

Guldborgsund kommune henter dagpengerefusioner hjem efter procesoptimeringsforløb med KL's Arbejdsgangsbank

Camilla Kruse, konsulent i Arbejdsgangsbanken, KL.

Historien om, hvordan etablering af fælles sagsansvar med en sagsbunke, der går på omgang, har givet kroner i kommunekassen

Det var ikke ukendt for Personalechef Connie B. Christiansen i Guldborgsund Kommune og hendes medarbejdere at blive mødt med negative forventninger til personaleafdelingens arbejde. Afdelingen oplevede til tider kritiske spørgsmål om opgavevaretagelsen fra andre dele af organisationen, og på sygedagpengeområdet haltedede det med at hjemtage den refusion, kommunen var berettiget til.

En bunke der giver overblik og indtjening

I foråret 2009 deltog Personaleafdelingen i et KL-initieret projekt om effektivisering af arbejds gange på lønområdet. Personaleafdelingens egne medarbejdere blev uddannet i procesoptimering, og man valgte at starte med at optimere processen vedr. sygedagpengerefusion. Ideer til den nye organisering af opgaven kom dels fra medarbejdere og ledelse i Personaleafdelingen, dels fra Arbejdsgangsbanken i KL. Blandt de største ændringer har været, at opgaven med indberetning af dagpengeskemaer i Virk.dk nu går på skift blandt lønkonsulenterne. Det betyder, at hver lønkonsulent har én fast dag om ugen, hvor hun har ansvaret for at indberette bunken med alle de sager, der er kommet ind den dag. Til gengæld for, at man sidder med den noget trivielle arbejdsopgave forbundet med indberetningerne, fredes man den dag for telefoner og personlige ekspeditioner og kan dermed koncentrere sig om indberetningen.

Lønkonsulent Ann Pedersen kommenterer: *"Det er jo en succes, når vi nu laver refusion på den måde. Det burde jo sælges til resten af Danmark, at det sagtens kan lade sig gøre. At vi skiftes til det her. Nu sidder alle vores sygedagpengesager i en mappe, som du bare kan gå hen og kigge i. Det burde alle andre også vide, de kunne sagtens lave det, som vi gør det. Det er jo super-godt."*

At gå fra individuelt til fælles sagsansvar kræver tilvænning

Omstruktureringen af refusionsindberetningen betyder i praksis, at man ofte ikke engang bruger en hel arbejdsdag på opgaven, hvor den førhen var spredt ud over hele ugen og på alle medarbejderne.

Den nye arbejdsgang har dog krævet tilvænning blandt flere medarbejdere i Personaleafdelingen, fordi man er gået væk fra at have ansvar for sine egne sager ud fra faste cpr-numre, som man førhen varetog lønopgaver, herunder sygedagpengeindberetning for. Både lønkonsulent Ann Pedersen og specialkonsulent Tine Krogh taler varmt for den nye "bunke-ordning" og begrundet det blandt andet med, at det i en sammenlagt kommune som Guldborgsund med mange medarbejdere alligevel ikke længere er muligt at have et personligt forhold til sine "sager".

Ann Pedersen begrundet: Jeg kan jo ikke engang huske mine sager nu, så det kan jo være lige meget, om jeg husker mine, eller om jeg husker de andres. Det kunne man gøre i sin lille kommune med 6000 borgere. Men det kan man ikke gøre nu".

Specialkonsulent Tine Krogh supplerer: "Det er det med bunken. Det kan folk ikke ha'. Så tror de det går ud over deres arbejdsglæde og eget initiativ. Man bliver nødt til at omdefinere det der med bunken".

Hvad kræver det?

Arbejdsgangsanalysen står ikke alene. Personaleafdelingen i Guldborgsund har også gennemført en fysisk omorganisering, så lønkonsulenter og personalekonsulenter nu sidder sammen i faggrupper og har mulighed for bedre faglig udveksling og vejledning. Dette har medført færre spørgsmål til den juridiske konsulent, fordi man nu kan videndele mellem kolleger med samme opgaver og ansvar. Det har også gjort samarbejdet mellem lønkonsulenterne langt nemmere, fordi de nu sidder i nærheden af hinanden og kan træde til, når en kollega har travlt.

Sidst men ikke mindst har Personaleafdelingen i stigende grad taget målinger til sig. Det med at kunne dokumentere, hvor stort et problem faktisk er, er blevet lysende klart i forbindelse med optimeringen af arbejdsgangen om sygedagpengeindberetning. Her nævner Tine Krogh vigtigheden af at kunne dokumentere hvor meget refusion, der hjemtages, og at kunne forklare, hvis der er en fejlprocent. Personaleafdelingen har indført målinger på refusionen og kan allerede se nu efter blot 3 måneder, at der hjemtages mere end før procesoptimeringen. Den optimerede arbejdsgang har samtidig betydet, at Personaleafdelingen i højere grad end tidligere når at reagere i de sager, hvor de får afslag på en refusionsanmodning, og det betyder, at de får medhold i flere sager og dermed øget hjemtagning af refusion.

Procesoptimering og 'performance'

Guldborgsund har demonstreret gyldigheden af et princip i procesoptimering, der handler om at kigge **både** på arbejdsgangen – altså rækkefølgen af aktiviteterne der udføres – **og** på de omkringliggende forhold. I dette eksempel har Personaleafdelingen gennemført en fysisk omorganisering der betyder, at sagsbehandlerne i højere grad kan samarbejde om opgaven, og det spiller positivt ind på sygedagpengeindberetningen og dermed hjemtagelsen af refusioner.

Kontakt

Camilla Kruse, mobil: 24 84 29 59 e-mail: ckr@kl.dk

Kaare Pedersen, projektchef Arbejdsgangsbanken mobil: 31 25 35 04, e-mail: kaa@kl.dk