

Fremtidens rådhus-, biblioteks- og regionsbetjente

Stemmer fra et fag
- FOA RBR



Indhold

Fagpolitik for rådhus-, biblioteks- og regionsbetjente	3
Borgere, øvrige ansatte og bygninger som omdrejningspunkt	4
Det at være professionel	6
Tværfagligt samarbejde	10
Det hele og lidt af hvert	12
Det stiller krav til det vi kan	15
Vi spiller en rolle – også i fremtiden	18

Politisk ansvarlig: Reiner Burgwald
Redaktion: Stinus Fly og Jeanette Sandberg Bossen **Foto:** Lars Just
Produktion: Grafisk Team og FOAs trykkeri

TS_Fremtidens rådhus-, biblioteks- og regionsbetjente_3103_2016

Fagpolitik for rådhus-, biblioteks- og regionsbetjente

Som medlemmer i Teknik- og Servicesektoren i FOA ved vi, hvad vi vil med vores fag. Vi har et væld af kompetencer og funktioner, og det skal være tydeligt for enhver!

Vores faggrupper har altså ikke bare én, men mange roller at spille og mange ideer og forslag at spille ind med i forhold til både arbejdsmarkedet og vores velfærdssamfund. Det skal udnyttes og skal bidrage til, at borgerne oplever en bedre og mere nærværende service fra vores faggrupper.

I hånden har du fagpolitikken for rådhus- biblioteks- og regionsbetjente [RBR-betjente]. Det er faggrupper, der hver eneste dag møder alle de borgere, der vælger at benytte rådhus, biblioteker og regionsgårde i landets kommuner. Som møder borgerne i dagligdagen i en mangfoldighed af situationer.

Alt lige fra et besøg på rådhuset eller biblioteket til alvorlige samtaler med ansatte og politiske beslutningsprocesser. Det kræver en bred vifte af kompetencer og færdigheder.

Fagpolitikken beskriver fagets udvikling, den ressource personalet bidrager med og hvad det betyder for brugerne af rådhus og biblioteker. Politikken skal være med til at sikre, at beslutninger om strukturen og driften af rådhus og biblioteker, herunder bemanningen træffes på et solidt og robust grundlag, som netop sætter innovative løsninger og de rette ressourcer i spil. Et grundlag, som samtidig præsenterer den bedst mulige løsning for borgerne og som spiller ind i den politiske dagsorden.

Brug politikken konstruktivt – både i praksis og politisk.


 Reiner Burgwald



Borgere, øvrige ansatte og bygninger som omdrejningspunkt

Arbejdsdagen som RBR-betjent består af en myriade af forskellige opgaver og udfordringer. Ude på de danske biblioteker, regionsgårde og rådhus er RBR-betjente ofte borgernes og turisternes første møde med den pågældende institution.

Samtidig spiller RBR-betjentene også en stor rolle i forhold til de øvrige ansatte på de forskellige institutioner og ikke mindst i forhold til bygningerne.

Opgaverne er mangfoldige og spænder fra alt mellem praktiske opgaver såsom

bogopsætning, postomdeling og monitorering, til uformelle snakke med borgere samt servicering af politikere. Men uagtet hvilken opgave der fokuseres på, handler det om at sætte borgeren, de øvrige ansatte eller bygningerne i centrum. Selv det mere praktiske arbejde handler i sidste ende om at yde borgeren den bedst mulige service. Altså at sikre, at det borgeren efterspørger, er det der bliver imødekommet.

Uafhængigt af om det er en turist, der ønsker information om byen, et byrådsmedlem der skal have hjælp til at finde et mødelokale, eller det er en borger, der skal have hjælp til noget administrativt eller praktisk, kræver det, at den pågældende RBR-betjent har et indgående kendskab til kommunens og regionens opbygning, politiske organisering, seværdigheder, turistattraktioner, bibliotekernes indretninger og meget, meget mere.

Det er derfor en bred palet af viden og kompetencer, der skal i spil, for at kunne yde den bedst mulige service overfor borgerne, de øvrige ansatte og bygningerne.

