

Kompetenceprofil for kommunale kontrolmedarbejdere

Juni 2016

advice

 Fremfærd



HK
KOMMUNAL

Indhold

Indledning	3
Kontrolarbejdets målsætninger og rammer	4
Kontrolmedarbejderens kompetenceprofil	5
Undersøgerne	6
Borgerkontakten.....	8
Netværkeren.....	10
Udvikleren	12
Videnskonsulenten	14
At være kontrolmedarbejder	16

Indledning

Gennem de seneste år har hovedparten af de danske kommuner oprettet særlige kontrolenheder til at kontrollere, at udbetalingen af sociale ydelser sker på det rette grundlag. Dette kontrolarbejde er præget af stor kompleksitet, og det stiller stadigt større krav til de kommunale kontrolmedarbejderes kompetencer og analytiske evner.

For at ruste de kommunale kontrolmedarbejdere til den fremtidige kontrolopgave har Fremfærd Borger igangsat et projekt i samarbejde med HK Kommunal og KL med titlen: Afdækning af kompetencebehov og udvikling af kompetencegivende uddannelse for kommunernes kontrolmedarbejdere.

På den baggrund er denne kompetenceprofil for kontrolmedarbejdere udformet, som den enkelte kontrolmedarbejder kan brug fx i forbindelse med MUS og arbejdspladsen kan anvende beskrivelsen til rekruttering.

Kompetenceprofilen skal fungere som udgangspunkt for afdækning eller udvikling af et eller flere kompetencegivende uddannelsesstilbud.

Kontrolarbejdets rammer

Kontrolarbejdet foregår i et bredt og komplekst interessentlandskab, og kontrolmedarbejderne skal samarbejde tæt med mange interne og eksterne interessenter.

Internt i kommunen samarbejder kontrolmedarbejderne især tæt med en række fagforvaltninger samt eksempelvis Borgerservice og Folkeregisteret. Der samarbejdes fx med medarbejdere, som modtager ansøgninger, kontrollerer dem, samt visiterer ydelser (**kontroltrin 1**), og foretager løbende opfølgning (**kontroltrin 2**).

Eksternt skal kontrolmedarbejderne samarbejde med en lang række offentlige myndigheder og private virksomheder som fx SKAT, Politiet, banker, boligselskaber mm. Nedenfor ses et overblik over de interessenter, der indgår i kontrolmedarbejdernes interessentlandskab.

SAMARBEJDSPARTNERE OG INTERESSENER			
INTERNE	<ul style="list-style-type: none">• Sundhed og omsorg• Børn & unge og familie• Borgerservice• Beskæftigelsesforvaltning• Politisk niveau• Folkeregisteret• Juridisk afdeling• Teknik og miljø		
	Ministerier og styrelser <ul style="list-style-type: none">• Arbejdsskadestyrelsen• Indenrigsministeriet/ CPR-kontoret• Udlændingestyrelsen• Ankestyrelse: Straffesager.• Telestyrelsen• SU-styrelsen• Levnedsmiddelstyrelsen• Ombudsmanden	Andre myndigheder <ul style="list-style-type: none">• Regioner• Andre kommuner• Huslejenævn Andre statslige myndigheder <ul style="list-style-type: none">• Udbetaling Danmark• Politi/anklage-myndighed• Statsforvaltningen• Kriminalforsorgen• Skat	Private aktører <ul style="list-style-type: none">• Advokatvirksomheder• Forsikrings-selskaber• Forsyningsvirksomheder• Kuratorer• A-kasser• Lufthavne• Post Danmark

Kontrolmedarbejderens kompetenceprofil

Undersøgeren

Undersøger, opbygger og behandler sager om social snyd

- Indsigt i relevant lovgivning
- Forståelse for virksomhedsregnskaber
- Nysgerrighed, vedholdenhed og initiativrighed
- Helhedsorienteret forståelse af sagsforløb
- Brug af IT-systemer og registre til informationsindhentning
- Metode til systematisk analyse og tolkning
- Skriftlige kommunikationskompetencer ift. mange forskellige skriftlige opgaver og målgrupper i sagsarbejdet
- Planlægning, prioritering og selvledelse
- Administrativ grundfaglighed

Borgerkontakten

Kommunikerer med borgere og virksomheder

- Mødeplanlægning og mødeledelse
- Samtaleteknik
- Konflikthåndtering
- Skriftlige kommunikationskompetencer. Kan kommunikere kompleks information klart og korrekt
- Kendskab til forskellige borgertyper og relevante forholdsregler
- Samarbejdsevner i forhold til kollegaer og eksterne samarbejdspartnere

