

Stillings- og personprofil for Teamchef til Borgerservice i Rødovre Kommune

Aberg+ bistår Rødovre Kommune ved rekruttering af en teamchef til Borgerservice i Rødovre Kommune.

Indhold

- Leder af Borgerservice
- Borgerservices ansvar og opgaver
- Lederens kompetencer og personlige egenskaber
- Rødovre Kommune
- Grundlag for vurdering af ansøgere
- Tidsplan for ansættelsesprocessen
- Ansættelsesvilkår
- Spørgsmål til stillingen

1. Leder af Borgerservice

- En leder, der kan skabe følgeskab samt klare rammer og retning for løsning af kerneopgaven

I Rødovre Kommune går vi hånd i hånd under mottoet "Sammen om Rødovre". Vi står solidt plantet på et fundament af effektiv kommunal drift samtidig med, at vi stræber efter velfærdsfornyelse og øget tværfagligt samarbejde. Som en kommune i stor vækst, er vi engagerede i byudvikling og forbereder os på en fremtid fyldt med både udfordringer og muligheder. Disse udfordringer ønsker vi at løse i fællesskab, og hvor vi inddrager politikere, borgere og organisationer på nye og innovative måder.

Vi søger nu en teamchef for Borgerservice inden for fagområdet "Social- og Borgerservice" under Social- og Sundhedsforvaltningen. Borgerservice er indgangen til kommunen for alle borgere og vi er kommunens umiddelbare ansigt udadtil. Politisk lægges der stor vægt på, at vi som kommune på relevant måde kan møde alle borgere. Det er bl.a. derfor besluttet som et signaturprojekt i "Sammen om Rødovre" at ændre åbningstiderne i Borgerservice, så vi af hensyn til borgerne i

højere grad er tilgængelige også fysisk på tidspunkter, der passer ind i borgernes hverdagsliv. Implementeringen er sket pr. 1.april 2024. Som en af de få kommuner i Danmark, har man politisk ligeledes besluttet, at borgerne kan møde op fysisk hos Borgerservice uden forudgående at have bestilt tid. Begge beslutninger er for tydeligt at tilrettelægge den kommunale service med borgerne i centrum. Inden for de kommende år, skal Borgerservice flytte til "Borgernes hus". I "Borgernes hus" samles flere direkte borgerrelevante funktioner. Tanken bag etableringen af "Borgernes hus" er i endnu højere grad at understøtte de politiske visioner om administrationens møde med borgerne.

Borgerservice er i sin natur ofte borgerens første møde med kommunen og omdrejningspunkt for den videre betjening af borgeren. Det gælder uanset om Borgerservice kan hjælpe borgeren helt eller skal sende den pågældende videre til andre enheder i kommunen. Det kalder på en Borgerservice, der er serviceminded og opdateret på, hvad der sker i kommunen. En Borgerservice der kan navigere i moderne serviceunderstøttende systemer og samtidig møde borgeren i øjenhøjde. En Borgerservice der proaktivt kan skabe strukturerede, systematiske og værdiskabende samarbejdsrelationer med næsten alle i den kommunale organisation.

Vi søger en teamchef, som vil være med til at sætte en tydelig retning for Borgerservice, hvor nytænkning af løsningen af hverdagens opgaver og medarbejdernes trivsel er i fokus. Der er et rigtig solidt fundament for opgaveløsningen i Borgerservice. Det er afgørende for os, at du som teamchef står sikkert på det fundament af sikker drift og samtidig har et skarpt blik for de personalemæssige og kulturelle opgaver, der ligger i løbende både at udvikle Borgerservice i takt med borgernes og kommunens behov og sikre klare og meningsgivende samarbejder med resten af organisationen. Du forventes at kunne lede med nærvær og transparens samt skabe følgeskab og sammenhængskraft i Borgerservice, i Social- og Borgerserviceområdet samt på tværs i hele organisationen.

Vi leder efter en kandidat med solid erfaring og kompetencer inden for ledelse og med kendskab til Borgerservice. Dine relationelle evner er af afgørende betydning, og du skal kunne engagere medarbejdere og samarbejdspartnere i at skabe optimale rammer både for drift og udvikling af et fælles grundlag for driften. Du møder os derfor med åbenhed, nysgerrighed og tillid.

Derudover forventes du at tage Borgerservice på dig og være i stand til at lede forandrings- og udviklingsprocesser ved at fastlægge klare rammer og forventninger samt sikre implementeringen heraf.

