

## Aftalestyring

Aftale mellem Varde Byråd og Borger & Arbejdsmarked  
2014

### Varde Kommunes overordnede vision

Vi vil opleves som et sted

- med et hav af muligheder, og plads til fyrtårne
  - hvor det gode liv kan leves
- med adgang til unikke naturområder

### Indledning

Borger & Arbejdsmarked i Varde Kommune opstod 1. august 2013 ved en organisationstilpasning, der samlede opgaverne fra det hidtidige 1)Jobcenter, 2)Ungdommens Uddannelsesvejledning, 3)Borgerservice og 4) Voksenservice.

Det overordnede mål med at samle disse enheder under en fælles ledelse, har været at sikre fælles fokus og synergi i den betjening af borgerne der sker med udgangspunkt på Frisvadvej i Varde.

### Borger & Arbejdsmarked - værdigrundlag

Der er sat en proces i gang for at etablere et fælles værdigrundlag for organisationen. Et fælles træk, der allerede nu kan afkodes er:

De der kan selv – skal selv

De der ikke kan – skal hjælpes til at kunne selv

Dette gælder hvad enten der er tale om borgerens digitale adgang til kommunen, eller borgerens behov for job og uddannelse.

Det nye fælles værdigrundlag vil naturligt være en videreudvikling i de enkelte enheders oprindelige værdier, hvor der, som det fremgår af ovenstående, er en solid fælles base for det videre arbejde:

Mødet med: -borgere -samarbejdspartnere -kolleger	Ordentlighed, samarbejde, tillid, kommunikation, respekt, ansvar/frihed
Værdier i f.t. arbejdet	Faglighed, udvikling, kvalitet, effektivitet
Attraktiv arbejdsplads	Humor, glæde og gejst, trivsel

### **Mission for aftaleholderen – Borger & Arbejdsmarked**

Missionen for borger & Arbejdsmarked er endnu ikke endeligt formuleret, men har sit grundlag i at gøre borgerne mest muligt selvhjulpne, og samtidigt stå til rådighed for borgerne og virksomheder med råd og vejledning, når der er behov for det.

"Vi forener borgernes behov for uddannelse eller arbejde med virksomhedernes behov for arbejdskraft"

"Vi understøtter borgerservice ydelser til borgerne og administrationen af offentlige ydelser"

### **Vision for aftaleholderen – Borger & Arbejdsmarked**

Som med missionen er visionen heller ikke endelig formuleret, men den foreløbige vision er at,

"Borger & Arbejdsmarked" er en moderne, sammenhængende og effektiv enhed, hvor medarbejderne trives og borgeren er i centrum"

### **Generelle aftaleforhold**

Grundlaget for aftaleholderens aftale er beskrevet i følgende dokumenter:

- "Overordnede principper for aftalestyring – 2012", vedtaget af Varde Kommunes Byråd dok.nr. 928118-12
- Overenskomstmæssige og personalepolitiske aftaler gældende for Varde Kommune

- MED-aftalen
- Beskæftigelsesplan for 2014 dok 147694-13.
- Budget /økonomi 2014. dok 103307-14

Aftalen er udarbejdet i samarbejde med udvalget for Arbejdsmarked og Integration, hvor der i september måned er en drøftelse af, hvilke mål for udvikling der skal indgå i aftalen.

Udover disse udviklingsmål har aftaleholderen egne driftsmål som der arbejdes mod. Udviklingsmålene fremgår af bilag nr. 1, der er en del af aftalen.

### Budget

Aftaleholderens budget danner den økonomiske ramme for aftaleholderens virke.

Budgettet/økonomi 2014 vedhæftes som bilag 2, og indgår som en del af aftalen.