Netværkeren

Understøtter og optimerer kontrolenhedens arbejde via mobilisering af samarbejdspartneres viden, fokus og indsatser

- Helhedsperspektiv på kontrolindsatsen. Forstår hvordan leddene i indsatsen er forbundet og værdien i samspil og synergiskabelse
- Strategisk interessentforståelse og indsigt i fokus, behov, processer og juridiske rammer for andre parter i kontrolindsatsen
- Kan skabe og vedligeholde professionelle relationer med henblik på bygge bro på tværs af aktører i den samlede kontrolindsats
- Kan arbejde helhedsorienteret og tværgående ift. udveksling af sagsoplysninger og koordinering af processer med nøgleinteressenter
- Projektkompetencer. Ledelse af og deltagelse i netværk i tværgående projekter og indsatser.
- Mundtlig og skriftlig kommunikation og præsentationsteknik



Udvikleren

Udvikler og forbedrer arbejdsgange, processer og systemer

- Viden om processer og værktøjer til procesforbedringer
- Ser udviklingsbehov og forbedringsmuligheder i arbejdsgange, processer og systemer og kan omsætte behovene til konkrete forbedringstiltag
- Metoder til at facilitere indhentning af input til kvalitetsudvikling fra ledere, kollegaer og samarbejdspartnere
- Projektkompetencer. Kan bidrage til interne og tværgående udviklingsprojekter. Kan lede forandrings- og udviklingsprocesser i kontrolenheden
- Helhedsperspektiv på tværgående udviklingsbehov, der kan skabe værdi og effekt i den samlede kontrolindsats
- Kan lære fra sig til kollegaer og til andre fagligheder

Videnskonsulenten

Bringer sin viden aktivt i spil og skaber grundlag for, at ledelse og politikere kan tage strategiske beslutninger i forhold til kontrolindsatsen

- Politisk flair og forståelse for kontrolindsatsen i en politisk-strategisk kontekst med særlige behov, rationaler og dagsordener
- Analysefaglige kompetencer. Kan beskrive og udfolde udvikling i tendenser og mønstre – og deres betydning for kontrolindsatsen
- Kan omsætte og formidle nøgletal og faglig indsigt til målrettet ledelsesinformation
- Skriftlig og mundtlig præsentationsteknik
- Samarbejdsevner med helhedsforståelse af kontrolindsatsen og evne til at bringe egen viden i spil i tværgående samarbejder

Undersøgeren

Undersøger, opbygger og behandler sager om social snyd

Undersøgerrollen fylder meget i de fleste kommunale kontrolmedarbejders daglige arbejde. Kernen består i at undersøge, opbygge og behandle sager om social snyd på baggrund af anmeldelser og henvendelser fra borgere, kollegaer og andre myndigheder.

Undersøgeren er drevet af en fagprofessionel indignation ift. social snyd, men er meget opmærksom på at respektere borgerens retssikkerhed og de grænser, som den sætter for handlerummet. Denne reflekterede balancekunst står helt centralt i rollen.

Undersøgeren skal have et stærkt 'detektivgen'. Sagerne kan være komplicerede med mange typer information og data. Det er et puslespilsarbejde at stykke en sag sammen. Undersøgeren skal kunne bevæge sig hjemmefrem i de mange systemer, registre og andre kilder, hvorfra brikkerne hentes og sættes sammen. Undersøgeren skal derfor kunne bruge alt fra et virksomhedsregnskab til et opslag på de sociale medier.

Sagsarbejdet kræver en veludviklet evne til at arbejde struktureret og analytisk med at samle trådene, hvor Undersøgeren bevæger sig smidigt mellem overblik og helhed og dybe dyk ned i den vigtige detalje. Undersøgeren evner at tænke ud af boksen, reflektere over oplysningerne og selv tage initiativ til at finde alternative veje, når sporene ender blindt. Undersøgeren skal være grundig, vedholdende og nysgerrig i sin research – og være skarp på at tolke informationernes mening og betydning ind i sagens sammenhæng.

Lovgivningen bestemmer handlerummet. Det er de rammer, som afgør, om der er en sag, og som Undersøgeren spiller de indsamlede informationer og vurderinger op imod. Ajourført viden om relevant lovgivning og en indgående forståelse af, hvordan den spiller ind i en konkret sag, er derfor alfa og omega. Det samme er en god forståelse af det juridiske sprog, så Undersøgeren evner at trække essens og mening ud af relevante principafgørelser og afgørelser fra myndigheder som Ankestyrelsen og Folketingets Ombudsmand. Undersøgeren skal konsekvent have styr på det forvaltningsretslige regelgrundlag, og hvordan de ofte meget private oplysninger håndteres professionelt. Det kræver viden om, hvilke oplysninger man kan og må hente fra kilderne – og hvilke oplysninger man kan videregive den anden vej.

