



# Virksomhedsplan 2017-2019

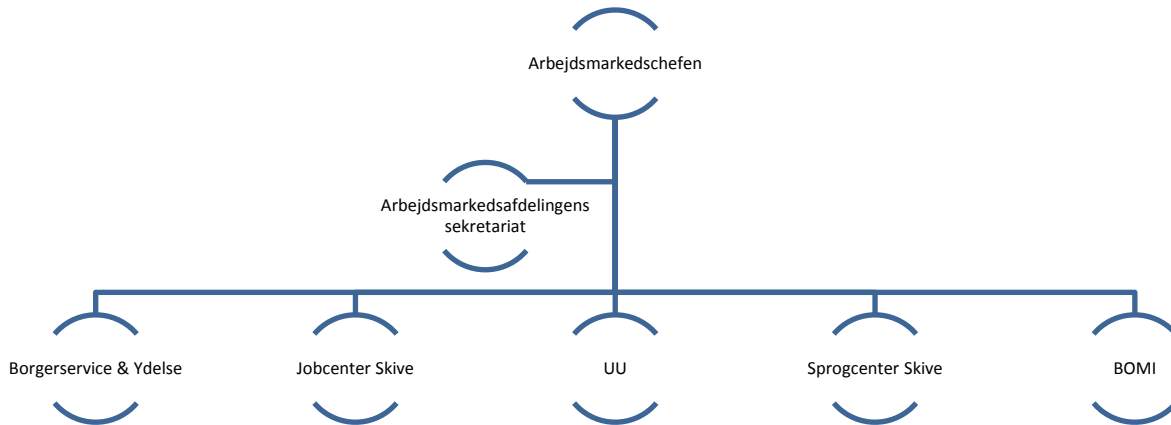
Jobcenter Skive, Borgerservice & Ydelse  
og Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat

## Indholdsfortegnelse

1. Virksomhedsplan - Arbejdsmarkedsafdelingen .....	3
1.1 Jobcenter Skive .....	3
1.2 Borgerservice & Ydelse .....	4
1.3 Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat .....	4
1.4 Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU) .....	4
1.5 BOMI .....	4
1.6 Sprogcenter Skive .....	4
2 Mission, vision & værdier .....	4
2.1 Mission .....	4
2.2 Vision .....	5
2.4 Værdier .....	5
2.5 Fokus på værdibaseret ledelse .....	5
3 Sammen ad nye veje .....	6
3.1 Sammen ad nye veje i Arbejdsmarkedsafdelingen .....	6
3.1.1 Tværfaglig og koordineret indsats .....	6
3.1.2 Digitalisering & kommunikation .....	7

# 1. Virksomhedsplan - Arbejdsmarkedsafdelingen

I Arbejdsmarkedsafdelingen er der ca. 264 ansatte, som fordeler sig på Jobcenter Skive, Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU), Sprogcenter Skive, BOMI, Borgerservice & Ydelse samt Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat.



Nærværende virksomhedsplan inkluderer jobcenteret, Borgerservice & Ydelse samt Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat, mens UU, Sprogcenter Skive og BOMI har udarbejdet egne virksomhedsplaner.

## 1.1 Jobcenter Skive

Jobcenter Skives primære opgave er at bidrage til et velfungerende arbejdsmarked. Det gør vi ved:

- At bidrage til at sikre virksomhederne den nødvendige og kvalificerede arbejdskraft
- At servicere arbejdsgivere, som søger arbejdskraft, eller som vil fastholde ansatte i beskæftigelse
- At understøtte jobsøgende i at få arbejde
- At understøtte ledige modtagere af offentlige ydelser i at blive selvforsørgende gennem arbejde og uddannelse
- At understøtte unge i at få en uddannelse
- At understøtte flygtninge og familiesammenførte i at blive selvforsørgende gennem arbejde og uddannelse
- At støtte personer, der på grund af begrænsninger i arbejdsevnen eller problemer ud over ledighed har særlige behov for hjælp til at få arbejde, med at komme tættere på arbejdsmarkedet
- At medvirke til at sygemeldte genvinder deres arbejdsevne og vender tilbage til arbejdsmarkedet hurtigst muligt

Jobcenterets arbejde tager udgangspunkt i [Beskæftigelsesplanen](#). Derudover bliver indsatsen styret af en række indsatsmodeller, som alle er politisk vedtaget. Indsatsmodeller for de enkelte områder:

- Integrationsindsatsen
- Indsats for borgere på ledighedsydelse
- Indsats for arbejdsmarkedsparate ledige
- Sygedagpengeindsatsen
- Ungeindsatsen
- Virksomhedsstrategien

Jobcenter Skive inkluderer sektionerne: Job & Kompetence, JobStart (integration) og Sygedagpenge.

