

FAGOMRÅDE

RÅDGI VNING, VEJLEDNING & SAGSBEHANDLING

HVEM ER MEDLEMMERNE INDEN FOR RÅDGI VNING, VEJLEDNING & SAGSBEHANDLING?

Fagområdet er karakteriseret af medlemmer, der arbejder med rådgivning, vejledning og sagsbehandling som sagsbehandlere i fx en a-kasse, fagforening, privat jobformidling eller forsikrings-selskab. Opgaverne er, som fagområdet indikerer, centreret omkring rådgivning, vejledning og sagsbehandling i forhold til dagpenge, uddannelse og jobformidling. Der er en høj grad af identifikation med fagområdet.

TILGANG TIL JOBBET

De er hjælpsomme og opmærksomme. De er omhyggelige og grundige og ved, at deres rådgivning er af stor betydning for medlemmerne.

SÅDAN BINDER DE DANMARK SAMMEN

Bredt funderet fungerer de i stigende grad som nøglepersoner mht. at hjælpe borgere, brugere og medlemmer i retning af relevant kompetenceudvikling og genindtræden på arbejdsmarkedet og coaching m.m. Sagsbehandlerne inden for fagområdet arbejder for at sikre, at forhold, rettigheder og muligheder bliver videregivet til borgere, brugere og medlemmer.

6 %

AF HK/PRIVATS
MEDLEMMER
ARBEJDER INDEN
FOR FAGOMRÅDET.



TYPISKE ARBEJDSOMRÅDER:

SAGSBEHANDLING
RÅDGI VNING
VEJLEDNING
MEDLEMSSERVICE
BEREGNING OG
UDBETALING AF DAGPENGE
SAMTALER MED
MEDLEMMER
MEDLEMSORGANISERING
MEDLEMSKONTAKT

MEDLEMMERNE OM

TILBUD FRA HK/PRIVAT

"I takt med at vi bliver klædt på til reformer, så mangler vi kurser om stress og kommunikation. Det har vores arbejdsgiver ikke været så villig til at investere i. Det har været "nice to have, not need to have". Det kunne vi godt bruge."

MULIGHEDER OG FREMTID

"Jeg er glad for vejledningsarbejdet, selv om der er meget administrativt arbejde. Det måtte der gerne være mindre af. Der kommer en ny beskæftigelsesreform, hvor vi skal holde endnu flere samtaler med medlemmerne. Så alt, hvad der kan gøre mig endnu bedre til at møde medlemmerne, kommunikere med dem og vejlede, det vil jeg kunne bruge."

KRAV TIL FAGLIG UDVIKLING

"En gang kunne du blive ansat som sagsbehandler, hvis du kunne lave tekstbehandling og stille om på telefonen. I dag skal man kunne planlægge, man skal være superskarp til struktur og overblik, og så skal man kunne lovfølge og lovfølge, have gode samarbejdsevner og rigtig god menneskelig kommunikation."



FORANDRINGER UDFORDRER FAGLIGHEDEN

AUTOMATISERING OG DIGITALISERING har medført, at meget af det administrative arbejde ved sagsbehandling klares af brugerne selv gennem digital selvbetjening. Mange betjener sig selv og downloader selv blanketter og indtaster oplysninger, der bruges i forbindelse med sagsbehandling m.v. Det har betydet, at a-kasserne, foreningerne og organisationerne nu og i stigende grad fremover vil skulle redefinere sig selv og deres værdiskabelse for medlemmernes kontingent. Det har samtidig medført et kompetence- og rolleskift over mod en konsulentrolle og koordinerende rolle. Høj kvalitet i den henseende og

god service i alle led i processen er et konkurrenceparameteri forhold til de såkaldt gule a-kasser. Fagområdet vil i stigende grad skulle fungere som systemguide og som sparringspartner ift. kompetencegivende uddannelse og tilbagevenden til arbejdsmarkedet – i koordinerende samarbejde med andre instanser, fx jobcentrene.

Fremtiden kalder på medarbejdere, der har udviklet deres kompetencer mod stærke evner i kommunikation, koordinering og procesledelse, har dyb viden om det lokale arbejdsmarked, uddannelse og jobmuligheder samt solide kompetencer såsom samtaleteknik og coaching.

CHEF OM RÅDGIVNING, VEJLEDNING & SAGSBEHANDLINGS FREMTID

"Drift er blevet mindre vigtig, og vejleder/konsulentrollen er blevet større. Meget handler om lovgivning. Det er lovgivningsbestemte samtaler. Samtidig er der mindre administration – det meste udregnes via nettet i databaser, så sørger vi for at proppe ind i maskineriet. Det bliver mere og mere digitaliseret og automatiseret. De indsender selv blanketter, og selv dagpengekortet kører automatisk i dag."

CHEF OM RÅDGIVNING, VEJLEDNING & SAGSBEHANDLINGS VÆRDISKABELSE

"De kan tage indtræde i en vejlederrolle, hvor de koordinerer for medlemmets vej gennem systemet. De er gode til at snakke med folk og skabe relationer. Empati. Stille rigtige spørgsmål.

De har en bred viden om arbejdsmarked, regler og lovgivning. Mange af sagsbehandlerne har ikke en decideret sagsbehandler-uddannelse. Det er der kommet senere hen. De ældre er autodidakte – det betyder noget med erfaring."

DE FIRE JOBROLLER INDEN FOR RÅDGIVNING, VEJLEDNING & SAGSBEHANDLING

Medlemmerne kan opdeles i fire gennemgående roller i virksomheden. Rollerne beskriver bestemte funktioner, opgavetyper og kompetencer. De fleste medlemmer har job, der indeholder elementer fra flere af rollerne.



KOORDINATOR

Guider medlemmet gennem systemet og i forhold til andre aktører

- / Indhente relevante oplysninger og koordinere input og orientering i forhold til alle relevante aktører i en sag.
- / Koordinering med eksterne samarbejdspartnere som fx jobcenteret, a-kassen, kunder og samarbejdspartnere samt faglige input omkring job og uddannelse i samarbejde med samarbejdspartnere.



KONSULENT

I stigende grad sparringspartner for medlemmer, kolleger og politisk ledelse

- / Vejledning om regler og lovgivning.
- / Kompetenceafklaring og målrettet personlig rådgivning og vejledning af medlemmer. Fx omkring dagpenge-systemet, rettigheder og pligter, jobsøgning samt den faglige udvikling eller (efter-)uddannelse, der er relevant i forhold til situation og behov.
- / Vejledning af kolleger, virksomheder og medlemmer/kunder om (selv)betjening af systemer.
- / Rådgivning og servicering af politisk ledelse med kvalificering af tiltag og beslutningsgrundlag.



DRIFT

Fra sagsbehandling til systemadministration

- / Medlemsadministration – overflytning, optagelse, udmelding.
- / Sagsbehandling i forhold til medlemskab, dagpenge og efterløn. Kommer til at fylde mindre i kraft af automatisering.
- / Registrering af oplysninger på sager samt arkivering og journalisering. Medlemmerne udfylder i stigende grad selv data og blanketter – så det halve af sagen kommer ind via nettet.



KONTROLLANT

Styr på systemer, regler, lovgivning og datakvalitet

- / Sørger for, at der tages højde for relevant lovgivning og regler i kommunikation og alle former for processer.
- / Kvalitetssikring af registrerede data om medlemmer og sager i it-systemer.
- / Guider og løser problemer omkring selvbetjenings-systemer.