Stærke skriftlige kommunikationsevner er afgørende. Undersøgeren skal mestre mange typer skriftlig formidling. Der skal skrives journaler, og nøgleinformationer i en sag skal kondenseres i notater. Desuden skal forskellige juridiske begreber og afgørelser formidles. Både så det er korrekt juridisk sprog og form til fagfolk og juridiske instanser, og så borgere og ikke-specialister kan forstå det. Alt skriftligt skal formidles i et præcist og korrekt sprog, så der signaleres professionalisme og saglighed.

En del af arbejdet består af klassiske administrative opgaver med oprettelse og løbende

“Man skal kunne arbejde struktureret og sætte det hele sammen til en sag. Man skal bevare overblikket i komplicerede sager. Man kommer omkring mange oplysninger, så man skal være fokuseret”
– Kontrolmedarbejder

“Man skal kunne navigere i et stort spændingsfelt. Man sidder med mange sager, og selvom de måske er meget ens, skal man have blik for den lille forskel. Så vi skal have overblik og blik for detaljen. Og så skal man kunne se mønstrene”
– Kontrolmedarbejder

journalisering af al relevant dokumentation og information på sagerne. Undersøgeren skal derfor kunne trække på en solid administrativ grundfaglighed med fokus på grundighed og på systematik i processerne. Undersøgeren har styr på de besluttede arbejdsgange og procedurer for bestemte sagstyper og kender kontrolenhedens systemer til fingerspidserne.

I rollen som Undersøger skal kontrolmedarbejderen evne en høj grad af selvstændig opgaveløsning, planlægning og selvledelse. Der skal løbende tages beslutninger om relevante handlinger i sagsprocesserne, og Undersøgeren skal selv tage ansvar for at prioritere mellem sagerne, så der sikres fokus og fremdrift dér, hvor effekten er størst for kontrolenhedens samlede produktion. Samtidig er det afgørende, at Undersøgeren evner at skabe professionelle relationer i afdelingen, bringer sine erfaringer og opbyggede specialviden i spil og dyrker holdspillet, hvor der udveksles faglig sparring, og den samlede sagsportefølje løftes i flok.

Fremtidsperspektiver

Den digitale udvikling og mulighederne for at afdække oplysninger og snydemønstre via Den fælles Dataenhed vil have stor betydning for kontrolmedarbejdernes fremtidige arbejde i Undersøgerrollen. Det vil blive endnu vigtigere, at Undersøgeren er digitalt kompetent og kan afdække og analysere borgernes digitale adfærd, de spor, de afsætter, og snydemønstrene i bestemte sagstyper.

Undersøgeren skal fremover kunne overskue og arbejde med stadigt flere informationer og data. Undersøgeren skal kunne arbejde i digitale dataregistre og have styr på, hvordan registerdata og andre typer digitale data kan kobles med andre former for oplysninger i en samlet undersøgelse og sammenstyknings af en sag. Undersøgeren skal holde sig løbende skarp på den fortsatte digitale udvikling, kendte snydemønstre, og på hvordan digitale data kan bruges til at belyse disse snydemønstre i bestemte typer af sager.

KERNEKOMPETENCER

- Dyb ajourført indsigt i relevant lovgivning, dens mekanismer og praktiske anvendelse ift. forskellige typer af sager
- Forståelse for virksomhedsregnskaber
- Nysgerrighed, vedholdenhed og initiativrighed
- Helhedsorienteret forståelse af sagsforløb
- Stærke kompetencer i brugen af interne og eksterne IT-systemer og registre til informationsindhentning
- Metode til systematisk analyse og tolkning af oplysninger
- Skriftlige kommunikationskompetencer ift. mange forskellige skriftlige opgaver og målgrupper i sagsarbejdet
- Planlægning, prioritering og selvledelse
- Administrativ grundfaglighed med stærk grundighed, systematik og styr på vedtagne procedurer og proceslinjer for forskellige typer af sager

Borgerkontakten

Kommunikerer med borgere og virksomheder

Direkte møder og skriftlig kontakt til borgere og virksomheder i forbindelse med sagerne udgør en vigtig del af arbejdet for de fleste kommunale kontrolmedarbejdere.