**Job & Kompetence** er organiseret i følgende teams:

- Unge- og Voksenteamet arbejder på at rette unge mod uddannelse og flytte de voksne tættere på arbejdsmarkedet
- Virksomhedsservice har fokus på at sikre egnens virksomheders behov for arbejdskraft, udplacere ledige i virksomhedsrettede tilbud samt motivere og opkvalificere ledige mod det aktuelle arbejdsmarked
- Sekretariatet understøtter indsatsen i hele afdelingen og bemander Informationen

**JobStart** er organiseret i følgende teams:

- Sagsbehandlere som har ansvar for integrationskontrakter og den myndighedsmæssige opfølgning i sagerne m.v.
- Integrationsmedarbejdere som står for bl.a. de praktiske aspekter af modtagelse og boligplacering af flygtninge samt løser tolkeopgaver
- Administrativt team som understøtter indsatsen i afdelingen administrativt
- Jobkonsulenterne som står for indsatsen for at koble flygtninge og indvandrere med arbejdspladserne gennem bl.a. etablering af virksomhedspraktik og løntilskud

Integrationsindsatsen sker i tæt samarbejde med Sprogcenter Skive, Borgerservice & Ydelse og kommunens familieafdeling.

I **Sygedagpengeafdelingen** er sagsbehandlere og jobkonsulenter organiseret i 4 teams.

- Sagsbehandlere står for opfølgningsindsatsen i sygedagpenge-, jobafklarings- revaliderings- og ledighedsydelsessager (sygemeldte)
- Jobkonsulenterne står for den virksomhedsrettede indsats i sagerne - herunder afklaring af arbejdsevnen, kontaktforløb i ledighedsydelsessager samt etablering og opfølgning i fleksjobsager

## 1.2 Borgerservice & Ydelse

**Borgerservice** er kommunens hovedindgang til digital, telefonisk og personlig betjening af borgere og samarbejdspartnere. Derudover varetager Borgerservice en lang række forskellige myndighedsopgaver i forhold til borgere i Skive Kommune - fx spørgsmål om folkeregister, vielser, pas og kørekort.

**Ydelse** sikrer en kompetent og hurtig sagsbehandling samt sikkerhed i udbetalinger af ydelser som kontanthjælp, sygedagpenge og integrationsydelse.

Selvbetjening og digital kommunikation er centrale elementer i sagsbehandlingen i Borgerservice & Ydelse.

## 1.3 Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat

Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat består af et tværgående sekretariat samt konsulenterne i rehabiliteringsteamet og førtidspensionsudvalget.

Sekretariatet understøtter det politiske og ledelsesmæssige arbejde og koordinerer de enkelte indsatser i tæt samarbejde med sektionerne. Derudover hjælper sekretariatet med at søge puljemidler samt tværgående kommunikations-, digitaliserings- og udviklingsopgaver, der retter sig såvel ind i kommunens organisation som ud til borgere og samarbejdspartnere i kommunen.

Rehabiliteringsteamet har ansvaret for at fremme den helhedsorienterede, tværfaglige og socialfaglige indsats med henblik på at etablere og fastholde borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet. Indsatsen foregår i samarbejde med borgeren, samt interne og eksterne samarbejdspartnere.

## 1.4 Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU)

UU vejleder om uddannelse og job til børn og unge fra ca. 14 år (8. klasse) til 25 år. Målet for vejledningsindsatsen er at ruste de unge til at gennemføre en ungdomsuddannelse. Indsatsen i UU er målrettet børn og unge med særligt behov for vejledning. [Virksomhedsplan UU](#).