Citat

Det er borgernes hus – vi er her derfor, når der er arrangementer. Der er jo os, der møder dem først. Meget ofte ved de ikke præcis, hvem de skal tale med, eller hvor de skal gå hen. Det er vores opgave at sørge for, at de kommer de rigtige steder hen.



Det at være professionel

Som RBR-betjent er det nødvendigt, at man er i stand til at aflæse og målrette sin indsats afhængig af, hvilken opgave man står overfor. At dette gør sig særligt gældende for RBR-betjente skyldes den mangfoldighed af opgaver, de varetager.

Biblioteket har mange forskellige funktioner, og man kan ikke alene påtage sig opgaven at være kontrollant.

Det kræver synlighed og det at være imødekommende overfor brugerne, så der indbydes til at blive kontaktet af bibliotekets gæster. Som i alle andre serviceerhverv har personalet en afgørende betydning for den følelse, borgeren forlader stedet med. Det er derfor vigtigt, at man som biblioteks-betjent er i stand til at varetage flere opgaver på samme tid. Fx har nogle kommuner bogbusser, som kører ud

til institutioner og borgere, så der er mulighed for at benytte bibliotekernes mange faciliteter, hvis man ellers ikke lige har mulighed for at komme til. Andre kommuner har ikke bogbusser, men kører ud med bøger til ældre borgere, skoler og institutioner.

Ligeledes er rådhus- og regionsbetjentene i kontakt med mange forskellige borgere hver eneste dag.

FOA mener

at kerneopgaven for de danske RBR-betjente er at sikre en lettilgængelig offentlig institution. Det betyder, at deres koordinerende og bredtfaavnende serviceerende rolle overfor borgerne bliver altafgørende for borgerens oplevelse af besøget på institutionen. Ved at sætte fokus på en lettilgængelig offentlig institution, sikres det, at borgerne aldrig er ladt i stikken, men ved hvor de skal gå hen for at søge hjælp eller information.

Citat

Vi møder jo alle borgere. Vi skal kunne håndtere både psykisk syge og kongelige. Vi er på en måde trygheds-skabende. Når folk ser en person i uniform, ved de næsten altid hvem de skal kontakte.

Her handler det i særlig grad om at gøre sig forståelige overfor den enkelte borger. Det er ligegyldigt om den pågældende er hjemløs eller medlem af kommunalbestyrelsen. Vigtigheden af opgavens rette udførelse, er den samme.

Den enkelte skal opleve præcis den samme imødekommenhed og hjælpsomhed. Samtidig skal alle de nødvendige og daglige praktiske

opgaver som fx servicering af nøgle-systemer, CTS-anlæg og flytning af personale fungere uden de store udfordringer.

På trods af den store tyngde opgaverne med servicering og information til borgerne har, må de mere praksis-betonede opgaver ikke glemmes. Det er disse opgaver, der får hele det regionale og kommunale maskineri på rådshuse og regionsgårde til at køre rundt.

RBR-bejerte varetager en række logistiske, administrative og praktiske opgaver, der er helt essentielle for at hverdagen på de mange institutioner i kommunen som fx jobcentre, social-kontorer, biblioteker, rådshuse, administrationsbygninger kan fungere, som de skal. Det kan være alt fra post-omdeling, reparationer til praktiske opgaver i forbindelse med afholdelse af arrangementer eller lignende.

Mange af opgaverne har til formål – ud over at skabe rammerne for borgernes besøg – at sikre, at institutionernes øvrige ansatte kan udføre deres opgaver i løbet af en arbejdsdag.



Endelig skal bygningerne fungere – både for borgerne og for de ansatte, der færdes i husene.

Den mangefacetterede virkelighed, som bejertene manøvrerer i, stiller nogle helt særlige krav til deres kompetencer, uafhængigt af om det handler om egentlig ansigt til ansigt-kontakt med borgere eller mere praktiske og administrative opgaver

i forhold til de øvrige ansatte eller bygningerne.