### Beskrivelse af Borger & Arbejdsmarked

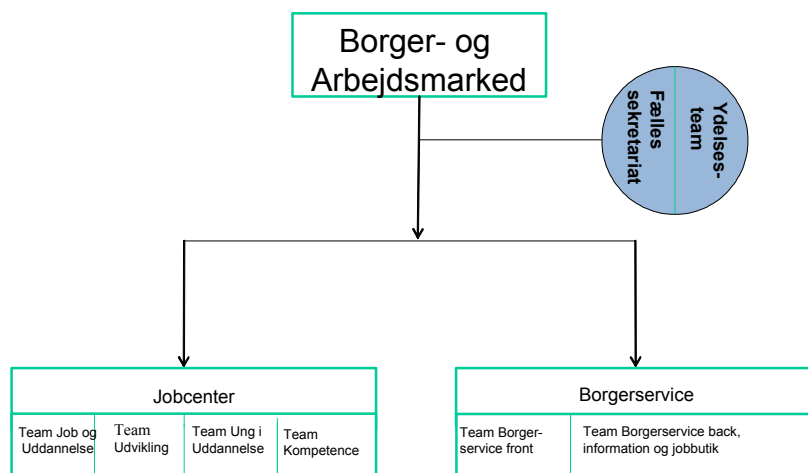
Borger & Arbejdsmarked blev skabt ved organisationsændringen pr. 1. august 2013. Målet har været at samle kræfterne og skabe synergi om en overvejende del af borgerbetjeningen i Varde Kommune, hvor organisationen årligt skønnes at være i berøring med 20.000 af Varde Kommunes borgere.

Der arbejdes ihærdigt med opbygningen af en samlet robust organisatorisk enhed, samtidig med at den eksisterende driftsopgave varetages, og der på væsentlige delområder for den nye organisation implementeres nye reformer. Herudover arbejdes på at implementere de politikker, der lokalt vedtages i Varde Kommune, bl.a. 1)Erhvervs- og beskæftigelsespolitikken og 2)Sundhedspolitikken.

Et væsentligt fokus for Borger & Arbejdsmarked er det tværgående samarbejde, både internt i Varde Kommune og med andre kommuner og samarbejdspartnere, herunder 1)Virksomheder, 2)a-kasser, 3)uddannelsesinstitutioner samt 4)Sundhedssystemet. Borger & Arbejdsmarked beskæftiger i alt 188 ansatte og betjener årligt ca. 20.000 borgere med bopæl i Varde Kommune.

Forvaltningen er organisatorisk opdelt i et fællessekretariat med 8 ansatte, et ydelsesteam med 27 ansatte og to afdelinger henholdsvis Jobcenter med 104 ansatte, og Borgerservice med 39 ansatte. Derudover et fælles lederteam på 10.

### Organisering for Borger- og Arbejdsmarked



**Jobcentret** har ansvaret for og styringen af Varde Kommunes beskæftigelsesindsats. Tilrettelæggelsen af beskæftigelsesindsatsen sker i samarbejde med Arbejdsmarked & integrationsudvalget samt det lokale beskæftigelsesråd.

Jobcentret er én fælles indgang til det offentlige beskæftigelsessystem for alle borgere og virksomheder i Varde Kommune. Udgangspunktet er, at al betjening i relation til kommunens beskæftigelsesrettede indsats varetages i jobcentret. Det er ønsket om en målrettet og effektiv indsats med tre mål for øje:

- At flest mulige af kommunes borgere i den erhvervsaktive alder er i arbejde
- At borgere i den erhvervsaktive alder, som pt. ikke er i arbejde, understøttes i aktivt at kunne deltage i tilbud målrettet mod beskæftigelse eller efteruddannelse.
- At flest mulige af kommunens unge påbegynder og færdiggør en uddannelse

Virksomheder kan få hjælp til formidling og rekruttering af arbejdskraft. Ledige kan få hjælp og vejledning til jobsøgning og opkvalificering. Jobcentret videreformidler også uddannelsessøgende til rådgivning om valg af uddannelse. Jobcentrets intention er at skabe det bedste match mellem de lediges kvalifikationer og virksomhedernes efterspørgsel af og behov for arbejdskraft.

Varde Kommune ønsker at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats over for de unge, og uddannelse har første prioritet, hver gang vi møder en ung borger.

