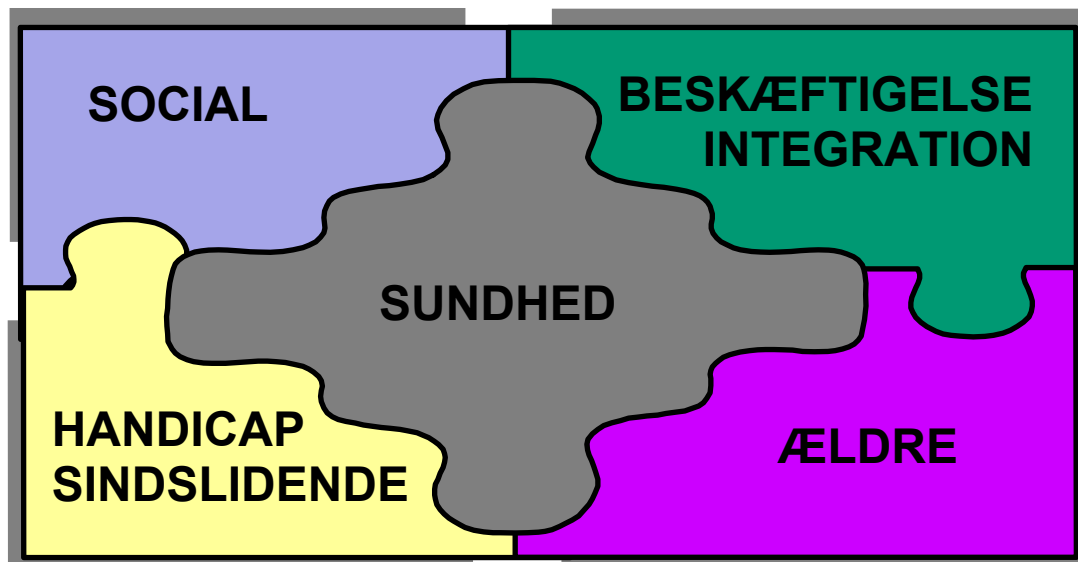

Varde Kommune
Social, Sundhed og Beskæftigelse

BORGEREN I CENTRUM – NEM ADGANG



HANDLEPLAN FOR JOBCENTER VARDE

DET GODE LIV

2013

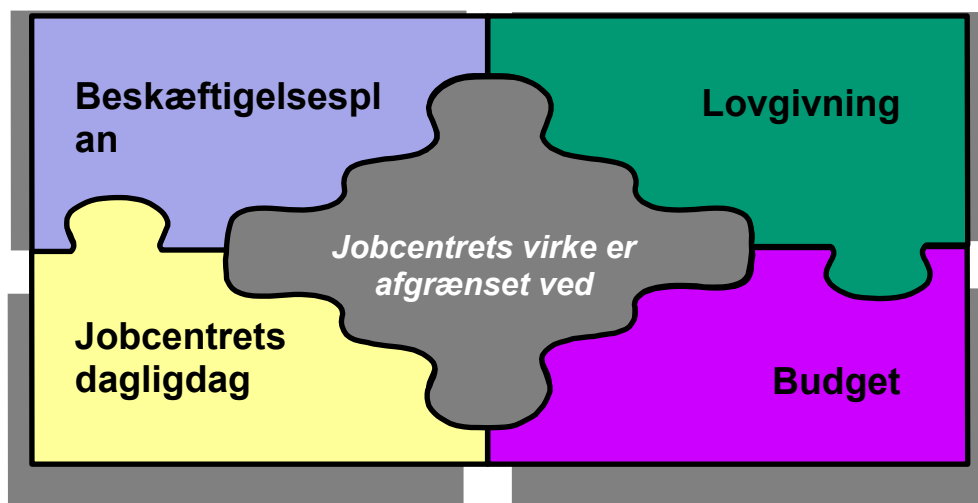
INDHOLD

Indledning	3
Brugeren i Centrum	3
Brugermæssig kvalitet	4
Inddragelse af frivillige	5
Godt arbejdsmiljø	6
Kvalitet i arbejdet	7
Faglig udvikling	7
Synligt og gennemskueligt serviceniveau	8
Udarbejdelse af strategier på udvalgte områder	9
Vi arbejder sammen på tværs	10
Start og slut med træet som udgangspunkt	11

INDLEDNING – 1. BRUGEREN I CENTRUM

Jobcentrets virke er afgrænset ved 4 dimensioner:

1. Lovgivningen
2. Beskæftigelsesplanen der årligt udformes for de arbejdsmarkedspolitiske målsætninger.
3. Budget: Ressourcerne til indsatsen, der prioriteres i den årlige budgetproces i Varde Kommune.
4. Rammerne for jobcentrets dagligdag i forhold til borgere og personale



Som en fælles referenceramme har jobcentret formuleret en mission og vision for sit virke. Derudover har jobcentret formuleret egne værdier som passer fint i rammen med Varde Kommunes værdigrundlag.