Professionalisme i opgavevaretagelsen ligger delvist i den konkrete udførelse af opgaverne, men i lige så høj grad i evnen til at holde styr på opgaveporteføljen, sikre den rette prioritering med borgernes behov for øje og det egentlige møde med borgerne.

Tværfagligt samarbejde

De mange forskelligartede opgaver gør, at RBR-betjente har mange kontaktflader med andre faggrupper i kommunerne og regionerne.

RBR-betjente samarbejder ofte med de øvrige faggrupper, der hvor den pågældende gruppe enten mangler den faglige ekspertise, eller har brug for ekstra hænder til at følge opgaven til dørs.

Fx er et rådhus som et finansministerium. Her skal alle tråde samles, her skal overblikket over kommunens/regionens situation på alle væsentlige områder befinde sig, og her fra sikrer man sig, at alle kommunens/regionens ansatte har kendskab til alle relevante beslutninger.

Det er derfor helt afgørende for RBR-betjentene at have et godt samarbejde med de andre forvaltninger, institutioner eller faggrupper, fordi RBR-betjentene ofte er det koordinerende



punkt for borgerne. Særligt efter kommunalreformen i 2007 hvor kommunerne og regionerne blev sammenlagt til større og færre enheder, har det betydet nye og meget forskellige opgaver for RBR-betjente. Det har gjort et styrket samarbejde mellem de forskellige forvaltninger og institutioner endnu vigtigere.

Uden et konstruktivt samarbejde i opgaveløsningen vil den enkelte RBR-betjent ikke være i stand til at rådgive og hjælpe borgeren bedst muligt. Samtidig vil de øvrige faggrupper heller ikke være i stand til at

udføre deres arbejde på bedste vis, fordi RBR-betjentenes kompetencer og professionalisme sikrer, at møderne afholdes, de rigtige personer kommer til de rigtige møder, og at der er styr på de praktiske foranstaltninger som postfordeling mv.

De til tider lukkede strukturer mellem de kommunale forvaltninger og institutioner bør derfor åbnes mere op, så man herigennem kan høste de åbenlyse fordele, der ligger i et tæt samarbejde mellem de mange faggrupper på landets rådhus, biblioteker og administrative institutioner.

FOA mener

at der ligger et stort uudnyttet potentiale i arbejdets organisering, hvis kommunerne og de enkelte forvaltninger ønsker at åbne op og samarbejde på tværs.

Her kan RBR-betjentene spille en afgørende rolle ved at skabe sammenhæng, gennemsigtighed og rationalitet i en ellers kompleks kommunal/ regional forvaltning.



Det hele og lidt af hvert

RBR-betjente er med til at skabe sammenhæng i en uforudsigelig og til tider hektisk hverdag. Ofte er RBR-betjentene en del af en masse sideløbende arbejdsprocesser i løbet af en dag. Det kan være, at den tekniske afdeling mangler assistance til at flytte udstyr eller at være vidne til en vielse. Derfor kræves det af RBR-betjentene, at de kan holde mange bolde i luften på en gang

uden at miste overblikket. At have overblikket betyder også, at man er i stand til at prioritere opgaverne ud fra, hvad der er de vigtigste, og hvad der er knap så vigtigt, og derfor kan vente.

RBR-betjentene har en række opgaver, som netop har til formål at sikre en lettilgængelig offentlig institution, som også fungerer for de øvrige ansatte:

- Vagtfunktion, en opgave der varetages konstant. Hvis unge anvender biblioteket som opholdssted eller uvedkommende forsøger at komme ind på rådhuset, bliver RBR-betjentene tilkaldt.
- Vagt- og runderingsfunktioner, hvor RBR-betjentene sikrer sikkerheden på de enkelte institutioner i kommunen.
- Når der er bryllup på rådhuset, agerer RBR-betjentene vidner, såfremt det ønskes.
- Henter bøger og tidsskrifter frem fra magasiner og arkiver, når der er brug for dem i udlånsafdelingen.
- Fejlfinding på sorteringsanlæg på bibliotekerne.
- De er ansvarlige for bygningsvedligeholdelse og generel renholdelse.
- Posthåndtering i forhold til de forskellige forvaltninger i kommunen.
- Forestår alle praktiske funktioner omkring planlægning af udstillinger, møder eller andre arrangementer.
- Håndtering af arrangementer, store som små som fx forelæsninger, koncerter og events – som i nogle tilfælde kan vare i flere dage. Der arrangeres stole, scener, lys og lyd.

