



PROJEKTETS TITEL

”Kompetenceudvikling af administrationsmedarbejderne i forbindelse med omorganisering og effektivisering af Ankestyrelsens administrationsenhed”

FORMÅLET MED PROJEKTET

Formålet er at opnå endnu bedre service for borgerne og Ankestyrelsens juridiske fagkontorer via dels en mere effektiv og fleksibel anvendelse af ressourcerne og kompetencerne og dels et kompetenceløft af administrationsmedarbejderne med henblik på, at de kan varetage mere komplekse opgaver og opnå større ”markedsværdi” både internt i Ankestyrelsen og uden for organisationen.

BAGGRUND FOR PROJEKTET

Ankestyrelsen etablerede i september 2014 en ny administrationsenhed i Aalborg og København. Tidligere var de administrative medarbejdere placeret decentralt i de enkelte juridiske fagkontorer. Medarbejderne har ikke erfaringer med at arbejde i teams og videndele/samarbejde på tværs og de fleste medarbejdere har ikke i væsentligt omfang modtaget relevant og fælles efteruddannelse. Nogle af opgaver, der varetages i dag, vil bortfalde, mens nye vil komme til. Administrationsenheden er dermed i en stor forandringsproces, hvor der er behov for et generelt løft af medarbejdernes kompetencer fagligt, personlig og samarbejds mæssigt for at kunne løfte de nye udfordringer, opgaver og krav om større effektivitet.

PROJEKTETS HOVEDAKTIVITETER

- Kick-off dag for alle medarbejdere og ledere i eksterne omgivelser om forandringsledelse og teambuilding.
- Tilbud om personlig JTI-test til alle medarbejdere med personlig og fortrolig tilbagemelding 1:1.
- Kursus for administrationsmedarbejdere med fokus på teamsamarbejde (f.eks. kortlægning af typer/teamdiamant) og videndeling. 10 kursusdage (AMU fag) over 18 måneder. Indhold er: opfølgning på JTI-test i relation til teamsamarbejde, kommunikation, konflikthåndtering, service i administrative funktioner, arbejdsglæde, optimering af arbejdsprocesser.
- Eksternt kursus for teamkoordinatorer om faglig ledelse uden personaleansvar. 12 kursusdage (AMU-fag) over en periode på 6-8 mdr. Indhold er anvendelse af JTI-test, forandringsledelse, anerkendende ledelse, coaching som ledelsesværktøj og kommunikation.
- Faglig kompetenceudvikling for at sikre bredere og dybere viden indenfor opgaveporteføljen (Individuel kompetenceudviklingsplan for medarbejderne, kursus i videndeling og konflikthåndtering, personlige planlægning og sidemandsoplæring på andre fagområder).

RESULTATER OG LÆRINGS-PUNKTER

Projektet er endnu ikke afsluttet.

- Teamkoordinatorer kan håndtere fagligt ansvar (vurderes ved mere sparring og dialog mellem teamlederne og medarbejderne, positiv feedback fra medarbejderne).
- Medarbejderne er klædt på til nye opgaver (vurderes ved MUS).
- Medarbejderne er blevet mere effektive og servicemindede, dvs. kan håndtere et større antal sager, laver færre fejl og er mere synlige i organisationen (måles ved optælling samt i spørgeskemaer).
- Medarbejdere deltager aktivt i teamsamarbejdet, videndeler og tager medansvar (vurderes ved proaktiv deltagelse på teammøder).
- Optimal udnyttelse af administrationsmedarbejdernes kompetencer, ressourcer og motivationsfaktorer (sikres ved 1:1 samtaler, spørgeskema før/efter projekt, omfordeling af opgaver, oplæring i ekstra fagområde og andre nye arbejdsopgaver – også AC opgaver, som derved frigør ressourcer i de juridiske fag-kontorer).
- Arbejdsgange ensrettes så vidt muligt på tværs af fagområder, så alle oplever samme kvalitet og service (Fælles procesbeskrivelser udarbejdes på alle områder).
- Sygefravær ligger på et lavere niveau end tidligere.