Jobcentrets **ungeenhed (Team Ung i Uddannelse)** er derfor en naturlig del af kommunens ungeindsats, som har til huse på jobcentret, og som rummer en koordineret rådgivning og sagsbehandling i forhold til unge i alderen 15-29 år. Enheden rummer også Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU), der har ansvaret for vejledning om valg af ungdomsuddannelse og erhverv, og hvor mange opgaver løses gennem samarbejdet med skoler og andre uddannelsesinstitutioner.

**Ydelsesteamet** forestår administration og udbetaling til borgerne.

**Fællessekretariatet** understøtter driften i jobcentret ,bidrager til politiske udvalg og yder HR bistand til Borger & Arbejdsmarked.

**Borgerservice** fungerer i det daglige som borgerens første kontakt til Varde Kommune uanset om borgeren henvender sig personligt eller telefonisk.

Vores primære opgave er at hjælpe borgerne til at kunne håndtere det at være borger i et mere og mere digitalt samfund, hvor der i stigende grad stilles krav om at kunne betjene digitale services på alle områder. I takt med at flere og flere områder

digitaliseres ligger der en stor opgave i at undervise og vejlede især de ældre borgere. Samtidig er der et stigende behov for at understøtte den gruppe af borgere, der af den ene eller anden grund ikke magter at anvende digitale services, Det vurderes fra Digitaliseringsstyrelsens side at det drejer sig om ca. 20% af borgerne i Danmark.

Udover ovennævnte funktioner har Borgerservice ansvaret for en lang række opgaveområder, bl.a. vedligeholdelse af cpr registret, opkrævningsfunktionen for Varde Kommune, opkrævning af ejendomsskat for kommunens 35.000 ejendomme, Indsatsen mod socialt bedrageri og kørselskontoret.

### **Mål for udvikling 2015**

Aftaleholderen har med afsæt i de landspolitiske strømninger, lokale politikker og udfordringer peget på en række udviklingsmål.

Der er som et led i dialogen aftalt udviklingsmål, der fremgår af bilag nr. 1.

Der er i perioden særlig fokus på:

- Implementering af nye reformer
  - vejledningsreform
  - sygedagpengereform
  - beskæftigelsesreform
- Fortsat digitaliseringsproces i forhold til borgerne
- Implementering af de vedtagne politikker
  - erhvervs- og beskæftigelsespolitik
  - sundhedspolitik
- Ibrugtagning af nye IT sagssystemer
- Fællesudvikling af Borger & Arbejdsmarked med fokus på synergien



## Aftalens mål- og indholdsdel - bilag 1

Mål for udvikling	Succeskriterier/ tegn på en positiv udvikling	Handleplaner	Evaluering
Fælles mål for Borger & Arbejdsmarked			
Borgeren i centrum	Brugertilfredshed Borgeren oplever reel medinddragelse Øget grad af selvhjulpenhed	Fokus på kommunikationsmetoder og indhold/sprogbrug i skriftlige afgørelser.  Vi tilpasser kontinuerligt vores tilbud til borgerens behov – vi skal matche det der efterspørges	Evt. klager vurderes løbende i f.t. hvad vi kan gøre bedre  Lave stikprøvekontrol i h.t. brugertilfredshed, herunder også fra samarbejdspartnere
Vi vil være en attraktiv arbejdsplads så vi til stadighed kan rekruttere og fastholde de dygtigste medarbejdere	Vi fastholder vores sygefravær på det nuværende lave niveau Vi får mange ansøgere når vi opslår stillinger De nuværende positive tilbagemeldinger i f m trivselsmålinger og APV fastholdes Vi har en lav personaleudskiftning	Vi arbejder med årlige kompetenceudviklingsplaner. Vi holder MUS eller GRUS en gang om året og lytter til medarbejdernes ønsker om udvikling  Vi arbejder med at færdiggøre fælles personalepolitikker og værdier	Vi laver trivselsmålinger og statusmålinger på sygefravær og tilbagemelder til MED-udvalget  Vi laver tilbagemeldinger til MED-udvalget i f.t. MUS og GRUS
Godt arbejdsmiljø (APV og trivselsmåling)	Tilfredsstillende besvarelsesprocent tæt på 100% Vores trivselsundersøgelser viser at arbejdsmiljøet er godt og at de fleste er glad for at	Fokus på forbedringspotentiale hvor der er udsving i trivselsundersøgelser og APV	Evaluering af trivselsundersøgelsens og APV's resultater i ledelse og Arbejdsmiljøgruppe

