

## PROJEKTBEKRIVELSE

### AFDÆKNING AF KOMPETENCEBEHOV OG UDVIKLING AF KOMPETENCEGIVENDE UDDANNELSE FOR KOMMUNERNES KONTROLMEDARBEJDERE

Projektets målgruppe er kontrolmedarbejdere fra kommunernes kontrolenheder, der har til opgave at føre kontrol med socialt bedrageri og stoppe borgernes og virksomhedernes misbrug af udbetaling af offentlige ydelser.

#### Succeskriterier

- At HK Kommunal og KL får beskrevet en fælles kompetenceprofil for kontrolmedarbejdere. Profilen skal beskrive, hvilke aktuelle kompetencekrav, der stilles til kontrolmedarbejderne
- At der findes, eller udvikles en formel kompetencegivende uddannelse, der kan give målgruppen det kompetenceløft, som den fælles kompetenceprofil beskriver
- Uddannelsen skal leve op til Kompetenceaftalens intention og skal give ECTS point
- At projektkommunerne vil deltage i den kompetencegivende uddannelse inden udgangen af 2017
- At projektkommunerne skal være så tilfredse med effekt og evaluering af uddannelsesforløbet, at de vil anbefale det til andre kommuner
- At projektets resultater formidles bl.a. via personaleweb, HK Kommunals og KLs netværk, hjemmesider, magasiner og til kommunernes kontrolmedarbejdere og kontrolenheder.

#### Baggrund for projektet

Projektet er et Fremfærd Borger projekt, der er aftalt mellem HK Kommunal og KL. Baggrunden for projektet er, at der er et øget fokus i kommunerne på bekæmpelse af socialt bedrageri.

Arbejdet med at føre kontrol med offentligt ydelser er en opgave, der er startet for ca. 10-15 år siden, som et udviklingsprojekt, i enkelte kommune. I dag har stort set alle 98 kommuner etableret kontrolgrupper/enheder, da der er et økonomisk potentiale i at bekæmpe socialt bedrageri og føre kontrol med udbetaling af offentlige ydelser.

Der har i flere år været et øget politisk fokus på bekæmpelse af socialt bedrageri både på nationalt og kommunalt niveau, hvor der er igangsat en række politiske indsatser og handlinger. Til trods for disse indsatser og handlinger har der dog ikke tidligere været et fælles fokus på en kompetenceafdækning og kompetenceudvikling af kommunernes kontrol og ydelsesmedarbejdere med henblik på kompetencegivende videreuddannelse. Dette er yderligere aktualiseret af Økonomaftalen for 2016, hvori der stilles dokumentationskrav om effektmålinger af kommunernes kontrolindsats på kontroltrin 1,2, og 3.

Endelig vil der blive behov for kompetenceudvikling på ledelsesniveau for at understøtte den samlede kontrolindsats, som ikke vil være en del af dette projekt, men vil blive forsøgt løftet i andet regi.

Målgruppens faglige baggrund er forskellige, fx HK'ere, socialrådgiver, politi og akademiske uddannede personale. Overvægten af personales baggrund har dog rod i en HK-faglighed.

Arbejdet med at udføre kontrol med socialt bedrageri bærer i dag høj grad præg af øget kompleksitet, idet medarbejderne skal skaffe sig overblik over mange forskellige observationer og data i forbindelse med udbetaling af offentlige ydelser. Observationer indberettes som ofte fra andre borgere til kommunernes kontrolenhed. Kontrolmedarbejderne skal indhente data fra en lang række offentlige myndigheder og private virksomheder, som fx SKAT, Udbetaling Danmark, Politi, Banker, Boligselskaber samt fra kommunens ydelseskontor.

Endvidere venter der nye opgaver for kontrol og ydelsesmedarbejdere forude. Dataenheden stiller pr. 9. november 2015 Brugergrænsefladen til rådighed for udtrækslister. Det medfører en ny kilde til udsøgninger, men samtidigt genereres der nye krav til kompetencer, idet det stiller krav om samarbejde mellem kontrolmedarbejderne, Dataenheden og Udbetaling Danmark om kontrolopgaven, så den løftes i fællesskab.