Vi forener menneskers behov for arbejde med virksomheders behov for arbejdskraft.

Vi vil være et jobcenter,

- *der servicerer et dynamisk arbejdsmarked*
- *der er en kompetent, troværdig og serviceminded samarbejdspartner*
- *der er det naturlige sted hvor borgeren og virksomheden mødes.*



Værdier for Jobcenter Varde

Ordentlighed

Vi udviser respekt, og er ansvarlige og opmærksomme i kontakten med borgere, samarbejdspartnere og kolleger

Faglighed og udvikling

Fagligheden er fundamentet for vores arbejde. Vi deler viden, arbejder i teams og udvikler vores kompetencer løbende. Stadige forandringer gør, at vi udvikler os fagligt og personligt og finder nye veje i takt med arbejdsmarkedets behov.

Glæde og gejst

Vi har fokus på trivsel, anerkendelse og engagement. Ved at agere med ansvar, respekt og humor ønsker vi at være en attraktiv arbejdsplads.

Det er ud fra missionen, at jobcentrets medarbejdere agerer i det daglige.

Jobcentret beskæftiger 115 medarbejdere der fra medio året er samlet på 2 adresser: Frisvadvej og Laboratorievej i Varde.

På Frisvadvej er Jobbutik og varetagelsen af myndighedsopgaven i Jobcentret medens Laboratorievej varetager den del af de aktive tilbud som varetages i eget regi.

1. BRUGERMÆSSIG KVALITET

I løbet af et år har flere en 15.000 borgere i Varde kontakt til jobcentret. Rammerne for denne kontakt er lovgivningsmæssigt reguleret både for arbejdssøgende og sygemeldte. Lovgivningen fokuserer på at ydelserne fra centret gives rettidigt og overholder en kvalitetsmæssig standard i forhold til afgørelser truffet af centret – og grundlaget herfor. I forhold til de afgivne tilbud og i øvrigt truffe afgørelser, er der lovgivningsmæssigt etableret et ankesystem som borgeren kan støtte sig til.

Jobcentret har tilstræbt en imødekommende indretning på Frisvadvej med lyse lokaler, løbende kunststudstilling på vægge, samt et jobsøgningsmiljø i jobbutikken der virker tiltalende, med borger pc'er samt relevant jobsøgningsmateriale. Filosofien er "hjælp til selvhjælp" for alle Vardes borgere, både i forhold til jobsøgning og fastholdelse.

1. Der er gode borgerrettede IT løsninger som: E-boks, nemID, Borger.dk
2. Der er samarbejde med VEU og UU, som har faste træffetider i jobbutikken
3. Der er månedlig annoncering i Varde Ugeavis om kampagner. F.eks jobrotation, voksenlærlinge, fleksjob mv.
4. Hjemmesiden www.jobcentervarde.dk er gået i luften i 2012, og udbygges løbende.

Som konkret mål opstilles følgende:

1. Der afholdes i 1. kvartal 2012 en Job- og uddannelsesmesse i Kompetencecentret. Succesmålet er 500 besøgende.
2. i 2013 implementeres følgende IT løsninger jf. handleplan 2013:
 - Central indkaldeenhed
 - Stander til registrering af fremmøde af borgere
 - SMS løsning, hvor borgere får en SMS om møder, aftaler, udbetalinger mv.
 - Elektronisk tilstedeværelsessystem til Kompetencecentret, der registrerer fremmøde af borgere.

2. INDDRAGELSE AF FRIVILLIGE

Jobcentrets virke understøttes i et vist omfang af frivillig indsats.

- 1) Der er etableret et samarbejde med bisiddere, der hjælper ved møder, vanskelige samtaler, læsning af tekst, samt udformning af ansøgninger.
- 2) Der har i en årrække været drevet et mentornetværk i Varde, der på frivillig basis medvirker ved håndholdt indsats i forhold til praktikanter o.l., samt yder indsats i forhold til fastholdelse af kollegaer.
- 3) I regi af Integrationsrådet er etableret et korps af rollemodeller fra gruppen af unge med anden etnisk baggrund samt forældrekorps.