Mål for udvikling	Succeskriterier/ tegn på en positiv udvikling	Handleplaner	Evaluering
	gå på arbejde (98%) Holde fast i det gode arbejdsmiljø		
Faglig kvalitet i arbejdet og faglig udvikling	Vi er fagligt klædt på til de lovmæssige udfordringer  Vi fastholder det fastsatte serviceniveau overfor borgerne	Vi sikrer mulighed for løbende relevant kompetenceudvikling  Vi laver sagsgangsbeskrivelser  Vi laver kvalitetsmålinger på udvalgte områder	Evalueres i leder- og fagkoordinatorgruppe, Kompetenceudvalg og på personalemøder/teammøder
Understøtte tværgående samarbejde	Samarbejde på tværs er blevet et fast, naturligt element i hverdagen, bla. -Erhvervs politik -Sundhedspolitik	Kontinuerligt fokus på at udnytte fordele ved at samarbejde på tværs både internt og eksternt  Synlighed i beskæftigelsesplan	Tages løbende op på fælles ledermøde og fælles personalemøder til vurdering og evaluering  Varde Kommunes fælles evaluering af politikker
Ledelsesinformation	At alle teams i Borger & Arbejdsmarked indgår i ledelsesinformation	Statistisk materiale i f.t. Borgerservice og Ydelsesteamet indarbejdes i den samlede ledelsesinformation	Tages løbende op på politisk møde (A & I) den samlede ledergruppe og leder- og fagkoordinator møder
Økonomi	Vi overholder de afsatte budgetter	Vi prioriterer de afsatte ressourcer med udgangspunkt i hvad der giver mest værdi for borgerne og den øvrige opgaveløsning	Vi har løbende budgetopfølgning med stabens økonomigruppe  Budgetopfølgning er et fast punkt på Med-møder

Mål for udvikling	Succeskriterier/ tegn på en positiv udvikling	Handleplaner	Evaluering
Borgerservice			
Vi vil være blandt de førende kommuner i Danmark indenfor digital selvbetjening	Vi har et passende antal selvbetjeningsløsninger og vores andel af digitale borgere er højere end andre kommuner vi normalt sammenligner os med	Vi deltager på relevante konferencer for at holde os orienterede om hvad der sker på området.  Samarbejder med eksisterende og nye IT leverandører om udvikling af nye løsninger	KL og digitaliseringsstyrelsen udarbejder min. en gang årligt landsdækkende oversigter der viser kommunernes digitale status. Resultatet af oversigten offentliggøres på KL`s og Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside.
Jobcenter / ydelse			
Beskæftigelsesplanen for 2015	Målene i beskæftigelsesplanen gennemføres	Synliggøre målene i organisationen  Afspejles i ledelsesinformationen som udarbejdes hver måned	Drøftes hvert kvartal i det politiske udvalg (A & I)  Evalueres i resultatrevision maj 2016
Gennemførelse af reformer - vejledningsreform - sygedagpengereform - beskæftigelsesreform	Reformerne implementeres  Der arbejdes på større koordination mellem Team Ung i Uddannelse-delen og det øvrige arbejde i f.t. målgrupper.	Der laves relevant kompetenceudvikling  Udarbejde retningslinier og statistisk opfølgingsværktøj	Evalueres løbende i leder & fagkoordinatorgruppe  Følges i ledelsen og politisk udvalg (A & I) via ledelsesinformation



Mål for udvikling	Succeskriterier/ tegn på en positiv udvikling	Handleplaner	Evaluering
Implementering af nye IT systemer der understøtter både sagsbehandling & udbetaling	Tidsplan for implementering holdes	Kompetenceudviklingsplan udarbejdes  Der udarbejdes arbejdsbeskrivelser  Fastlægger proces for datakonvertering	Leder- & fagkoordinatorgruppe evaluerer processen løbende