Primo 2016 stilles der nye dokumentationskrav til kommunernes indberetning af kontrolindsatsen jfr. Økonomaftalen 2016. Det stiller kontrolmedarbejdere i en svært og kompleks position med at både skaffe sig overblik over de mange observationer, data samt at overholde de kommende krav til input og dokumentation af kontrolarbejdet.

Udover ovenstående skal kontrolmedarbejderne være i stand til at møde og kontakte borgere og virksomheder, når der er mistanke om og beviser for, at der er tale om socialt bedrageri. Disse møder med borgere og virksomheder stiller kontrolmedarbejderne i en svær rolle og position, hvor der fx let kan opstå konflikter og medarbejderne skal bevare roen og sin myndighed og rolle.

Ydelsesmedarbejderne har opgaven med at modtage og sagsbehandle på indkomne ansøgninger, samt foretage løbende opfølgning på tildelte ydelser. Her kræves det at medarbejderne til enhver tid er opdaterede på den gældende lovgivning, og er i stand til at foretage en kvalificeret og løbende vurdering af om borgeren er berettiget til den ydelse som de ansøger om. Det forventes samtidigt, at de får et indgående kendskab til typiske fejlgruber og snyd mønstre. Dette led er også væsentligt at have fokus på, for det er her i yderste led mod borgeren, at enhver sag har sin oprindelse.

### **Formål og mulighed for forankring**

HK Kommunal og KL har observeret, at der er et behov og efterspørgsel efter en mere grundlæggende kompetenceafdækning og kompetenceudvikling af kommunernes kontrol og ydelsesmedarbejdere. HK Kommunal og KL vil derfor inviterer op til fem kommuner geografisk spredt over hele landet til at være en del af projektet. Herudover inviteres to netværksledere fra HK Kommunals netværk for kontrolmedarbejdere samt to repræsentanter fra KL's dialogforum for kontrolindsats til også at være en del af projektet.

Projektkommunerne vil blive involveret i interviewundersøgelse, workshop og ideseminar med det formål at sikre høj erfaringer og viden om ønskerne til kompetenceudvikling af kommunernes kontrolmedarbejderne, således at der kan etableret et formelt kompetencegivende uddannelsesforløb.

På denne måde vil projektets resultater og produkter løbende blive formidlet til projektkommunerne, der kan danne grobund for videndeling og for anvendelse af projektets resultater i udviklingen af medarbejdere, der udføre kontrol med socialt bedrageri.

Projektets formål er at identificere de centrale faglige kompetencer, der er nødvendige hos medarbejderne, der enten udfører kontrol med socialt bedrageri eller hos dem der tildeler ydelser.

Projektet forventes at blive gennemført i to spor med selvstændig afdækning af kompetencebehov for hhv. kontrol- og ydelsesmedarbejdere.

Når de centrale faglige kompetencer er identificeret er målet at få udviklet et kompetencegivende uddannelsesforløb, der fx kunne tage højde for:

- At styrke medarbejdernes evner til at danne sig et overblik over observationer og data
- At styrke medarbejdernes evner til at udvikle interne processer
- At styrke medarbejdernes evner til at indgå i samarbejder med eksterne samarbejdsparter eks. Politiet, UDK, Dataenheden andre kommuner.
- At styrke medarbejdernes evner til at aflæse borgerne
- At give medarbejderne redskaber til at kunne møde borgere og virksomheder
- At styrke medarbejdernes formidlings- og kommunikative kompetencer
- At styrke medarbejdernes evner til at håndtere konflikter i kontakten med borgeren.

Projektets resultater skal formidles til de 98 kommunale kontrolenheder med det formål, at alle kontrolmedarbejdere bliver bekendt med uddannelsesmulighederne. Formidlingen vil ske via HK Kommunal's faglige netværk for kontrolmedarbejdere og KL's dialogforum for kontrol indsatsen samt ved oplæg på konferencer og seminarer, fagblade, nyhedsbreve og hjemmesider.