Jobcentret medvirker til at disse frivillige tilbud bliver kendt, og arbejder sammen med det Lokale Beskæftigelses Råd (LBR) for, at udvikle mentornetværket. Dels ved kursusaktivitet og dels ved arrangementer.

Der vil i 2013 blive gjort en ekstra indsats for yderligere at opdyrke mentornetværket

PERSONALEMÆSSIG KVALITET

3. GODT ARBEJDSMILJØ

Medarbejderne i jobcentret er den vigtigste ressource, og der gøres store bestræbelser for at sikre et godt arbejdsmiljø.

Ud over årlige MUS-samtaler gennemføres systematisk arbejdspladsvurdering samt trivselsundersøgelser.

Der er en høj grad af delegering af kompetence og ansvar i organisationen.

Arbejdspladsen er bevidst om, og forsøger at være forbillede for andre virksomheder når det gælder rummelighed. Rummelighed tænkes bl.a. ind i forhold til personaleansættelser. Der er således også en stressvejleder funktion samt etableret brede rammer for personale pleje.

For at fremme sundhed og engagement forsøges løbende at motivere ansatte til deltagelse i diverse motionsarrangementer som f.eks. Vestkystløb, cykelløb, Tistrup minitri, ligesom der årligt holdes en personale dag med faglig og social indhold. Derudover arbejdes der aktivt med JOB & KROP projektet.

Der er etableret en frugtordning som fungerer fint, og som alle er glade for. Der er en kantineordning som kan benyttes af ansatte i jobcentret. Det er dog en udfordring da et antal ansatte er placeret på Laboratorievej. Rammevilkår for Frisvadvej og Laboratorievej er således forskellige.

Alle ansatte tilbydes og opfordres til at deltage i hjertestarterkursus samt 1.hjælpskursus.

Jobcentret har sammen med MED-udvalget vedtaget at sætte ekstra fokus på sygefravær. Der er allerede fokus på sygefravær, men jobcentret har sammen med MED-udvalget et ønske om en mere kontinuerlig opfølgning på fravær. Den nye mulighedserklæring er baseret på dialog mellem leder og den sygemeldte medarbejder om, hvordan medarbejderen hurtigt kan vende tilbage til arbejdet i det omfang, medarbejderen er i stand til det. Ligeledes kan en medarbejder kontaktes tidligere som Varde Kommunes sygefraværspolitik foreskriver, hvis der er et arbejdsrelateret behov. Medarbejder og leder kan indbyrdes aftale tidligere kontakt.

Jobcentret har tilknyttet en psykolog. Brug af psykolog aftales med leder og medarbejder i fællesskab.

Som konkret mål opstilles følgende:

4. KVALITET I ARBEJDET

Jobcentret har i sin organisering valgt at tilknytte fagkoordinatorer til de enkelte teams. Koordinatorernes opgave er blandt andet, at medvirke til, at implementere kvalitetsstandarder/ arbejdsgange i forhold til de enkelte opgaver i jobcentret.

Lovgivningen

definerer en lang række kvalitetsstandarder for den indsats der udføres i jobcentrene.

Der gennemføres kvartalsvise kvalitetstjek og ledelsestilsyn på konkret udvalgte områder.

Resultatbaseret styring (RBS) er kørt som pilotprojekt i 2012

Der er i 2013 ekstra fokus på forandringsledelse for fagkoordinatorer i f.t. deres særlige position i den organisatoriske kontekst.

I 2013 tages stilling til udbredelse af resultatbaseret styring for de områder der vurderes hensigtsmæssigt i forhold til de ressourcer der medgår til opgaven

Brugertilfredsheds-undersøgelsen udarbejdet af Kilde Consult videreudvikles som koncept i 2013

5. FAGLIG UDVIKLING

Fagligheden er fundamentet for jobcentrets arbejde. Jobcentret har derfor udarbejdet en kompetenceudviklingsstrategi. Formålet med strategien er:

- At udvikle kompetenceområdet til gavn for jobcentrets ansatte i takt med arbejdsmarkedets behov.
- At hæve det faglige niveau ved efteruddannelse og anden faglig aktivitet, på tværs, team- og individniveau.
- At sikre overensstemmelse med jobcentrets vision, mål og behov.