2. Borgerservices ansvar og opgaver

Borgerservice er ét blandt i alt otte områder i "Social- og Borgerservice". Fagområdet, der er en del af Social- og Sundhedsforvaltningen. I Borgerservice er der ca. 17 ansatte.

Du vil indgå i fagområdets ledergruppe, som er velfungerende og oprigtig optaget af at løse opgaverne i fællesskab og spille hinanden gode. I ledergruppen indgår også ledere inden fra

socialområdet bl.a. for at understøtte det tværgående samarbejde og tværgående synergier. Du får reference til chefen for fagområdet "Social- og Borgerservice".

Borgerservice løser følgende overordnede opgaver:

- Kontaktcenter for både fysiske, telefoniske og skriftlige henvendelser
- Pladsanvisningen
- Pension
- Pas, kørekort og MitID
- Folkeregister
- Boliganvisningen
- Vielser

I Borgerservice er der fortsat et strategisk fokus på, at vi kan opfylde borgernes behov med det samme selvom, at flere og flere af problemstillingerne kalder på involvering af kommunens specialister. Vi modtager i underkanten af 25.000 personlige henvendelser om året og ca. 90.000 opkald. For at håndtere det deltager vi alle i varetagelsen af kontaktcenterets opgaver. For at imødekomme forandringerne i borgernes behov for kontakt med kommunen og sikre en effektiv drift udvikler vi løbende vores egne arbejdsprocesser og vores processer for samarbejdet med de mange andre aktører i kommunen. I en tid med gode muligheder for hjemmearbejde kalder det på at øge digitaliseringen og selvbetjeningen.

Borgerservice er særligt udfordret af tre ting. Den første drejer sig om, hvordan medarbejderne understøttes i at kunne være i mødet med borgerne. Den anden udfordring drejer sig om, hvordan vi kan skabe mere effektive arbejdsprocesser (interne og eksterne) bl.a. med hjælp af øget digitalisering. Den tredje udfordring drejer sig om, hvordan vi kan skabe et bedre og mere struktureret samspil med resten af organisationen der, hvor opgaverne i Borgerservice forudsætter et samarbejde båret af gennemsigtighed og fælles mål.

Der vil være en række opgaver, som du skal fokusere på, når du starter:

- Der er en trivselsmåling, som kalder på aktiv handling ift. medarbejderne i kontaktcenteret. Den lave trivsel hænger bl.a. sammen med mødet med borgerne. Det giver grundlæggende medarbejderne stor arbejdsglæde at have den direkte borgerkontakt, men der er behov for med flere perspektiver og sammen med medarbejderne at se på, hvordan konkrete udfordringer kan minimeres og håndteres, så det ikke går ud over trivslen.
- Åbningstiden for Borgerservice blev omlagt i foråret. Den er ikke helt landet i Borgerservice ift. arbejdstilrettelæggelsen med øget fleksibel arbejdstid, udvidet åbningstid og en 4-dags-arbejdsuge. Så sammen med de berørte medarbejdere skal der i løbet af efteråret ses på, hvordan arbejdstilrettelæggelsen evt. kan justeres inden for rammerne af de nye åbningstider.
- Arbejdsprocesserne kalder på en struktureret gennemgang, hvor der især skal ses på to spor. Det ene spor drejer sig om øget digitalisering, og det andet spor drejer sig om arbejdsgange og

samarbejde med de interne aktører i kommunen, hvor Borgerservices opgaveløsning er afhængig af klare aftaler.

- Borgerservice skal inden for få år flytte fysisk til "Borgernes hus". Tanken bag "Borgernes hus" er at samle flere borgerrelevante funktioner fysisk det samme sted fysisk. Det sker for i endnu højere grad at indrette administrationen med et skarpt blik på, hvad der giver mest mulig mening for borgerne. Det kræver planlægning og involvering både af medarbejderne og den øvrige organisation for med blik for mødet med borgerne at sikre hensigtsmæssige arbejdsforhold for Borgerservice.
- Der skal sættes en fælles retning for Borgerservice. En retning, hvor mål og rammer er klare, og hvor enhver medarbejder kan se sig selv både i opgaveløsningen nu og her og i fremtiden. Det kræver forandrings- og kulturledelse med klar involvering af medarbejderne.

Det er store opgaver. Det er opgaver, som giver dig gode muligheder for at sætte en retning og præge et helt centralt område i Rødovre Kommune. Du skal evne at løse opgaverne sammen med medarbejderne - her er din evne til at prioritere og være åben og tydelig omkring dine beslutninger af afgørende betydning.