Citat

Vi er altid fleksible. Det betyder, at vi hjælper til, hvor vi kan, og vi kan virkelig mange ting.



Det stiller krav til det vi kan

Citat

Vi er en form for små mirakelmagere. Man skal virkelig kunne løfte mange opgaver.

- RBR-betjentene udfører også portnertjeneste ved at vise besøgende vej, henvise dem til de rigtige medarbejdere eller fortæller om byens seværdigheder. I nogle kommuner fungerer RBR-betjentene som guider

på rådhusene, vejleder turister og udfører betjening på institutioner.

- Generel håndværksmæssig vedligeholdelse af bygninger.
- Kontakt med de sociale klienter. Ofte hænder det, at de er utilfredse med en afgørelse og/eller bestemmelser, der er truffet. I den forbindelse er det betjentenes opgave at konfliktnægle og i sidste instans tilkalde politiet, hvis det bliver nødvendigt.
- Ansvar for sikkerheden ved arrangementer, i forhold til de ansatte, borgere og ikke mindst bygningerne.

Sammen med de kommunale parkeringsserviceassistenter er RBR-betjente på mange måder kommunens/regionens ansigt overfor borgere og gæster. På tværs af forvaltninger er de ofte de første personer, som borgerne møder, og de er med til at guide borgeren rundt i det kommunale system.

Derfor skal betjenten kende sin kommune og region samt dens opbygning godt. Have kendskab til kommunens/regionens historie, seværdigheder og ofte agere guide.

Jobbet som RBR-betjent er derfor meget alsidigt. Betjentenes særlige rolle som borgernes første kontaktperson, når de henvender sig på rådhuset, biblioteket eller regionsgården, og rollen som praktisk udfører af mange forskelligartede opgaver, kræver uddannelse og løbende kompetenceudvikling.

Erhvervsuddannelsen som ejendoms-servicetekniker er særlig anvendelig i denne sammenhæng, da den giver de tekniske kompetencer ift. bygnings- og maskinvedligehold, klima, energi-

optimering og meget mere. Samtidig giver uddannelsen kompetencer i forhold til administrative opgaver. Derudover kræver jobbet som RBR-betjent nogle helt grundlæggende kernekompetencer, der modsvarer den alsidige opgaveportefølje, de har:

- Menneskelig forståelse og indlevelse som grundlæggende forudsætninger - RBR-betjente møder alle slags mennesker - hvorfor evnen til at snakke med vidt forskellige mennesker er essentiel for at kunne udføre arbejdet bedst muligt.
- Logistisk overblik - i og med betjentene er nødt til at håndtere mange forskellige arbejdsprocesser på samme tid, er det også nødvendigt at have evnen til at bevare det nødvendige overblik, således at der stadig prioriteres mellem vigtige og mindre vigtige opgaver.
- Evnen til tværfaglig koordinering - Betjentene er ofte dem, der skal sikre at tingene forløber gnidningsfrit mellem de forskellige forvaltninger. Det er derfor vigtigt, at de har kompetencerne og er i stand til at koordinere på tværs - ikke bare af forvaltninger, men også på tværs af faggrupper og borgere.



- Håndværksmæssige kompetencer - RBR-betjentene skal ofte udføre større eller mindre håndværksmæssige opgaver i kommunen/regionen eller de underliggende forvaltninger. Ligeledes vil det være naturligt hvis rådhuset og regionsgården/-kontoret griber den nye klimadagsorden og går forrest i forhold til at indføre klimabesparende tiltag. Her ville det være oplagt, at betjentene spiller en afgørende rolle i vedligeholdelse og reparation af de forskellige tekniske tiltag.