## 1.5 BOMI

BOMI er en kommunal institution, der varetager forskellige beskæftigelsesmæssige opgaver for jobcenteret og Skive Kommune. Samtidig er BOMI en kommunal virksomhed, der varetager produktions- og underleverandørarbejde for en lang række private virksomheder. Produktionen danner rammerne for den beskæftigelsesrettede indsats. [Virksomhedsplan BOMI](#).

## 1.6 Sprogcenter Skive

Sprogcenter Skive underviser udlændinge i dansk med udgangspunkt i danske arbejdsmarkeds-, samfunds- og kulturforhold. På sprogskolen er der ca. 350 kursister fra 40 lande, som går til danskundervisning dag eller aften. [Virksomhedsplan Sprogcenter Skive](#).

# 2 Mission, vision & værdier

Skive Kommunes organisation bygger på en fælles forståelse af, hvorfor vi er her, hvor vi skal hen og hvilke værdier, der ligger til grund for vores fælles mål.

I Arbejdsmarkedsafdelingen fungerer mission, vision og værdier som grundlaget for den daglige praksis og bliver udmøntet i politikker, strategier og indsatser. Ligesom ledelsesgrundlaget bygger på værdibaseret ledelse, hvor fokus er på faglighed, selvledelse, resultater og effekt.

## 2.1 Mission

**Skive Kommunes mission:**

"I et forpligtende fællesskab med borgere, virksomheder og øvrige samfundsaktører, udvikler vi rammen om et godt liv for den enkelte."

I Arbejdsmarkedsafdelingen betyder det, at vi understøtter borgeren i at tage eget ansvar, samtidig går vi aktivt ind i en målrettet indsats for borgere med særlige behov - altid med udgangspunkt i den enkelte.

## 2.2 Vision

### Skive Kommunes vision:

”Vi er en kommune i vækst og udvikling baseret på aktive fællesskaber, helhedstænkning og samskabelse.”

I Arbejdsmarkedsafdelingen er vi underlagt en række love, politikker og principper, der naturligt er rammesættende for det daglige arbejde med borgerne. Samtidig er selvsamme rammesæt under konstant politisk bevågenhed og dermed udvikling. Det gør, at Arbejdsmarkedsafdelingen hele tiden udvikler sig og revurderer indsatser ud fra effekt og mål. Samtidig bestræber vi os på til enhver tid at have et tværfagligt fokus med borgeren i centrum.

## 2.4 Værdier

Skive Kommunes værdier er udviklet i samarbejde med alle afdelinger i kommunen.

### Udvikling

Vi udvikler Skive Kommune i forpligtende fællesskaber. Det gør vi ved:

- At gå forrest
- At være innovative
- At søge nye veje gennem dialog
- At sikre kompetencer, der matcher udviklingen
- At tænke i helheder og arbejde tværgående

I Arbejdsmarkedsafdelingen er vi under konstant forandring og dermed udvikling med borgeren og virksomhederne i centrum. Dialog er vores stærkeste værktøj internt og i samspillet med borgere og virksomheder, hvor vi hele tiden bevæger os mellem et detaljeorienteret fokus og helheden.

### Trivsel

Vi har arbejdsglæde og engagement. Det har vi fordi:

- det, vi gør, er meningsfuldt
- hver enkelt medarbejder har ansvar og de rette kompetencer
- vi har tillid til, at alle gør deres bedste
- vi respekterer hinanden
- der er åbenhed og dialog

Trivsel er en grundsten i Arbejdsmarkedsafdelingen. Det er den grundsten arbejdsdagen bør og skal bygges på. For når vi trives, tager vi ansvar, og respekterer hinanden fagligt og socialt. Når vi smiler, smitter det.

### Ordentlighed

Vi møder alle med professionalismisme og empati. Derfor bygger vores handlinger på:

- Kvalitet, faglighed og saglighed
- Gennemskelige og inddragende processer
- At vi arbejder for helheden og fællesskabet
- Loyalitet overfor vores mål, rammer og beslutninger

I Arbejdsmarkedsafdelingen er vi garanter for ordentlighed i det, vi siger og gør både eksternt og internt. Det kommer til udtryk i vores faglighed, men er også bundet op på de rammer, vi arbejder under.

