal der udpeges implementeringsansvarlige for hvert samarbejdsprojekt, som får til opgave at videreudvikle det konkrete indhold af samarbejdsprojektet i samarbejde med andre interessenter på en måde, så projektet er implementeringsklar til en given deadline. Og endelig skal samarbejdsprojektet igangsættes af de implementeringsansvarlige.

Der nedsættes en styregruppe, der løbende følger udmøntningen af handlingsplanen og de prioriterede samarbejdsprojekter. Styregruppen består af den ansvarlige direktør i BIF for samarbejdet med staten, den statslige arbejdsmarkedschef og kontorchefen for Kontoret for Arbejdsmarkedspolitik, BIF.