På møderne er der mulighed for at hente, afkræfte eller bekræfte netop de oplysninger, som kan afgøre en sag. For at det skal lykkes, kræver det, at Borgerkontakten evner at få solidt menneskekundskab og en skarp situationsfornemmelse til at gå op i en højere enhed med kompetencer inden for mødeplanlægning, mødeledelse og samtaleteknik.

Borgerkontakten skal kunne planlægge og forberede mødet, så mål og nøglespørgsmål, der skal besvares, er klart definerede, og så der er besluttet en klar fremgangsmåde for at opnå den ønskede viden. Borgerkontakten skal kunne omstille sig mellem mange forskellige typer af borgere og evne at tilpasse planlægning og gennemførelse af et samtaleforløb på baggrund af den enkelte borgers karakteristika.

Undervejs i selve samtalen skal Borgerkontakten kunne balancere mange forskellige kompetencer og trække på dem på det rette tidspunkt. Det kræver en god situationsfornemmelse. Borgerkontakten skal udtrykke seriøsitet og myndighed og samtidig i tone og væremåde behandle borgeren ordentligt og udvise åbenhed over for alle typer borgere. Rollen kræver således, at kontrolmedarbejderen kan balancere mellem at optræde som målrettet og insisterende udsørgende myndighedsperson og som et menneske med empati og forståelse for borgerens perspektiver og situation. Denne balance er afgørende for at få borgeren til at samarbejde konstruktivt og dermed for at opnå de definerede mål med samtalen.

Borgerkontakten skal være nysgerrig, god til at lytte og forholde sig kritisk og reflekterende over for den information, som borgeren videregiver. Borgerkontakten går systematisk frem med overblik over den planlagte struktur, men har samtidig en fornemmelse for, hvornår strukturen skal forlades for at gribe de muligheder, der opstår undervejs for oplysninger med betydning for arbejdet med sagen og for opfyldelse af samtalemålene.

Det er vigtigt, at Borgerkontakten optræder meget bevidst om, at borgerne kan føle sig pressede og reagere negativt på spørgsmål og på selve situationen. Borgerkontakten skal derfor have en god fornemmelse for, hvordan konflikter kan forebygges og have redskaber til at tackle dem som del af samtaleteknikken.

Stærke skriftlige kommunikationskompetencer er også nødvendige. Borgerkontakten udarbejder og sender skriftlige indkaldelser til borgeren, hvor baggrund, hovedpunkter og proces skal forklares tydeligt. Og Borgerkontakten sørger også for at samle op på de afholdte samtaler, så hovedpunkter og videre proces står klart for borgeren. Borgerkontakten skal derfor kunne kommunikere kompleks information klart og korrekt, så borgeren føler sig velinformet og kan agere på et oplyst grundlag.

“En partshøring skal være skarp og faktuel. For at være god til det, skal man også være meget skarp på det juridiske stof – Leder

*“Man skal kunne læse kropssprog og være bevidst om sit eget også. Det er de små ting, der kan gøre, at en samtale går i den rigtige retning”
– Kontrolmedarbejder*

Sidst, men ikke mindst, er veludviklede samarbejdsevner afgørende. Det gælder i forhold til at sikre en klar afstemning af rolle- og opgavefordelingen med kollegaer i forbindelse med samtalerne og i det efterfølgende arbejde med at indkredse hovedindsigter fra samtalen og beslutte den videre proces. Det er også vigtigt for Borgerkontakten at have gode samarbejdsevner i planlægningen og udførelsen af udgående virksomhedskontroller sammen med andre afdelinger i kommunen og i nogle tilfælde også eksterne parter, fx Skat og Politiet. Her skal Borgerkontakten kunne samarbejde professionelt, håndtere uforudsigelige situationer og bevare overblikket.

Fremtidsperspektiver

Den fælles Dataenhed og den stigende mængde af digitale data i sagerne forventes sammen med udviklingen mod større åbenhed og gennemsigtighed i den offentlige forvaltning og sagsbehandling at påvirke rammerne for Borgerkontaktens arbejde.

Det forventes, at møderne i højere grad end i dag vil være centreret om databaserede fakta og spørgsmål. Det analytiske og skriftlige forarbejde vil derfor stige i omfang og betydning. Borgerkontakten skal evne at arbejde analytisk og målrettet med en større mængde af data, så mødets fokus, indhold og struktur forberedes godt. I forlængelse heraf skal Borgerkontakten også evne at rammesætte sagen præcist og forståeligt på skrift til borgeren forud for mødet, så denne er bekendt med sagens grundlag og med mødets fokus.