## 2.5 Fokus på værdibaseret ledelse

Skive Kommune er en værdibaseret organisation, og det samme gør sig gældende for ledelsesprincipperne. Ledelse i Arbejdsmarkedsafdelingen foregår i tæt dialog ledere imellem, men også i løbende og åben dialog med medarbejderne. Der bliver vægtet en høj grad af selvledelse med respekt for faglighed. Der bliver derudover arbejdet med principperne for værdibaseret ledelse i Arbejdsmarkedsafdelingen.

### 3 Sammen ad nye veje

Indsatsområderne i nærværende virksomhedsplanen tager sit afsæt i Skive Kommunes virksomhedsstrategi "Sammen ad nye veje", der rammesætter kommunens overordnede indsatsområder og udviklingsstrategi i de kommende år.

I Skive Kommunes virksomhedsstrategi "Sammen ad nye veje" er der fokus på 3 faglige indsatsområder - 'integration', 'forebyggelse og tidlig indsats' samt 'partnerskab og investering', og 3 organisatoriske udviklingspunkter - 'samskabelse', 'helhed' samt 'ledelse og organisation'.

De faglige indsatsområder '**integration**' samt '**forebyggelse og tidlig indsats**' kalder på en **koordineret og helhedsorienteret indsats** på tværs i kommunen med borgeren i centrum. To fokusområder, der også i høj grad er essentielle i Arbejdsmarkedsafdelingen, hvor der i foråret 2016 blev godkendt en **ny integrationsindsats**, lige som en **tidlig indsats** gennemgående er et omdrejningspunkt i alt arbejde med borgerne. Samtidig understreger indsatsområdet '**partnerskab og investering**' et forsat fokus på at skabe **flere arbejdspladser og bosætning**, som i høj grad bliver understøttet i jobcenterets virksomhedsservice.

De 3 organisatoriske udviklingspunkter gør det klart, at kommunens rolle er under forandring. '**Samskabelse**' sætter fokus på, hvordan kommunen fremover i højere og højere grad producerer **service i et samarbejde mellem det offentlige og borgerne**. Kerneopgaven bliver fremover at fremme borgernes aktivitet og koordinere velfærdsrelationer og -aktører. Det bliver understøttet af et fokus på '**helhed**', der skal sikre, at **borgeren er i centrum** og oplever en sammenhæng i kommunens arbejde. Tværfaglighed og koordinerende sagsbehandlere bliver i den sammenhæng essentielt, hvilket bliver underbygget af **samarbejdsaftalen om koordinerende sagsbehandling**, som bliver uddybet under indsatsområder i Arbejdsmarkedsafdelingen. Udviklingspunktet '**ledelse og organisation**' skal sikre den gode **skiveånd** med fokus på udvikling, faglighed og central styring med decentral ledelse. Her bliver et centralt omdrejningspunkt bl.a. **digitalisering**, som skal omsættes til værdiskabende praksis for medarbejder og borgere.

#### 3.1 Sammen ad nye veje i Arbejdsmarkedsafdelingen

Indsatsområderne i nærværende virksomhedsplan udspringer af og understøtter de overordnede indsats- og udviklingsområder i Skive Kommune.

I Arbejdsmarkedsafdelingen er der i de kommende år sat særligt fokus på:

- Tværfaglig indsats
- Digitalisering & Kommunikation

##### 3.1.1 Tværfaglig og koordineret indsats

Tværfaglighed er den røde tråd, som skal samle indsatsen over for borgere i tilknytning til Arbejdsmarkedsafdelingen og Skive Kommune.

I det tværfaglige samarbejde understøtter og spiller forskellige fagligheder og kompetencer sammen for derigennem at opnå helhedstænkning i indsatsen for den enkelte borger.

Det samme gør sig gældende for jobcenterets virksomhedsservice, der står i spidsen for den virksomhedsrettede indsats på tværs i jobcenteret. Virksomhedsservice sikrer, at egnens virksomheder oplever en sammenhængende og professionel kontakt til hele jobcenteret, som understøtter virksomhedernes behov.

##### Mål

Det er målet,

- at fremstå som en samlet organisation
- at skabe en "nemmere vej" for borgere og virksomheder, som oplever en koordineret og sammenhængende indsats på tværs af afdelinger og sektioner
- at borgeren gennem empowerment opnår kontrol og tager ansvar for sit liv
- at minimere "silo-problematikker"

Tværfaglighed er vigtig på ledelsesniveau og på medarbejderniveau.