3. Teamchefens kompetencer og personlige egenskaber

Først og fremmest drives du af at få ting og hverdagen til at fungere både for borgerne og for medarbejderne. Du skal være i stand til at lede med nærvær, ro og overblik samt skabe en sammenhængende Borgerservice, hvor samarbejdet på tværs både internt og eksternt understøtter Rødovre Kommunes borgerperspektiv og effektiv drift, som udtrykt i "Sammen om Rødovre". Du drives af at sætte retning samt få driften til at fungere og at gøre det sammen med medarbejdere og kollegaer andre steder i organisationen. Din evne til at sætte klare rammer og retning er afgørende, og du ser den enkelte medarbejder og inspirerer og motiverer andre til at følge med.

Vi søger en dygtig og erfaren teamchef, som har en ægte interesse for at få medarbejderne til at trives og samtidig skabe et solidt grundlag for den effektive løsning af kerneopgaven. Virkeligheden for Borgerservice kræver, at du kan arbejde konstruktivt og involverende med forandringer af både arbejdsprocesser og -kultur.

Din baggrund omfatter sandsynligvis en mellemlang eller lang videregående uddannelse, gerne suppleret med en lederuddannelse. Det er af største betydning, at dine kompetencer er solide, og at du har et indgående kendskab til og relevant ledelseserfaring fra det kommunale område – gerne med borgerservice og direkte betjening af borgere.

Din personlighed skal være en drivkraft for det åbne og tillidsfulde tværgående samarbejde. Du skal være en god kommunikator, der er klar i sine udmeldinger og åben omkring bevæggrunde og mellemregninger. At du er en autentisk leder, skal bl.a. kunne ses og mærkes gennem din kommunikation af beslutninger og prioriteringer.

Du kan tage Borgerservice på dig, og du er en holdspiller, som prioriterer fællesskabets bedste samtidig med, at du har blik for, hvad det betyder for den enkelte. Du har ryggen på din organisation og evner både internt og eksternt at "stå i modvind" med høj integritet.

Du er oprigtig optaget af, hvad der sker i driften, og af hvad der sker i omverdenen, som har betydning for den nuværende og fremtidige drift. Så data og fakta er et naturligt fundament for dit arbejde med både at bygge op, implementere og følge til dørs samt at forberede Borgerservice på fremtidige muligheder og udfordringer.

4. Rødovre Kommune

Rødovre Kommune er både en del af Storkøbenhavn og sit helt eget lokalsamfund med godt 43.000 indbyggere. En moderne velfærdskommune med et stærkt sammenhold, hvor mennesker oplever en identitet og et tilhørsforhold, og hvor det er muligt at realisere det gode liv.

Kommunen var indtil for få år siden præget af at være i en meget stabil udvikling. Befolkningstallet var nogenlunde konstant, og kommunen tilpassede sig løbende de forskellige udfordringer, der måtte opstå. Tværgående løsninger i enkeltsager blev ofte fundet via medarbejdernes kendskab til hinanden.

De seneste år har Rødovre skiftet gear. En markant byudvikling som fx Irmabyen, Rødovre Port og Bykernen har tiltrukket mange nye borgere, og kommunens befolkningstilvækst er en af de højeste i landet. Det giver Rødovre en lang række muligheder, men samtidig også en række udfordringer i forhold til at kunne følge med og være på forkant af behov og ønsker. Især inden for velfærdsområderne.

Kommunalbestyrelsen har med "Sammen om Rødovre" taget de første ambitiøse skridt til fornyelsen af kommunens velfærd med det sigte, at Rødovre Kommune også i fremtiden er en mønsterkommune på velfærd. Vi skal fortsætte arbejdet med "Sammen om Rødovre", som skal udvikles i en større og større kompleksitet, hvor ændret demografi, øget individualisering, øget involvering og begrænsede ressourcer betyder, at der skal tænkes nyt – og at alle skal være med til det.

Samspelet mellem kommunalbestyrelsen, borgerne, erhvervslivet og forvaltningen tager sit udgangspunkt i samarbejde, dialog og tillid. Der er tale om en kommunalbestyrelse, som har et godt og stærkt samarbejde og som bredt set har et fælles billede af, hvordan fremtiden for Rødovre gerne skal se ud. Også her er der behov for at tænke nyt og afprøve nye metoder til inddragelse, samskabelse og understøttelse af åbenheden i mødet med kommunen.