KERNEKOMPETENCER

- Mødeplanlægning og mødeledelse
- Samtaleteknik med evne til at balancere mellem at være kritisk-reflekterende myndighedsperson og at være empatisk og tillidsskabende over for borgeren
- Redskaber til konflikthåndtering i borgersamtaler
- Skriftlige kommunikationskompetencer. Kan kommunikere kompleks information klart og korrekt, så den kan forstås af borgeren
- Kendskab til forskellige borgertyper, og hvordan der skal tages højde for relevante aspekter knyttet dertil
- Samarbejdsevner i forhold til kollegaer og eksterne samarbejdspartnere

Netværkeren

Understøtter og optimerer kontrolenhedens arbejde via mobilisering af samarbejdspartneres viden, fokus og indsatser

I rollen som Netværker fungerer kontrolmedarbejderen på flere måder som en ambassadør, der arbejder for at understøtte og optimere enhedens kontrolarbejde ved at mobilisere andre parteres viden, fokus og indsatser. Kernen i rollen er en evne til at arbejde systematisk med at skabe og vedligeholde professionelle relationer mellem kontrolenheden og væsentlige samarbejdspartnere i og uden for kommunen.

Netværkeren arbejder ud fra et dybt rodfæstet helhedsperspektiv på kontrolindsatsen. Det kræver god strategisk forståelse for interessentarbejde og en evne til at se det store perspektiv, og hvordan de enkelte led i indsatsen er forbundet. Netværkeren skal også have et indgående kendskab til processer, behov og fokus i kontrolenheden og hos alle relevante interessenter og led i kontrolindsatsen.

Netværkeren har et godt øje for samspilsmuligheder og arbejder aktivt for at bygge bro og overkomme udfordringer på tværs af kontrolindsatsen. I den løbende kontakt og via besøg hos samarbejdspartnere skal Netværkeren kunne skabe en fælles forståelse for værdien af kontrolarbejdet knyttet til interessenternes specifikke interesser og klargøre præcist, hvad de kan gøre for at understøtte dette.

Netværkeren skal mestre mundtlig og skriftlig kommunikation og præsentationsteknik. Kontrolindsatsen og dens værdieffekt skal synliggøres og fortælles, så andre enheder i kommunen løbende motiveres til at understøtte det aktivt i deres eget arbejde. For eksempel ved at være opmærksom på indikatorer på snydemønstre, ved at dokumentere nøgleoplysninger meget præcist ud fra en viden om deres betydning for kontrolenhedens arbejde samt ved selv at stille spørgsmål til borgeren og indsende undrepunkter til kontrolenheden.

En helt grundlæggende del af rollen består i at indhente og videregive sagsoplysninger til og fra andre led i kontrolindsatsen og fra samarbejdspartnere. Netværkeren skal være skarp på, hvad der skal bruges af relevante informationer til at bygge en sag op, hvordan man skaber det rette beslutningsgrundlag til at føre en sag videre, og hvilke samarbejdspartnere der kan hjælpe. For at kunne navigere i det komplekse interessentfelt og undgå at lave myndighedsfejl, skal Netværkeren have indgående viden om lovgivning og rammer for udveksling af oplysninger, også de som gælder for andre afdelinger og samarbejdspartnere.

Netværkeren skal også videresende anmeldelser og dokumentation, som skal håndteres af andre aktører, fx Udbetaling Danmark. Det kræver, at Netværkeren optræder vidende om deres systemer, processer og behov for at skabe bedst mulig koordinering, så de andre aktører kan arbejde videre med sagerne på et godt og solidt grundlag.

“Vi er dem med helhedsoverblikket, som kan det tværgående, både udadtil og andre steder hen i kommunen”
– Kontrolmedarbejder

“Vi er afhængige af gode samarbejder og skal tænke i alle de strategiske relationer, der kan understøtte vores kontrolarbejde. Det er vigtigt at pleje det”
– Kontrolmedarbejder

Fremtidsperspektiver

Der vil med stor sandsynlighed blive endnu større behov for Netværkerens kernekompetencer i en kommunal kontrolindsats med stigende kompleksitet, effektiviseringskrav og fokus på helhedsorientering og forebyggelse.

Tæt koordinering med smidig udveksling af viden og løbende optimering af tværgående processer mellem alle parter i kontrolindsatsen vil blive central for at imødekomme disse krav og for at imødegå nye snydemønstre. At kunne skabe og vedligeholde strategiske, professionelle relationer og evnen til at arbejde systematisk og synergiskabende med dem i kontrolindsatsen på et grundlag af strategisk interessentforståelse og helhedstænkning vil derfor komme til at stå stadigt mere centralt blandt kontrolmedarbejdernes samlede kompetencer.