Strategien justeres hvert år på baggrund af lovmæssige justeringer, arbejdsmarkedets behov og ikke mindst på baggrund af MUS-samtaler / GRUS-samtaler

I forhold til den faglige udvikling er der fokus på:

1. Kompetenceudvikling af medarbejderne både ved deltagelse i centrale og regionalt arrangerede kurser, og ikke mindst kompetenceforløb der arrangeres lokalt i jobcenter regi.
2. Samarbejde med øvrige jobcentre om metodeudvikling samt erfaringsudveksling.
Konkret har Jobcenter Varde medvirket ved udvikling af regionale kurser for jobcenter medarbejdere i SYD Danmark.
- 2a. Der er etableret et snævert samarbejde med jobcentre i Esbjerg, Vejen og Billund der primært omhandler tværgående LBR-aktiviteter samt borgerrettede aktiviteter, for et bredere arbejdskraftopland end kommunegrænsen.
3. I 2013 er der væsentlige lovgivningsmæssige ændringer. Bl.a. reformen om fleks- & pension.

Ved fleks- & pensionsreformen sikre et holdningsfokus på muligheder frem for begrænsninger på arbejdsmarkedet. Dette skal ske ved kompetenceudvikling af relevante medarbejdere.

6. SYNLIGT OG GENNEMSKUELIGT SERVICENIVEAU

Gennemføre serviceniveau tjek i kompetencecentret med fokus på det virksomhedsrettede arbejde. Dette skal ske ved ekstern konsulent. For øvrige grupper i Kompetencecentret gennemføres serviceniveau tjek som et internt projekt.

Gennemføre serviceniveau tjek for Fleks-gruppen. Dette skal ske ved ekstern konsulent.

Målet er at der gennemføres serviceniveau tjek i Kompetencecentret og Fleks-gruppen (under Sygedagpengeteamet) inden udgangen af 2013.

Der vil i forbindelse med implementeringen være et tæt samarbejde med øvrige teams. Især vil en videreudvikling af BUM-modellen (Bestiller-Udfører-Modtager modellen) medføre et tæt samspil med Kompetenceteamet.

Den ændrede aktiveringsstrategi har fokus på den virksomhedsvendte indsats, og hermed vil arbejdsmarkedskonsulenternes rolle og opgaveløsning komme i fokus.

I aktiveringsstrategien er der fokus på den virksomhedsvendte indsats. Som en del af aktiveringsstrategien er der udformet en egentlig virksomhedsstrategi

Jobcentret søger løbende at leve op til de fælles standarder der er gældende for Varde Kommune, herunder besvarelsesfrister samt selvsagt de regler der er fastlagt i forvaltningslov og offentlighedslov.

7. UDARBEJDELSE AF STRATEGIER PÅ UDVALGTE OMRÅDER

Jobcentret er hovedaktør i beskæftigelsespolitikken, men der er et aktivt samspil med øvrige politikområder.

Særlig fokus er der på den tværgående ungeindsats.

Jobcentret har som tidligere nævnt stor fokus på den virksomhedsvendte indsats, og på dette grundlag vil der ligeledes være basis for et tættere samspil med erhvervspolitiske aktører.

Som noget nyt forsøges etableret et videnspanel for at understøtte ovennævnte.

Der planlægges 3 virksomhedsbesøg i Varde Kommune i foråret 2013 med deltagelse af det politiske udvalg.

I forhold til ungeindsatsen arbejdes der på at gennemføre et projekt med støtte af LBR, Der har til formål at være med til at styrke en samlet indsats for unge i Varde Kommune

8. VI ARBEJDER SAMMEN PÅ TVÆRS

Jobcentret indgår i en lang række samarbejdsrelationer til andre virksomheder og organisationer.

I Varde Kommune er der et snævert samarbejde om den daglige drift med it, personale, løn, udvikling, økonomi mv. Samarbejdet om vore kerneopgaver sker i samarbejdet med Staben, Voksenservice, Psykiatri, Sundhedscenter og Social og Handicap. Der er endvidere et tæt samarbejde med alle virksomheder om fremskaffelse af relevante tilbud til borgerne samt fastholdelse af medarbejdere.

Det arbejdes tæt sammen med Team Personale om at etablere og understøtte jobrotationsprojekter.

Der arbejdes tæt sammen med Borgerservice om at forbedre telefonkulturen, herunder tilgængeligheden generelt.

