



# Sønderborg

Udsigt i verdensklasse

**Glokal:** Storbyen i naturen

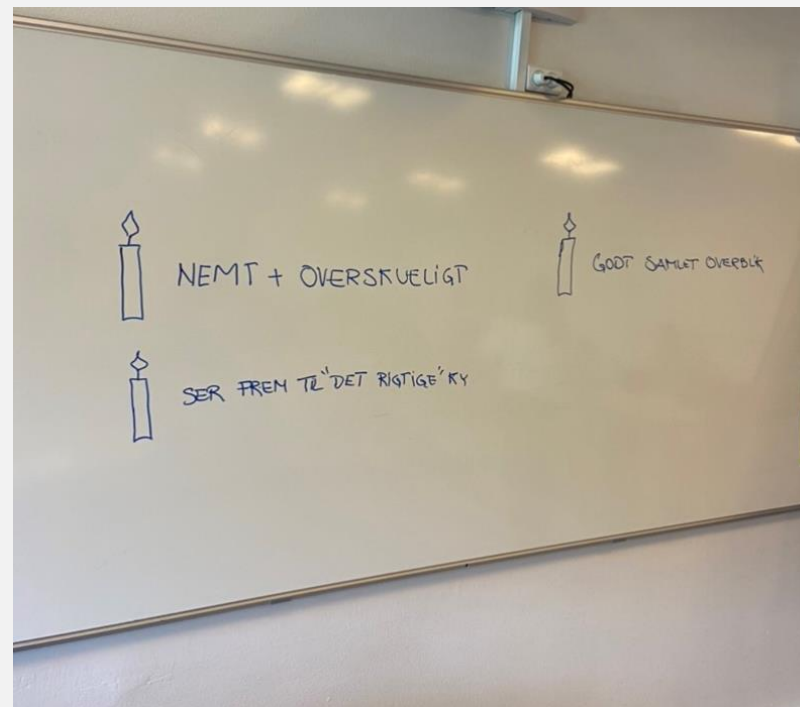
**Grænseland:** Det bedste fra to verdener

**Handlekraft:** Vi får det til at ske

## KY træning i Sønderborg inden Go live del 1: De intensive kursusdage

- 2 trænere
- Ca. 20 sagsbehandlere i Ydelse
- 7 sagsbehandlere i Borgerservice (APØ sager, supplement til brøkpension, EYAY til pensionister)
- 2 hele dage i uddannelseshus med hele Ydelse (lagt så hurtigt som muligt efter vi var på træneruddannelse, så de fik mere tid til selvtræning bagefter)
- 1 hel dag med Borgerservice
- Vi har fulgt rækkefølgen i det uddannelsesmateriale der stilles til rådighed fra EG
- Dog har vi kun kørt det første fælles (selve opbygningen og navigation i KY)
- Herefter har de fået kort intro til de opgaver de selv sidder med til dagligt
- Tegn og fortæl- relatér til noget de kender fra dagligdagen (Herskin)
- Selvtræningsopgaver og opsamling efter hver opgave

## ”Tænd lys” inden I går hjem- det virker



## KY træning i Sønderborg inden Go live del 2: Ugentlig træning med opfølgning

- I tiden fra kursusdagene og indtil Go Live var der obligatorisk selvtræning 5 timer ugentligt.
- Vi gjorde det 2 timer om mandagen (da EDU miljøet kører deploy om fredagen) og 3 timer om onsdagen  
Man kan herved følge nogle ting i løbet af ugen hvis man vil se hvordan systemet opfører sig.
- Vi stod klar med support under alle selvtræningsdagene
- Under hjemsendelse ringede vi rundt i slutningen af træningstimerne og fulgte op på træningen.
- Under træning de dage vi har været mødt fysisk ind cirkulerede vi rundt hele tiden og der var en seddel på gangen de kunne skrive sig på hvis de havde brug for support.

## Orientering/formidling i resten af organisationen

Vi har været rundt i alle andre afdelinger i Jobcenteret og give intro til KY.

Forbered dem på:

- At nogle forretningsgange ændres både før, under og efter Go live
- At deres data er mere vigtig end nogensinde før, da ALT hvad de foretager dem i Jobcenterløsningen hopper over i KY.
- Herunder at datoer i kontaktforløb, visitationsdatoer, sanktionsanmodninger, godtgørelse osv. skal oprettes rigtigt fra starten.
- Forklar dem gerne hvad det betyder for Jer hvis det ikke bliver gjort korrekt: forkerte udbetalinger, partshøringer, tilbagebetaling af ydelse, evt. involvering af andre parter også. Eksempel kan være opkrævningen, økonomimedarbejder som skal standse udbetalinger osv.