KERNEKOMPETENCER

- Helhedsperspektiv på kontrolindsatsen. Forstår, hvordan leddene i indsatsen er forbundet og værdien i samspil og synergiskabelse
- Strategisk interessentforståelse og indsigt i fokus, behov og processer og juridiske rammer for andre parter i kontrolindsatsen
- Evne til at skabe og vedligeholde professionelle relationer med henblik på at bygge bro på tværs af aktører i kontrolindsatsen
- Kan arbejde helhedsorienteret og tværgående ift. udveksling af sagsoplysninger og koordinering af processer med nøgleinteressenter
- Projektkompetencer. Ledelse af og deltagelse i netværk i forbindelse med tværgående projekter og indsatser
- Mundtlig og skriftlig kommunikation og præsentationsteknik

Udvikleren

Udvikler og forbedrer arbejdsgange, processer og systemer

Udviklerrollen er ikke forbundet med bestemte konkrete opgavetyper i kontrolarbejdet. Kernen i rollen er at se på hverdagens opgaver "udefra" og arbejde med at identificere muligheder og tiltag ift. processer, arbejdsgange, systemer mm., der kan gøre kontrolarbejdet nemmere og mere effektivt. Udviklerrollen fylder mindre end de tre første roller i kontrolmedarbejderens arbejde, og medarbejderen udfører typisk ikke opgaverne forbundet med denne rolle hver dag.

"Vi tænker hele tiden i udvikling af vores arbejdsgange og processer – Vi skal udnytte ressourcerne bedst muligt" – Kontrolmedarbejder

"Jeg er nok mest udvikler. Jeg er den, der sidder mest med vores systemer og arbejdsgange, og ser på, hvordan vi gør tingene nemmest." – Kontrolmedarbejder

Udviklerens kernekompetencer er centreret om at kunne identificere forbedringsmuligheder, at have evnerne og lysten til at finde bedre løsninger og om at medvirke til at sikre, at løsningerne integreres i kontrolenhedens praksis. Udvikleren arbejder primært med de vigtige løbende justeringer, men også med mere gennemgribende udviklingstiltag og projekter. Fokus for Udvikleren ligger hovedsageligt internt i kontrolenheden, men helhedsblikket for forbedringspotentialer i snitfladerne til kontroltrin 1 og 2 og til samarbejdspartnere er vigtigt.

Udvikleren er drevet af en lyst til at forfine og forbedre eksisterende arbejdsgange. Det kan være, hvad der er vigtigt at huske og gøre, når man modtager en anmeldelse og laver den første afdækning af sagen. Det kan være, hvordan man bedst afdækker snydemønstre, eller hvordan man mest effektivt samarbejder med kolleger i kontroltrin 1 og 2. Det kan også være at lave skabeloner for, hvad en partshøring eller en afgørelse kan og skal indeholde, og hvordan den skal bygges op. Selvom udviklerrollen ikke er i spil dagligt, så er en god Udvikler altid på udkig efter forbedringsmuligheder. Rollen kræver stor nysgerrighed på at forbedre og effektivisere og en evne til løbende at spotte forbedringsmuligheder, som kan tages op og gennemføres, når der er tid til det.

Udvikleren skal være nysgerrig og holde fingeren på pulsen. Den mest effektive måde at gennemføre kontrolindsatsen udvikler sig hele tiden i takt med, at fx teknologi, opgaver og lovgivning ændrer sig. Der kommer nye datakilder til rådighed, som skal passes ind det mest optimale sted i sagsbehandlingen. Der kommer en ny bekendtgørelse, som indskrænker nogle af kontrolmulighederne. Og der opstår hele tiden nye snydemønstre, som der skal udvikles modtræk til. Udvikleren er nysgerrig og opmærksom på disse ændringer og deres betydning for kontrolarbejdet. Og Udvikleren arbejder aktivt med at udvikle og indarbejde relevante tiltag og justeringer i enhedens arbejdsgange og procedurer, så de bedst muligt understøtter målsætningerne med kontrolindsatsen.

Udover selv at identificere forbedringsmuligheder, så sørger en god Udvikler for systematisk og løbende at inddrage kollegaerne i kontrolenheden i forhold til at teste idéer og ved at indhente input i form af erfaringer og forbedringsforslag. Det kan være over en kop kaffe i en pause eller ved at facilitere deciderede workshops og idéværksteder. Udvikleren understøtter, at alle kontrolmedarbejderne løbende har øje for og fokus på, hvordan kontrolopgaven kan løses bedst muligt. En kerneopgave for Udvikleren kan i den forbindelse være forskellige

former for forandringsledelse, hvor Udvikleren har ansvar for implementering af forbedringstiltag. Det kan fx indebære at undervise kolleger og sparre med dem om god kontrolpraksis og kvalitetsudvikling i arbejdet.