### **Organisering af projektet**

Projektejere er de chefer, ledere og kontrolenheder i kommunerne, som har ansvaret for at høste gevinsterne fra projektet.

Projektledere er fagkonsulent Gitte Strøbæk fra HK Kommunal og Chefkonsulent Annie Bekke Kjær fra KL.

Projektgruppen består af repræsentanter fra fem projektkommuner, to netværksledere fra HK Kommunal's faglige netværk for kontrolmedarbejdere og samt to repræsentanter fra KL dialog forum for kontrolindsatsen samt repræsentanter fra organisationerne.

Fynsk Kommune

Nordjysk Kommune

Sydjysk Kommune

Midtjysk Kommune

Sjællands Kommune

HK Kommunal Gitte Strøbæk, projektleder og Christian Nyholm, uddannelseskonsulent

KL Annie Bekke Kjær, projektleder og Marie Madsen, Konsulent, Anders Lillienfryd Holte, Konsulent.

Projektsekretær: er Laila Grønberg Harborg, KL. Der er koblet en projektsekretær til projektet, der har til opgave at koordinere og indkalder til møder i følgegruppen og projektgruppen. Projektsekretæren har endvidere til opgave at afholde regnskab, udbetalinger og faseafslutninger.

Følgegruppe: Teamleder Mette Vase, HK Kommunal, kontorchef Pia Færch, KL, chefer, ledere/kontrolmedarbejdere fra kommunerne, fagkonsulent Gitte Strøbæk, HK Kommunal og konsulent Annie Bekke Kjær, KL.

#### Eksterne konsulenter:

Der skal tilknyttes eksterne konsulenter til projektets faser 0, 1 og 2 med det formål, at gennemføre interview og analyse af kompetenceafdækning og kompetencekravene for kommunernes medarbejdere, der fører kontrol med socialt bedrageri.

Der tilknyttes en kommunikationsmedarbejder i alle faser af projektet, der har til opgave løbende at samle projektets resultater og i slutfasen at have ansvaret for at sikre, en formidling af det endelige resultat fra projektet.

#### **Tids- og handleplan**

Projektet starter i januar 2016 og afsluttes i vinteren 2017. Projektet vil benytte partskonsulenter i alle faserne. Konkrete tids- og handleplaner vil blive drøftet i projektgruppen og med de eksterne konsulenter i fase 0 sammen med de fem projektkommuner og netværkslederne samt repræsentanterne fra KLs dialogforum.

Projektlederne er ansvarlig for udarbejde endelige af tids- og handleplan, som godkendes af følgegruppen.

#### *Januar 2016*

##### **Fase 0: Konsolideringen af projektet**

De fem forskellige kommuner og netværkslederne samt repræsentanterne fra KLs dialogforum inviteres til en præsentation af projektet. Projektet drøftes med kommunerne, der kommer med bud på deres ressourcer i projektet og bud på de forskellige aktiviteter projektets faser samt udpegning af repræsentanter til følgegruppen.

Der indgås konkrete aftaler mellem de fem projektkommuner og eksterne konsulenter om, hvornår interview i den enkelte kommune kan gennemføres.

Projektlederne vil på baggrund af projektkommunerens bud udarbejde endelige projektforslag, tids- og handleplaner for de forskellige faser, som godkendes af følgegruppen.

#### *Februar- marts 2016*

##### **Fase 1: Afdækning af behov for opkvalificering blandt projektkommunerne**

Fase 1 er afdækning af behovet for opkvalificering af medarbejdernes kompetencer. Projektkommunerne bliver involveret i at definere behovet for kompetenceudvikling til fremtidens borgerservice. Dette sker ved interviews blandt repræsentanter fra projektkommunerne.

I fase 1 er det eksterne konsulenter, der skal gennemføre interviewene i projektkommunerne og efterfølgende analysere de identificerede centrale faglige kompetencer.

Projektledelsen vil deltage i en del af interviewene for at sikre at viden fra interviewene også bliver forankret i organisationerne.