##### Slå hul på siloerne

Vi ønsker ikke en 'siloisering', der giver dårlig borgerservice og unødigt stort ressourceforbrug hos den enkelte medarbejder. Omvendt er det ikke realistisk blot at ophæve siloerne og dermed den arbejds- og funktionsdeling, som siloerne ofte er udtryk for. Rationalet i at organisere opgaveløsningen i forskellige fagligt specialiserede enheder er kravet om, at den rette ekspertise og faglighed bringes i spil på de rigtige tidspunkter.

Derfor skal fokus på det tværfaglige samarbejde optimeres. Det er vigtigt, at samarbejdet på tværs af sektionerne bliver faciliteret af alle afdelinger og sektioner for at kompensere for den decentrale organisation. Det skal ske gennem opbygning af tværfaglig kultur, fælles kurser og temadage, netværksgrupper samt fokus på arbejdsgange og strømlinet kommunikation – internt og eksternt.

Konkrete tiltag:

- Implementering af integrationsindsatsen på tværs i kommunen
  - o Optimeret indsats ift. modtageforløbet og boligplacering af flygtninge
- Refusionsreformen: etablere nye tankesæt på tværs af afdelingerne – på tværs af snitflader
- Videreudvikling af det tværfaglige samarbejde i og omkring rehabiliteringsteamet

### **Koordinerende sagsbehandling**

I Skive Kommune er der indgået en aftale om koordinerende sagsbehandling mellem sektionerne: Job & Kompetence, Sygedagpenge, JobStart, Psykiatrirådgivningen, Specialrådgivningen, Familiesektionen, Myndighedsafdelingen og UU.

Aftalen omhandler, hvordan den koordinerede sagsbehandling skal foregå i praksis, og hvordan de øvrige involverede i sagerne skal samarbejde med den koordinerende sagsbehandler.

Det er hensigten med aftalen, at alle sektionerne gensidigt forpligter hinanden på samarbejdet, så der bliver et øget samarbejde og en koordineret indsats på tværs af alle sektioner.

Konkrete tiltag:

- Gennemførelse af tværfaglige ledermøder
- Alle sager bliver undersøgt for koordinerede forløb (jf. procedure fra samarbejdsaftalen)
- Understøttelse af den tværfaglige indsats gennem rehabiliteringsteamet

### **Empowerment**

Borgernes ejerskab til indsatsen er afgørende for indsatsens succes. Derfor skal jobcenteret i endnu højere grad end i dag planlægge og gennemføre indsatsen i samarbejde med borgerne:

- Borgeren skal sikres indflydelse på indsatsens mål og indhold
- En plan på tværs af social-, sundheds- og beskæftigelsesområde
- Koordinerende sagsbehandler og tilbud om mentor.

Derudover skal Rehabiliteringsteamet identificere vigtige indsatsområder, der kan styrke det tværfaglige samarbejde og sikre, at borgeren får en helhedsorienteret og tværfaglig indsats koordineret på tværs af beskæftigelse, sundhed og socialområdet.

Konkrete tiltag:

- Forankring af empowermentprojektet i indsatsen for udsatte borgere, herunder:
  - o Tæt og hyppig kontakt med borgerne
  - o Virksomhedsrettet indsats med mentorstøtte

## **3.1.2 Digitalisering & kommunikation**

De seneste år er der blevet skruet op for kravet om at kommunikere digitalt med det offentlige. Både for borgere og virksomheder. En stadig mere digital hverdag betyder, at borgere og virksomheder har høje forventninger til en digital offentlig service, der følger med tiden og giver værdi for den enkelte i hverdagen.