Nogle af udviklingstiltagene kan gennemføres fra den ene dag til den anden. Andre tiltag har et omfang, der gør, at det kræver et længere projekt – måske med bidrag fra flere forskellige fagligheder. I forlængelse af rollen som Netværker kan kontrolmedarbejderen i rollen som Udvikleren også løbende hente input fra andre afdelinger, kommuner og samarbejdspartnere eller fx deltage i erfa-grupper. Udvikleren skal kunne spille en aktiv rolle i, at kommunen i fællesskab finder frem til den bedste løsning og får omsat det til forbedret praksis. Det kan være som aktivt bidragende deltager, eller ved at Udvikleren tager ansvar for at planlægge og facilitere tværgående projekter om et forbedringsforslag.

Fremtidsperspektiver

Fremover vil alle administrative jobs kræve et stadigt større fokus hos den enkelte medarbejder på at sikre gode processer og udvikle effektive arbejdsgange. Dette fokus vurderes at blive ekstra vigtigt for kontrolmedarbejdere. Øget digitalisering, flere samarbejdsrelationer og et stigende behov for helhedsfokus og tværgående effektivisering og synergi peger således samlet set i retning af, at rollen som Udvikler kommer til at fylde mere i fremtiden.

Den øgede digitalisering betyder, at den mest effektive sagsbehandling konstant vil ændre sig i takt med, at nye muligheder opstår. Her er det Udvikleren, der skal sikre, at de muligheder bliver omsat til konkret praksis. En stigning i samarbejdsrelationer betyder også, at der er flere sagsgange og samarbejdsflader, der kan effektiviseres og forbedres. Det vil sandsynligvis blive en af Udviklerens fornemste opgaver fremover ud fra et helhedsfokus og med blik for muligheder for tværgående effektivisering, målrettet ressourceanvendelse og synergiskabelse.

KERNEKOMPETENCER

- Viden om processer og værktøjer til procesforbedringer
- Ser udviklingsbehov og forbedringsmuligheder i arbejdsgange, processer og systemer og kan omsætte behovene til konkrete forbedringstiltag
- Metoder til at facilitere indhentning af input fra ledere, kollegaer og samarbejdspartnere til kvalitetsudvikling
- Projektkompetencer. Kan bidrage til interne og tværgående udviklingsprojekter. Kan lede forandrings- og udviklingsprocesser i kontrolenheden
- Helhedsperspektiv på tværgående udviklingsbehov, der kan skabe værdi og effekt i den samlede kontrolindsats
- Kan lære fra sig til kollegaer og til andre fagligheder

Videnskonsulenten

Bringer sin viden aktivt i spil og skaber grundlag for, at ledelse og politikere kan tage strategiske beslutninger i forhold til kontrolindsatsen.

En mindre del af kontrolmedarbejderens funktion kan sammenfattes i rollen Videnskonsulenten. Kernen i Videnskonsulentens arbejde er at levere solid viden om status og effekt og et kvalificerende grundlag for beslutninger om fokus og udviklingsbehov i kommunens kontrolindsats. Videnskonsulenten bidrager til at klæde kontrolenhedens leder på til at varetage det operationelle ansvar for at udmønte strategier og prioritere indsats for at nå kommunens målsætninger med kontrolindsatsen

“Vores tal indikerer tendenserne. Det, som ikke kan ses i tallene, altså det vi fornemmer, samler vi også op på” – Kontrolmedarbejder

“Vi er i en politisk kontekst, vores borgmester har en dagsorden og nogle prioriteringer. Hver sjette måned afreporterer jeg til det politiske udvalg om vores arbejde. Fremover bliver de analytiske kompetencer hos medarbejderne endnu mere vigtige” – Leder

Videnskonsulenten indsamler, analyserer og omformer nøgletal og nøgleindsigter fra det daglige praktiske kontrolarbejde til værdiskabende ledelsesinformation. Videnskonsulenten bistår ledelsen med at evaluere på effekten af indsatsen og med at udarbejde månedlige og årlige effektmålinger, der præsenteres for det politiske niveau. En del af opgaverne består også i at skabe det løbende overblik, som ledelsen kan styre efter. Det inkluderer fx overblik over sager og drift med sagsoversigter ift. ankesager og politisager.

