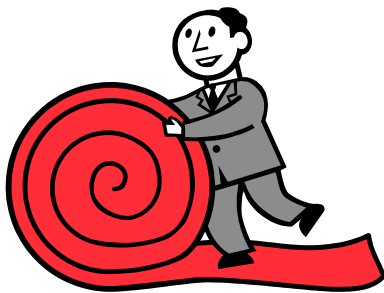




Servicecenter for ny arbejdskraft

Vejle Kommunes Servicecenter for ny arbejdskraft

Åbnede officielt den 01.oktober 2009



Men det startede for længe, længe siden....





Hvorfor ville vi gøre det?

I Vejle ønsker vi at sikre, at virksomhederne har den nødvendige, kvalificerede arbejdskraft både nu og i fremtiden.



Hvem ville vi gøre det for?

- Virksomheder, der har behov for at tiltrække/fastholde ny arbejdskraft
- Virksomheder, der får nye medarbejdere og disse medarbejdere
- Potentielle nye arbejdstagere

Hvad ville vi gerne, at de skulle få ud af det?

Da Servicecentret gik i luften den 1. oktober 2009, blev disse succeskriterier eller forventede gevinster formuleret:

- Virksomhederne skal have den nødvendige kvalificerede arbejdskraft, nu og i fremtiden
- Kunderne skal opleve én indgang til kommunen – uanset problem
- Vi har døgnservice – lokalt og internationalt
- I sidste ende øget tilflytning og bedret skattegrundlag

Hvordan ville vi gøre det?

Vi vil gøre det, der efterspørges

1. Fokus på service
 - Vi koordinerer
2. Fokus på samarbejde
 - Kendskab skaber samarbejde
3. Fokus på efterspørgsel

Sådan gjorde vi: Styr på forankring

Politisk:

Forankret under Jobudvalget (berører både Jobudvalg og Økonomiudvalg)



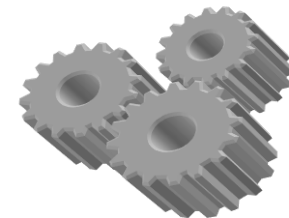
Ledelse:

Koordineres af direktør for Arbejdsmarked og Voksen, Kirsten Tønnesen, under Job og Erhverv.



Drift:

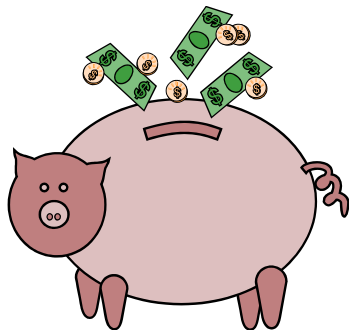
Daglig tovholder/koordinator er arbejdsmarkedetschefen i samarbejde med borgerservicechefen og Flemming Ipsen fra VEU



Ressourceforbrug

Servicecenter for ny arbejdskraft er omkostningsneutralt

- Udvikling af Portal er finansieret af LBR
- Servicen udføres af allerede ansat personale
- Medarbejdere forbliver i egen organisation



Valg af metode!

- Servicecenter for ny arbejdskraft udgøres af portalen på www.invejle.dk (primær indgang)
- Oprettelse af serviceambassadørkorps med udvalgte ambassadører i hhv.
 - Ydelsescentret (2)
 - VEU (2)
 - Borgerservice (2)
 - Jobcentret (4)



En ny hjemmeside så dagens lys:



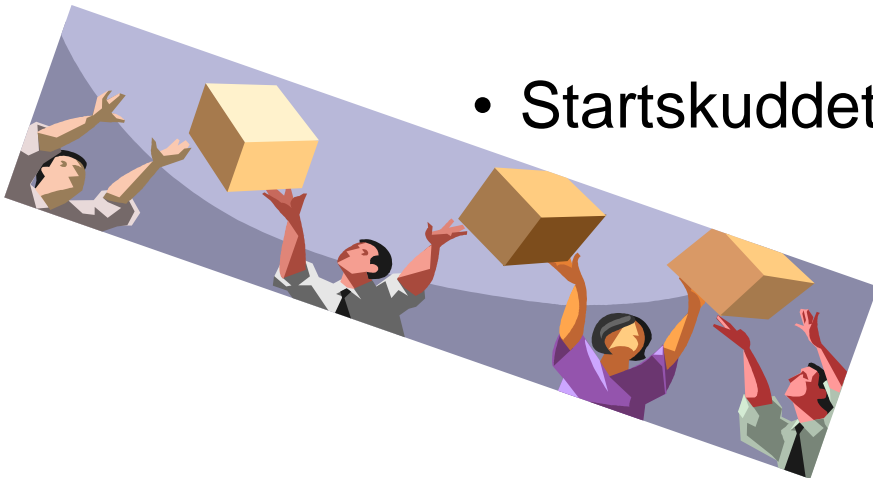
Brochurer blev fremstillet:





Ambassadørkorpset:

- Korpsets sammensætning og opgaver blev revideret.
- Antallet af ambassadører blev reduceret
- Dækningsområdet forblev det samme
- Startskuddet til samarbejde var givet



Kompetencekrav til serviceambassadører

- Serviceminded, serviceminded, serviceminded...
- ...men også rigtig god til at yde hjælp til selvhjælp
- Har udtømmende specifik viden om eget ansvarsområde og kan via sin viden færdigbehandle henvendelser med det samme
- Har stor generel viden om kommunens services på tværs af forvaltningerne og om eksterne services (SKAT, Work in Denmark m.v.) og kan via sin viden færdigbehandle en stor del af de generelle henvendelser, alternativt med det samme videreformidle henvendelser til rette person
- Kender de andre serviceambassadører og de dedikerede samarbejdspartnere
- Taler som minimum engelsk – gerne tysk også