- Konflikt håndtering - RBR-betjente har også en vigtig rolle, når det kommer til at afværge eller løse konflikter. Ofte vil biblioteksbetjentene opleve, at unge anvender bibliotekerne som opholdssted, eller at fx sociale klienter optrapper en konflikt på rådhuset/regionsgården. I sådanne situationer er det betjentenes opgave at undgå, at konflikten eskaleres eller tilkalde politiet, såfremt det bliver nødvendigt. Dette kræver særlige kompetencer indenfor konflikt håndtering.

FOA mener

at tekniske serviceledere centralt placeret i rådhuset eller regionens forvaltning, bør have det overordnede ansvar for koordineringen mellem forvaltningerne. En RBR-betjents konkrete erfaring med arbejdet på rådhuset/regionsgården eller biblioteket kombineret med en relevant ledelsesmæssig uddannelse, vil sikre en sammenhængende opgavevaretagelsen helt fra borgmesterkontoret til receptionen.

Vi spiller en rolle – også i fremtiden

Den nuværende udvikling peger mod, at der i nogle kommuner er truffet beslutning om, at de store driftsopgaver centraliseres i større forvaltninger i kommunen – såkaldte ejendomscentre. Dermed ansættes de pågældende medarbejdere ikke decentralt på rådhusene/regionsgårdene eller bibliotekerne, men i kommunernes forvaltning. Det betyder, at de alene bliver tilkaldt, når der er brug for dem på en given institution, uden nogen fast tilknytning til en bestemt arbejdsplads.

Men med denne udvikling overser man nogle af de vigtige funktioner, som er beskrevet i denne fagpolitik, nemlig koordineringen mellem faggrupper, håndteringen af borgerne og ikke mindst det vigtige og genkendelige ansigt udadtil.

RBR-betjente er jo ikke alene en vagtservice, der kan tilkaldes når det brænder på, men varetager en række andre vigtige funktioner. Funktioner, der binder de lokale forvaltninger og institutioner sammen og dirigerer borgerne rundt i et til tider uoverskueligt administrativt landskab – foruden deres rolle som 'turistguide'.

Med andre ord er den lokale forankring og den specialiserede viden om den konkrete arbejdsplads altafgørende for, at de kan udføre deres job tilfredsstillende – både i forhold til borgmesteren og i forhold til borgerne.

Citat

Vi er dem, der kommer rundt i hele huset. Alle kender os, og vi kender dem. Det betyder, at vi altid ved, når der er behov for vores hjælp.



APRIL 2016

Fremtidens rådhus-, biblioteks- og regionsbetjente

Stemmer fra et fag – FOA RBR

RBR-betjente er jo ikke alene en vagtservice, der kan tilkaldes, når det brænder på, men varetager en række andre vigtige funktioner. Funktioner, der binder de lokale forvaltninger og institutioner sammen og dirigerer borgerne rundt i et til tider uoverskueligt administrativt landskab – foruden deres rolle som 'turistguide'. Læs i denne fagpolitik, hvorfor det er vigtigt, at fastholde RBR-betjente på rådhusene, bibliotekerne og i en lang række administrationsinstitutioner i kommunerne.



FOA

SAMMEN
GØR VI FORSKELLEN

Stauings Plads 1-3
1790 København V

Tlf. 46 97 26 26
www.foa.dk

Teknik- og Servicesektoren

FOA er Danmarks tredjestørste fagforening. Siden 1899 har vi kæmpet for bedre løn- og arbejdsforhold til vores medlemmer. Hovedopgaven er at indgå overenskomster, som sikrer en god løn og moderne, ordnede arbejdsvilkår. Det er FOA, der aftaler din løn, dine tillæg, din arbejdstid, din pension, dine barselsregler, dine ferieregler og dine muligheder for uddannelse. Vores opgave i FOA er også at sikre et stærkt fagligt fællesskab – og at udvikle dit arbejde og vores fag på teknik- og serviceområdet, så velfærden og gode arbejdspladser går hånd i hånd.