*Marts - Maj 2016*

**Fase 2: Beskrivelse af den fælles kompetenceprofil**

De eksterne konsulenterne skal i tæt samarbejde med projektlederne beskrive og komme med bud på, en fælles kompetenceprofil kontrolmedarbejdere. Kompetenceprofilen tager udgangspunkt interviewene med projektkommunerne.

Der afholdes møde med projektgruppen med det formål at diskutere budet og blive enige om den fælles kompetenceprofil for kontrolmedarbejdere.

Den fælles kompetenceprofil godkendes i følgegruppen.

*Juni - 2016*

**Fase 3. Afdækning af allerede eksisterende uddannelser og kontakt til uddannelsesudbydere**

Med udgangspunkt i den beskrevne fælles kompetenceprofil er projektlederne ansvarlig for, at der sker en afdækning af allerede eksisterende kompetencegivende uddannelser. Denne afdækning kunne fx ske blandt COK og Metropol eksisterende uddannelser.

Formål med afdækningen er at undersøge, om der allerede eksisterer uddannelser, der kan støtte op om kompetencekravene eller om der skal udvikle ny kompetencegivende uddannelser for eksempel på akademi- og/eller diplomniveau.

Den fælles kompetenceprofil danner herudover udgangspunkt for etablering af et strategisk samarbejde med en eller flere uddannelsesinstitutioner om at etablere den kompetencegivende uddannelse.

HK Kommunals uddannelsespolitiske konsulent, Christian Nyholm, bliver involveret i denne fase.

Afdækningen og forslag til den kompetencegivende uddannelse forelægges følgegruppen, der er ansvarlig for at udpege, hvilken uddannelsesinstitution, der skal tilbyde uddannelsen.

*Vinteren 2016/2017*

**Fase 4. Den kompetencegivende uddannelse udbydes og formidles**

Når uddannelsesinstitutionen har etableret uddannelsen, skal der gennemføres en pilot uddannelse, hvor kontrolmedarbejdere fra projektkommunerne og netværkslederne samt repræsentanterne fra KLs dialogforum deltager. Pilotuddannelsen evalueres og efterfølgende bliver uddannelsen udbudt.

HK Kommunal, KL, projektkommunerne og netværkslederne samt repræsentanterne fra KLs dialogforum er med til at formidle resultatet af den fælles kompetenceprofil og den kompetencegivende uddannelse og vil anbefaler denne til andre.

Herudover bliver resultaterne formidlet på parternes fælles hjemmeside, organisationernes hjemmesider, i fagblade og nyhedsbreve.

**Metoder**

Projektet vil indsamle viden om fremtidens kompetencebehov for målgruppen via forskellige kvalitative metoder som fx interviewundersøgelser, workshops og fx ideseminarer.

- Workshop/ideseminar/interviews med projektkommunerne og projektgruppen.

### **Produkter/resultater**

- En fælles kompetenceprofil til arbejdspladsernes brug for hhv. kontrol og ydelsesmedarbejdere
- Etablering af en kompetencegivende uddannelse for hhv. kontrol og ydelsesmedarbejdere
- Oplæg og artikler om resultater fra projektet

### **Gevinster af projektet**

- Kontrolindsatsen i kommunerne styrkes idet der opnås en professionalisering af området, gennem udvikling og kompetenceløft af medarbejderne i kontrol og ydelsesområderne.
- Der opnås øget kvalitet i opgaveløsningen, og øget effektivitet idet medarbejderne opkvalificeres til at løfte de fremadrettede krav der stilles til kontrolindsatsen i kommunerne.
- Kontrolmedarbejdere og ydelsesmedarbejdere oplever en højere trivsel ved at få kompetencer til at udføre kontrol med socialt bedrageri og får redskaber til at håndtere konflikter.

### **Evaluering af projektet**

Projektets forløb og resultater evalueres ultimo 2017. Evalueringen vil være en procesevaluering, der dels vil bygge på interviews med projektgrupperne og evalueringen vil blive koblet op på projektets gevinster. Der vil blive udarbejdet et sammenfattende dokument til evalueringen.

Underskrevet den

Annie Bekke Kjær  
Projektleder  
KL

Gitte Strøbæk  
Projektleder  
HK Kommunal