



Kvalitetssikring i jobcenteret

Ebbe Holm er leder af Gladsaxe Kommunes Arbejdsmarkedsafdeling, som har valgt at placere de interne regler i lovportalen fra Schultz. „Vores Interne Regel-system er med til at sikre lovlign forvaltning eller, sagt på en anden måde, en væsentlig forudsætning for kvalitetssikring af vores afgørelser“, forklarer Ebbe Holm. I sidste ende er denne kvalitetssikring penge værd, da kommunen kan miste refusion, hvis der er sket fejl i sagsbehandlingen.

Hurtigere introduktion af nye medarbejdere

De interne regler støtter også op om kommunens målsætninger på en anden måde, fortæller Ebbe Holm:

„Vi har som andre Arbejdsmarkedsafdelinger en forholdsvis stor personaleudskiftning - hvert år udskiftes mellem hver fjerde og hver femte af sagsbehandlerne. Samtidig er lovgivningen kompleks og præget af hyppige

ændringer. Derfor er det vigtigt for os at have et værktøj, som sikrer en god introduktion til nye medarbejdere“.

Med de interne regler i Schultzportalen har de nye medarbejdere noget at støtte sig og behøver ikke at spørge kolleger om hjælp hele tiden - også selvom de sidder med et fagområde, de endnu ikke kender i dybden.

ROSA arbejdsgange

Det Interne Regel-system hedder ROSA - Retningslinjer Organisation Snitflade Arbejdsgange - og er bygget op med en brugervenlig visuel indgang, så det er let for medarbejderne at finde ind til de rigtige arbejdsgange.

Det er netop arbejdsgangene, der er i fokus - procesbeskrivelser. Og herfra linkes så over til lovguiderne fra Schultz. Det hele er samlet i én portal, hvor alt indholdet, såvel lovstof som arbejdsgange, er søgbart.

Desuden er der til hver arbejdsgang knyttet hjælpeværktøjer - standardbreve, standardjournaltekster, skabeloner.

Endelig fremgår det af arbejdsgangsbeskrivelsen, hvem der har beslutningskompetencen, hvis det undtagelsesvis ikke er sagsbehandleren. Så det er nemt at gå i gang.

Automatisk overvågning letter opdateringsarbejdet

ROSA vil i starten af 2009 blive udvidet til, at Arbejdsmarkedsafdelingen automatisk får besked fra Schultz, når der er ændringer i det lovgrundlag, som kommunens arbejdsgange linker til. Det sætter kommunens opdateringsarbejde i system og sparer tid.

Kom godt i gang

Ebbe Holm har seks gode råd til jobcenterchefer, der skal i gang med at udvikle interne regler:

- Fokusér på det væsentlige – de basale krav i lovgivningen. Ellers drukner man i detaljerne.
- Beskriv processerne til ét arbejdsområde ad gangen, fx sygedagpenge.
- Benyt en fast struktur for alle arbejdsgangsbeskrivelser. Det sparer tid, når de skal skrives, og sikrer 'genkendelsens glæde', når de skal følges.
- Tænk effektivitet ind i arbejdsgangene. Hver arbejdsgang forbereder de næste skridt i processen – at booke tid i kollegaens kalender til næste møde med borgeren eller udlevere ansøgningsskema og vejledninger til næste fase. Så er vejen banet for borgeren.
- Involver fagligt kompetente og dedikerede medarbejdere i projektet. I Gladsaxe Kommune er det fx fagspecialister, der for hver sit område beskriver arbejdsgangene, og en redaktionssekretær, der sikrer, at dokumenterne har den aftalte struktur og placeres korrekt i portalens menustruktur.
- Det kan betale sig at placere arbejdsgangene i Schultz-portalen, fordi det er et kendt univers for sagsbehandlerne, og hele administrationsgrundlaget så er samlet ét sted.