En del af arbejdet kan også bestå i at levere mindre analyser, der indgår som kvalificerende grundlag for beslutning om kommende fokusområder i kontrolindsatsen. Det kan være afdækning af behov for at prioritere målrettede indsats mod bestemte snydemønstre og typer af sager. Det kan være rådgivning om behov for reorganisering og justering af nye arbejdsgange og procedurer internt i enheden og ud mod samarbejdspartnere. Og det kan bestå i vurderinger af konsekvenser for enhedens ressourceforbrug i forbindelse med besluttede indsats, fx tiltag rettet mod nye snydemønstre.

Kompetencemæssigt skal Videnskonsulenten være stærk til analyse og formidling og evne at bringe data og viden i spil som sparring til enhedens ledelse. Da Videnskonsulentens arbejde skal spille ind i det politisk-strategiske beslutnings- og handlingsrum i forhold til kontrolindsatsen, er det vigtigt med politisk flair og et godt grundindblik i det politiske fokus, dagsordener og målsætninger i kommunen.

Fremtidsperspektiver

Det fortsatte effektiviseringsfokus og den øgede adgang til registerdata og andre digitale data nærer behovet for at agere ud fra et så stærkt analytisk videns- og evidensgrundlag som muligt i kontrolindsatsen. Videnskonsulentrollen forventes derfor at få større betydning fremover.

I takt med det øgede fokus på forebyggende indsatser vil afdækning og beskrivelse af snydemønstre i forhold til bestemte typer af sager blive vigtigere. Målet vil være at kunne sætte ind tidligere og kvalificere sagsarbejdet i undersøgerollen. Jo bedre kendskab til mønstrene, desto mere fokuseret og effektivt kan der arbejdes med sagerne. Videnskonsulenten forventes fremover at have en central rolle ift. at afdække viden om mønstre i snydeadfærd og hjælpe med at finde frem til relevante modsvar.

I de kommende år vil der således med stor sandsynlighed være stigende behov for udvikling af kontrolmedarbejdernes kompetencer inden for analyse og dataarbejde, formidling af faglig viden og politisk-strategisk sparring. Dertil kommer at kompetencer ift. at arbejde systematisk og analytisk med viden og med det øgede omfang af data, herunder registersamkøring, fx fra Den fælles Dataenhed, vil blive stadig mere centralt.

I dag er det primært kontrolenhedens ledelse, der bringer viden og input videre til det politiske niveau. Fremover kan Videnskonsulenten også skulle optræde i en mere aktiv rolle og selv medvirke til at præsentere sit arbejde og levere sparring direkte til beslutningstagere og samarbejdspartnere. Derfor kan kompetencer som præsentationsteknik blive relevante at opdyrke.

KERNEKOMPETENCER

- Politisk flair og forståelse for kontrolindsatsen i en politisk-strategisk kontekst med særlige behov, rationaler og dagsordener
- Analysefaglige kompetencer. Kan beskrive og udfolde udvikling i tendenser og mønstre – og hvad de betyder for kontrolindsatsen
- Kan omsætte og formidle nøgletal og faglig indsigt til målrettet ledelsesinformation
- Skriftlig og mundtlig præsentationsteknik
- Samarbejdsevner med helhedsforståelse af kontrolindsatsen og evne til at bringe egen viden i spil i tværgående samarbejder

At være kontrolmedarbejder

“Du skal have en naturlig nysgerrighed og lyst og evne til at lede videre efter nye ting. Og så skal du have overblik og kunne samle trådene”

– Kontrolmedarbejder

“En vigtig del af vores arbejde er at tage ud til andre afdelinger i kommunen og undervise dem i, hvad de skal være opmærksomme på. For eksempel om borgeren har sorte negle og går i arbejdstøj. Så de også er klædt på til at være en del af kontrolarbejdet”

– Kontrolmedarbejder

“Du skal være god til at skrive, formulere dig og formidle viden. Det, du skriver, skal kunne læses af andre i huset. Og det, du skriver i sagerne, skal også tåle at komme ud. Så det skal være gennemtjekket og i sagligt sprog”

– Kontrolmedarbejder

“En partshøring skal være skarp og faktuel. For at være god til det, skal man også være meget skarp på det juridiske stof”

– Leder

“Jeg skal have empati og samtidig bevare overblikket og fremstå med myndighed, når jeg sidder med en borger. Det er en fin balance, vi skal ramme”

– Kontrolmedarbejder

“Kontrolmedarbejdere er meget engagerede mennesker. Man skal virkelig kunne lide at sidde og nørde og være total detektiv med gravearbejdet. En kontrolmedarbejder er én, der både kan gå til en borgersamtale og sidde ved skrivebordet”

– Leder

advice

Fremfærd



HK
KOMMUNAL