## Fif til træningsforløbet

- Det er afgørende, at der er fuldstændig opbakning fra ledelsen og forståelse for, at man ikke har nok i et todages kursus i KY.
- KY er ikke frivilligt- det er obligatorisk for alle kommuner (Ja- der er faktisk sagsbehandlere der ikke ved det.)
- Vær åben og ærlig- Det er meget vigtigt, at I gør det klart fra starten, at I er trænere i de principper KY er bygget op om og ikke systemudviklere eller faglige eksperter i ALLE de ydelser KY understøtter.
- Lad gerne lederen indkalde/booke til faste ugentlige træninger.
- Følg op på træningen med hver enkelt sagsbehandler hver gang.
- Træn efter navigationssedlerne i starten
- Træn herefter rigtige scenarier fra Jeres daglige arbejde. Det kan jo sammenlignes 1 til 1 imens KMD Aktiv stadig kører ved siden af EDU miljøet.
- Træn for alt i verdenen APØ sager- mere end én gang!
- Sørg selv for at få trænet lidt indimellem

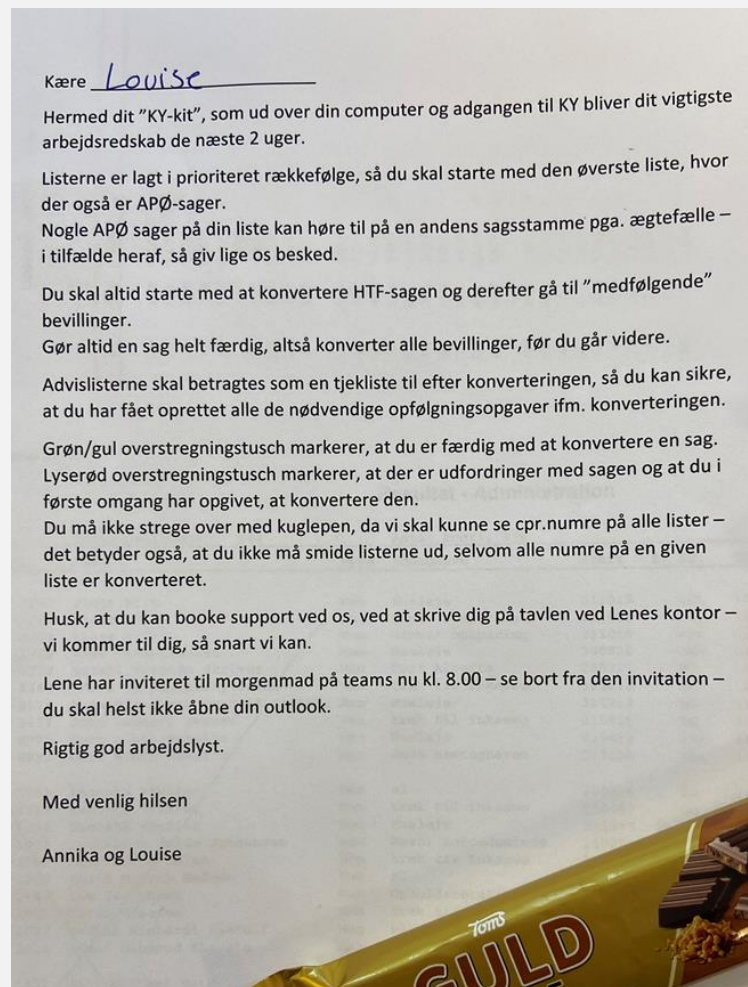
- Begynd allerede under træningen at benytte de ord og forkortelser KY bruger, så de vender sig til det
- Vær forberedte på, at KY kan blive en faglig øjenåbner for selv de mest garvede. KY er som udgangspunkt lovmedholdeligt, så hvis Jeres sagsbehandlere er uenige i resultatet af udbetalinger/beregninger eller andre oplysninger- f.eks. brevttekster, så bed dem dokumentere deres synspunkt, da det skal bruges når man sender ændringsønsker ind.