Intentioner med korpset:

- Korpset skulle i fællesskab behandle og løse henvendelser fra virksomheder og ny arbejdskraft.
- Medarbejdere eller *serviceambassadører* skulle *fortsætte på deres hidtidige arbejdspladser.*
- *Men de skulle, via et tæt samarbejde og et grundigt kendskab til hinandens arbejdsområder, være i stand til at behandle henvendelser udover deres eget specifikke fagområde, eller alternativt få en navngiven kollega til at færdigbehandle henvendelsen og vende tilbage til kunden.*



Ambassadørkorpsets områdedækning:

Forsørgelse	Ydelsescenteret
Opholdsregistrering, sygesikring, cpr-registrering	Borgerservice
Børneydelse, børnetilskud og børnebidrag	Borgerservice
Skat og kørekort	Borgerservice
Etablering af virksomhed, virksomhedsbetværk	Vejle Erhvervs Udvikling
Rekruttering, jobmuligheder	Jobcenter
Jøbsøgning, ægtefællejob mv.	Jobcenter, Jobbutik
Projektstyring	Arbejdsmarkedsområdet

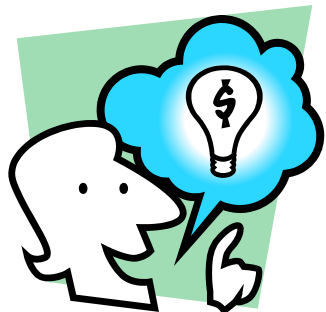
Erfaringer og evaluering:

- Der er evalueret på projektet den 11.11.2010
- Nåede vi vores mål?



Evalueringen viser:

- Serviceambassadørerne har oplevet en intern gevinst, da deres viden, netværk og tværgående samarbejde er blevet styrket og kvalificeret
- Det har været en øjenåbner at se, hvilke regler og retningslinjer der gælder i andre forvaltninger/afdelinger.
- Serviceambassadørerne vurderer, at også kunderne har nydt gavn af dette pga. mere kvalificeret sagsbehandling
- På grund af de aktuelle konjunkturer, har serviceambassadørerne ikke oplevet stor efterspørgsel på de services, som Servicecentret oprindeligt var sat i verden for at yde.



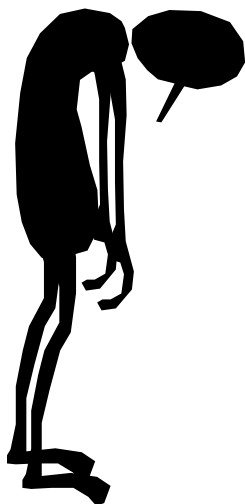


- Portalen bliver gennemsnitlig brugt 40 gange om dagen. 13 % af besøgene kommer fra udlandet
- De virksomheder, der er blevet interviewet i f.b.m. evalueringen er meget tilfredse med den service, de har fået i Servicecentret
- Samlet viser evalueringen, at indførelsen af Servicecenter for ny arbejdskraft, har tilført kommunen og kommunens kunder ekstra værdi i form af mere viden, bedre tværgående samarbejde og mere kvalificeret kundebetjening.



Men ambassadørerne fremhæver, at:

- Servicecentret leverer kun ”en halv” service. Alt, hvad der handler om den tilflyttende families liv udenfor arbejdsmarkedet (børn, skole/pasning, sundhed, fritid, kulturtilbud), er ikke med i Servicecentrets tilbud



Hvad skal vi nu – lille du?

- Ændrede konjukturer afventes
- *Servicecenter for ny arbejdskraft fortsættes i sin nuværende, meget neddrogede form, således at man hurtigt kan geare op igen, når der bliver efterspørgsel efter den specialiserede service, som Servicecentret kan tilbyde*
- *Portalen opdateres og oversættes til dansk, da evalueringen har vist, at der er en stabil trafik på Portalen, og da der har været efterspørgsel efter en dansk version*

Handlinger på mellemlangt sigt:

- Når der igen kommer øget tilflytning af specialiseret arbejdskraft til kommunen, bør man overveje at udvide Servicecentrets arbejdsområde til også at omfatte den medfølgende familie og livet udenfor arbejdslivet.
- Det vil sige, at man på sigt bør inddrage andre forvaltningsområder i Servicecentret. F.eks. Børn&Unge, Sundhed og Kulturforvaltningen.

Handlinger på langt sigt:

- Idéen om samarbejde på tværs af forvaltningsområder kan komme alle kommunens borgere og virksomheder til gavn og ikke kun tilflyttere som nu.
- Modellen med det tværgående samarbejde inspirere til en "fællessagsbehandling" for alle borgere.
- Dermed bliver den viden om den enkelte borger, som i dag findes i mange forvaltninger, IT-systemer og sagsbehandlerhoveder til fælleseje.

Slutkonklusion:

Da baggrunden for Servicecentret var:

- at man i Vejle Kommune ville gøre det lettere for virksomhederne at rekruttere arbejdskraft udefra
- at det skulle være bedre og mere attraktivt for udenlandsk arbejdskraft at arbejde og bo i Vejle.
- og at Servicecentret både på kort og langt sigt skulle forbedre muligheden for at tiltrække og fastholde ny arbejdskraft i kommunen.

- Ville man derfor i praksis opnå den bedste service til virksomheder og tilflyttere ved at samle ekspertisen, således at kunderne oplevede en koordineret og kvalificeret service, og således ,at de ikke oplevede at blive sendt mellem mange instanser, men derimod, at de kunne henvende sig ét sted.
- Dette ville dog kræve en helt ny, ikke-eksisterende og uprøvet organisation