Kommunalbestyrelsen ønsker at styrke og videreudvikle muligheden for:

- samlet på tværs at understøtte borgerinddragelse, politikskabelse og politikudvikling.

- samlet at finde svar på komplekse tværgående problemer og finde løsninger på tværs af organisatoriske skel.
- en styrket central understøttelse af institutioner og enheder samt muligheden for at bidrage med specialkompetencer og -indsatser, når de bliver udfordret, eller nye behov opstår.

Organisationen

Der er ca. 3.300 medarbejdere i Rødovre Kommune. Du kommer til at arbejde i en kommune, hvor arbejdspladserne er præget af tætte relationer, godt kollegaskab og samarbejde i en uformel omgangstone.

For at sikre, at organisationen er en kompetent og proaktiv medspiller i den strategiske retning, som Kommunalbestyrelsen har sat, har direktionen i 2023 gennemført en ændring af organiseringen. Organisationen fastholder det stærke fokus på det enkelte fagområde med den deraf følgende driftssikkerhed. Samtidig styrkes sammenhængen på tværs både, hvad angår drift og udvikling.

Rødovre er nu organiseret med en direktion på fire medlemmer, tre fagforvaltninger med i alt 12 områder samt to stabe. De tre fagforvaltninger er: Børne- og Kulturforvaltningen, Social- og Sundhedsforvaltningen samt Teknisk Forvaltning. Direktionen, stabscheferne og fagcheferne udgør Chefforum. Organisationsdiagrammet er vedlagt som bilag.

Chefforum og MED-organisationen samt de enkelte områders ledere og medarbejdere er omdrejningspunktet for at omsætte og oversætte Kommunalbestyrelsens strategiske retning (Sammen om Rødovre) i organisationen. Samarbejdet i MED-organisationen er meget velfungerende og båret af tillid og et fælles ønske om at lykkes.

5. Grundlag for vurdering af ansøgere – vi vil lære hele dig at kende

Ansættelsesudvalget udvælger og gennemfører samtale med ansøgere. Ansættelsesudvalget vurderer ansøgerne ud fra de faglige, ledelsesmæssige og personlige kompetencer, der er beskrevet i denne stillings- og personprofil. Ansættelsesudvalget består af følgende medlemmer:

Michael Karlsen, Social- og Sundhedsdirektør
 Christoffer S. Balle, Social- og Borgerservicechef (på barsel pt.)
 Jannie May-Britt Lund, Teamchef i Social- og Borgerservice
 Dorte T. Bertram, leder af Økonomi og Analyse
 Line Brandstrup Andersen, medarbejderrepræsentant fra Borgerservice
 Amalie Miltersen, medarbejderrepræsentant fra Borgerservice
 Linda Ellen Bellinger, medarbejderrepræsentant fra Borgerservice
 Margit Lund, medarbejderrepræsentant fra Borgerservice
 Dina Bennajah, medarbejderrepræsentant fra Borgerservice

Som en del af processen vil der for ansøgere, som går videre til 2. samtale, være tests samt testsamtaler med Aaberg⁺. Der vil ligeledes blive taget referencer på dem, der går videre til 2. samtale.

6. Tidsplan for ansættelsesprocessen

Ansøgninger fremsendes **senest mandag den 2. september 2024**.

Udvælgelsesmøde er den 4. september 2024. Du hører fra os herefter.

1. samtaler vil blive gennemført den 17. september 2024.

2. samtaler vil blive gennemført den 26. september 2024.

Begge samtaler vil finde sted i Social- og Sundhedsforvaltningen, Ledelsessekretariatet, Else Sørensens Vej 1, st., 2610 Rødovre.

Der vil være tests mellem 1. og 2. samtale. Aaberg⁺ vil stå for tests, testtilbagemeldinger til både kandidaterne og ansættelsesudvalget samt tilrettelæggelse af samtalerne.

Vi forventer, at du kan begynde i jobbet senest den 1. november 2024.

7. Ansættelsesvilkår – de sædvanlige

Ansættelse sker på overenskomstvilkår efter aftale med den forhandlingsberettigede organisation.

8. Spørgsmål til stillingen – vi hjælper dig gerne

Alle interesserede er velkomne til at kontakte os med spørgsmål om stillingen og en eventuel drøftelse af de personlige kvalifikationer i forhold til stillingen. Alle henvendelser behandles fortroligt. Henvendelse kan rettes til partner i Aaberg⁺ Pernille Andersen på telefon 3070 0755 eller Social- og Sundhedsdirektør Michael Karlsen på telefon 4175 0777.