## Konverteringsperioden

- Alle mødte ind fysisk onsdag i ugen inden konverteringen startede
- Alle sad på samme adresse
- Vi havde en tavle med fysiske supportmeddelelser- kun dem der var nødvendige
- Vi skrev også hver morgen dagens tal på, så alle kunne følge med i udviklingen- det motiverer
- Vi havde en supportliste de kunne skrive sig på. Så skulle de ikke stå i kø, men kunne gå i gang med den næste opgave imens de ventede.
- Sendte supportsager ind løbende.
- Vores ansøgningsteam hjalp også med konvertering af HTF sagerne. Det gav dem en stor balast og en meget bred viden med tilbage, så de var endnu mere klar til at behandle nye ansøgninger bagefter.
- Justering af opgavepakker kan fint finde sted under konverteringsperioden hvis der er overskud til det.
- Regn ikke med, at trænerne kan nå at konvertere hvis det er dem der er supportberettigede brugere også.
- Alle kan bidrage med noget- også dem som ikke til daglig sidder og sagsbehandler i dybden. Vi brugte dem til at oprette medicinbevillingerne, lave opfølgingsopgaver, påføre primær sagsbehandlere på sagerne, oprette FUB-aftalerne osv.



## Husk også de kolleger der ikke sidder og konverterer



## Konverteringsperioden- fif

- Forberedelsen er vigtig
- Udskriv fysiske lister fra KMD Aktiv
- Udskriv konverteringsvejledningen og navigationssedler til konverteringen dagen inden (så I får den sidste nye version)
- Det er afgørende, at man kan møde ind fysisk og konvertere
- Det er bedst, at alle er samlet ét sted, da det ellers er umuligt at supportere alle på lige fod (efter to dage flyttede vi sagsbehandlerteamet fra Borgerservice op til os, da det ikke fungerede at de sad på en anden adresse.)
- Start med APØ sagerne. Det går langsomt i starten og de er tunge, men det bringer så meget godt med sig fordi de almindelige HTF'er mm. virker så nemme bagefter. Det er godt givet ud.
- Træk en liste over FUB sager fra KMD Aktiv, så I når at få dem oprettet inden UDK har kørsel
- Forkælelse er et must: chokolade, et par dage med frokost, et par dage med kage, morgenmad osv.
- Fejr de små sejre undervejs.

## Overgang til daglig drift

Fra i mandags hvor vi overgik til daglig drift har vi nedlagt vores almindelige supportseddel og indført support på to måder.

- En fysisk seddel de kan skrive sig på til Akut-support (og det ER akut som i at en borger skal have ydelse lige om lidt)

Dem der skriver sig på denne seddel får besøg af en af os samme dag imellem kl. 13 og 14.

- Ca. to gange ugentligt holder vi opsamlingsmøde af en times varighed med de forskellige teams.

Her samler de sammen af spørgsmål og hvad der ellers dukker op og dette gennemgås sammen. Det giver utroligt meget og de begynder at hjælpe hinanden på tværs.

Husk, at det ikke altid er KY's skyld hvis der er udfordringer.

Udfordringer for Jeres kolleger kan f.eks. være:

”Vi kan ikke nå at få alt færdig til indberetningsfristen”  
(Men var der altid rent bord før KY?)

”KY gør ikke som jeg vil have det til”  
(Men har du fulgt navigationssedlerne og brugervejledningen og er alle sagsoplysningerne tastet ind?)

”Nu ringer der en mere og siger, at de har fået for lidt udbetalt....”  
(Fik alle altid den ydelse de havde forventet før KY?)

Hvad har virket for vores kolleger og os?

- Vis sikkerhed og vær rolig. Tag frustrationerne trænerne imellem og med Jeres leder.
- Hold trænerdelen og ledelsesdelen adskilt. Nogle ting er lederens opgave. Bl.a. stort frustrationsniveau/larm fra enkelte kolleger.
- Hav eventuelle workarounds klar og meldt ud inden Go live. Her kan det være nyttigt at spørge sig til råds i andre kommuner der er i drift.



## Du er din kommunes KY-pilot 😊

Når vi stiger på fly i vores lille lufthavn i Sønderborg står piloten ALTID ved trappen op til flyet og byder velkommen med et smil.

Når piloten er rolig og tryk, så bliver passagerene det også.

Det er Jer der er piloterne på KY-flyet.



I er velkommen til at kontakte os:

[lje2@sonderborg.dk](mailto:lje2@sonderborg.dk)

[acan@sonderborg.dk](mailto:acan@sonderborg.dk)





VELKOMMEN KY

KY Viborg



# Træneruddannelsen

Digital undervisning på Viborg Rådhus

3 øvedage

2 vejledningsdage





# Obligatorisk træning

2 træningsdage med 3 trænere

Velkommen til KY 8. marts 2021



Nu du alligevel sidder her, så brug 2 minutter på at læse disse nye forkortelser som snart bliver en del af vores nye dagligdag med KY.

