

BRUG E-LÆRING TIL KOMPETENCEUDVIKLING

E-læring kan øge kvaliteten af sagsbehandlingen. Horten og Københavns Kommune har derfor indgået et samarbejde om udvikling af et e-kursus for erfarne sagsbehandlere med borgerkontakt i kommunens Kultur- og Fritidsforvaltning. Erfaringerne fra samarbejdet kan nu bruges til at lave skræddersyede e-læringsmoduler for andre kommuner.

Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune har vedtaget en handlingsplan for god sagsbehandling, som bl.a. indebærer, at forvaltningerne løbende skal gennemføre kurser om god sagsbehandling. Som led i at opfylde handlingsplanen har Kultur- og Fritidsforvaltningen ønsket at udvikle et e-kursus, der er særligt målrettet erfarne sagsbehandlere med borgerkontakt.

UDARBEJDELSE AF E-KURSUS SOM FÆLLES PROJEKT

E-læring og e-kurser er undervisning via pc, som medarbejderne kan arbejde med på valgfrie tidspunkter, når det passer ind i arbejdsdagen.

Horten bistår kommunen med at udvikle et undervisningskoncept, der er skræddersyet sagsbehandlernes konkrete arbejdsopgaver og målrettet deres faglige niveau. Horten bidrager bl.a. med at udvikle det faglige indhold, dels i form af egnede cases, dels i form af beskrivelser af de retlige rammer for sagsbehandlingen, som medarbejderne skal kende. En gruppe erfarne sagsbehandlere i Kultur- og Fritidsforvaltningen kvalificerer herefter materialet, f.eks. i forhold til indholdet af cases og sproget.

E-kurset skal gennemføres af alle erfarne sagsbehandlere med borgerkontakt i Kultur- og Fritidsforvaltningen. Det er

struktureret sådan, at erfarne sagsbehandlere, der kender til forvaltningsloven, kan gennemføre kurset på ca. 25 minutter. Hvis en sagsbehandler har behov for ekstra viden om et specifikt emne i e-kurset – f.eks. partshøring – kan kurset folde sig ud til målrettet e-læring om emnet. Når kurset er afsluttet, har kursisten således fået fokuseret e-læring inden for de emner, hvor der var et læringsmæssigt behov.

E-LÆRING SOM VÆRKTØJ TIL UDDANNELSE AF MEDARBEJDERNE

Uddannelse af nyansatte medarbejdere samt fastholdelse og udvikling af kompetencer hos erfarne medarbejdere er en god investering i at sikre robust og sikker sagsbehandling. Målrettet undervisning nedbringer tidsforbruget til sagsbehandlingen og øger kvaliteten. Det sidste er væsentligt, for fejl og klagesager giver utilfredshed, koster tid og trækker fokus væk fra kerneopgaverne. E-læring kan i den forbindelse bruges aktivt som et effektivt og interaktivt læringsværktøj, der dels kan videreuddanne og kompetenceudvikle kommunens sagsbehandlere, dels hjælpe kommunerne med at nedbringe antallet af sagsbehandlingsfejl.

Erfaringerne fra samarbejdet med Københavns Kommune giver Horten et bredt og konkret funderet grundlag for

at lave skræddersyede e-læringsmoduler, der tilrettelægges ud fra de konkrete juridiske områder, som den enkelte kommune oplever udfordringer med. Eksempelvis på socialområdet, hvor Ankestyrelsens årlige praksisundersøgelser viser, at reglerne kan være vanskelige at administrere korrekt ■



Rikke Søgaard Berth
Advokat, partner
rsb@horten.dk



Malene Graff
Senioradvokat
mgr@horten.dk



Mia Ceric
Advokat
mce@horten.dk



Payam Samarghandi
Advokatfuldmægtig
pas@horten.dk

VIL DU HØRE MERE OM E-LÆRING?

Vi kommer altid gerne forbi til en kop kaffe og tager en snak om, hvordan kommunen ved brug af e-læring – enten ud fra en standardiseret model eller en individuelt tilpasset løsning – kan øge kvaliteten af sagsbehandlingen. Efter ønske kan kompetenceudvikling gennem e-læring kombineres med kurser, skabeloner og tjeklister.