At bruge flere digitale løsninger og ny teknologi i hverdagen betyder store forandringer for borgere, virksomheder og medarbejdere. Derfor bliver der særligt fokus på:

- Hvordan kan Arbejdsmarkedsafdelingen sikre en tilgængelig, kvalificeret og effektiv borger- og virksomhedsbetjening ved at udnytte de analoge og digitale henvendelsesformer?
- Hvordan kan Arbejdsmarkedsafdelingens interne arbejdsgange og arbejdskulturer effektiviseres og udvikles med udgangspunkt i de nye digitale tiltag?
- At opnå internt kendskab til og koordinering af digitale løsninger i Arbejdsmarkedsafdelingen

#### **Effektiviseringsfokus:**

Talegenkendelse (TGK)  
Diaform+  
CRM/ Vitas  
Digital Post  
Nummerautomaten

#### **Implementeringsfokus:**

Kommunernes Ydelsessystem (KY)  
Kommunernes Sygedagpengesystem (KSD)  
Nyt fagsystem i jobcenteret

### Mål

Det er målet,

- at borgere, virksomheder og medarbejdere oplever, at it-systemer og digitale løsninger er nemme at bruge
- at realisere det digitale potentiale samtidig med at relationen til virksomheder og borgere bevares
  - o herunder optimering af arbejdsgange
- at fremme digital kommunikation

### Tilgængelighed for alle

Digitale løsninger skal tage udgangspunkt i borgerens og medarbejdernes behov. Målet er, at medarbejdere, borgere og virksomheder bruger de digitale værktøjer, fordi de fungerer og gør det nemmere at samarbejde, kommunikere og dele viden.

Det er en proces, der tager tid, da det kan kræve en ændring af arbejdskultur og forståelse.

Konkrete tiltag:

- Implementering og ibrugtagning af CRM-system<sup>1</sup>, der understøtter en mere kunde- og relationsbaseret tilgang til virksomheden med øget overblik.
- At alle virksomheder anvender VITAS, der er et webbaseret ansøgningssystem til virksomhederne, som letter arbejdsgangen for virksomhederne i forbindelse med etablering af bl.a. løntilskudsstillinger, praktik- og voksenlærlingeforløb.
- Nummerautomaten bliver brugt af alle i Arbejdsmarkedsafdelingen

### Det digitale potentiale

I takt med at digitaliseringsbølgerne er rullet ind over Skive Kommune, er en lang række af nye selvbetjeningsløsninger og it-systemer implementeret. Men for at opnå det fulde potentiale af digitaliseringsbølgerne, er det vigtigt, at organisationen tilpasses til de nuværende arbejdsopgaver og ressourcer og samtidig indrettes så fleksibelt, at det er muligt at tackle de løbende ændringer i arbejdsopgaver, som digitaliseringen medfører.

Vi skal skabe en bedre sammenhæng og højere effektivitet ved at optimere arbejdsgange, så de passer til den nye digitale hverdag.

Konkrete tiltag:

- Den interne posthåndtering af den digitale post smidiggøres og effektiviseres
- Effektivisering af arbejdsgange
- Sikre, at borgere oplever et sammenhængende budskab i forhold til digital post og selvbetjening og i dette møde bliver "skubbet" i retning mod hjælp til selvhjælp.
- De eksternt rettede digitale løsninger er som udgangspunkt den primære kanal – andre muligheder fjernes, hvor det giver mening - med "hjælp til selvhjælp" i fokus.
- Eksternt rettede blanketter, der ikke understøtter digital kommunikation, bliver reduceret til et minimum.

### Kommunikation

For at kommunen får gavn af de mange digitale selvbetjeningsløsninger, er det vigtigt at få borgere og virksomheder til at benytte den mest effektive kontaktform til kommunen, samtidig med at borgere og virksomheder ikke oplever en forringelse i den oplevede service. Det betyder, at der skal ydes en indsats for, at borgere og virksomheder anvender de henvendelsesformer, der er mest effektive, og som samtidig sikrer, at de bliver hjulpet og oplever, at de er i trygge hænder.

Samtidig kræver det, at den eksterne kommunikation bliver justeret, så den bliver strømlinet og handlingsorienteret mod den intenderede modtager.

Konkrete tiltag:

- Der skal være sammenhængende budskab mellem autosvar, telefonsvarer, kontaktoplysninger, sikre og ikke sikre mailadresser, der understøtter digital kommunikation.
- Optimere kommunikation digitalt og analogt – med fokus på handlingsorienteret kommunikation
- Borgeren guides og hjælpes gennem de digitale løsninger på bedst mulig vis (videoguides)

---

<sup>1</sup> Customer Relationship Management (CRM), som kan oversættes til kunderelationsstyring, dvs. et system til at indeholde relationer og transaktioner (Data) om kunder.