**HTF** = Hjælp til forsørgelse

**APØ** = Administration af persons økonomi

**FUB** = Forskudsvis udlagt bidrag

**SÆS** = Særlig Støtte

**FLX** = Fleksløn tilskud

**LY** = Ledighedsydelse

**RESR** = Ressourceforløbsydelse § 68 (gammel)

**RESJ** = Ressourceforløbsydelse, jobafklaring

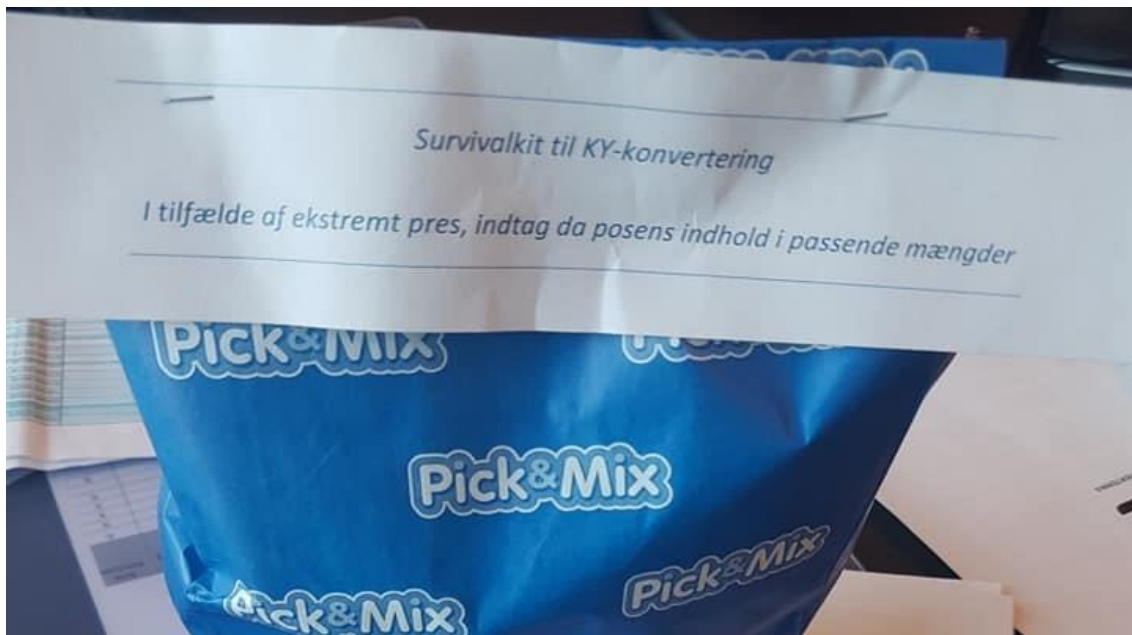
**EY/AY** = Enkeltydelse og andre ydelser

# Inden konvertering

Excelark med alle sager

Printe vejledninger





# Konvertering

Kontor pyntet op

Survivalkits

Konverteringsvejledning og navigationssedler

Storskærm

2 obligatoriske gåture



# Tavlemøde

Daglige møder under konvertering og efter



# KY-TRÆNER SUPPORT

| <u>DAG</u> | <u>KL. 08.00-12.00</u> | <u>KL. 12.00-LUK</u> |
|------------|------------------------|----------------------|
| MAN. 22/3  | M9H                    | SOMR                 |
| TIRS. 23/3 | HEJ                    | KTS                  |
| ONS. 24/3  | 2HJ                    | SOMR                 |
| TORS. 25/3 | HEJ                    | M9H                  |
| FRE. 26/3  | 2HJ                    | KTS                  |
| MAN. 29/3  | M9H                    | SOMR                 |
| TIRS. 30/3 | 2HJ                    | HEJ                  |
| ONS. 31/3  | KTS                    | M9H                  |
| TIRS. 6/4  | 2HJ                    | SOMR                 |
| ONS. 7/4   | HEJ                    | KTS                  |
| TORS. 8/4  | M9H                    | SOMR                 |
| FRE. 9/4   | 2HJ                    | HEJ                  |

## Floorwalker

Flere går fra hjulpet til hjælper



## Forandringsambassadør

Positive

Rosende

Tilgængelighed

"Fjerne sten" som fx hvad der skal være klar mandag morgen





# Tips og tricks

Gør KY til en fest

Brug tid på at øve

Vær positive og brug de andre trænere til frustrationer

Sid fysisk sammen

Forberedelse

Genberegnet 😊