

# Godt fra start i **Udbetaling Danmark**

**Det kunne have været svært. Men faktisk har det været nemt. Sådan oplever HK'erne Linda Friis Boysen og Lars Benjaminsen overgangen fra at arbejde i en kommune til at arbejde i ATP/Udbetaling Danmark. De har følt sig velkomne og er begejstrede over nye arbejdsgange og nye kolleger**

AF KIRSTEN MARIE JUEL JENSEN FOTO LENE ESTHAVE OG JAKOB NIELSEN



**En rød løber var** rullet ud. Flagene blafrede. Og der blev sunget og budt officielt velkommen. Sådan var kunderådgiver Linda Friis Boysens første arbejdsdag i Udbetaling Danmark - den nye virksomhed under ATP, som har overtaget en række udbetalingsopgaver af offentlige ydelser fra kommunerne. Hendes lette bekymring over at skulle forlade Aabenraa Kommune og arbejde i ATP's hus i Haderslev forsvandt hurtigt i horisonten.

- Der var virkelig gjort noget ud af det, og derfor følte jeg mig bare med det samme utrolig velkommen, fortæller Linda Friis Boysen.

Overflytningen af medarbejdere fra kommunerne til Udbetaling Danmark er foregået i tre tempi. Og Linda Friis Boysen var en del af den tredje og sidste bølge, der blev flyttet 1. marts i år.

Lars Benjaminsen flyttede allerede fra Københavns

Kommune til ATP's hus i Hillerød i efteråret sidste år. Der blev indledningsvist lavet en frivillig bytteordning mellem de to arbejdspladser. Og han meldte sig selv.

- Det er altid spændende at være med til at starte noget nyt op og sætte sit præg. Mine forventninger var store, fordi ATP var kåret til Danmarks bedste virksomhed, og de blev også indløst. Det var bare fra begyndelsen tydeligt, at man kom ind i en organisation, der havde styr på det, fortæller Lars Benjaminsen.

## **Begynderfejl blev rettet**

For Linda Friis Boysen var situationen en anden. Alle, der sad med udbetalinger i Aabenraa Kommune, fik valget mellem at overgå til Udbetaling Danmark eller at sige op. Alligevel har hun oplevet overgangsprocessen lige så positiv som Lars Benjaminsen.

- Jeg valgte overflytningen, syntes, det lød spæn-





Lederne  
sidder  
meget  
iblandt os  
og kommer  
altid rundt  
og siger  
god-  
morgen.

Linda Friis Boysen

► dende, og gik ind til de nye opgaver med åbent sind. Det var også rart at være en del af tredje bølge, der blev overflyttet. For det var tydeligt, at de havde arbejdet med at få ændret de ting, der ikke helt fungerede fra start, fortæller hun.

Hun deltog eksempelvis i et tredages introforløb, inden hun skulle begynde i det nye job. Her blev hun oplært i de nye it- og telefonsystemer og fik mulighed for at lære sine nye kolleger at kende.

Da Lars Benjaminsen begyndte, havde de derimod ikke så lang oplæring.

- Det var selvfølgelig en stor udfordring, for vi sad 35 nye i en afdeling, hvor mange havde gjort det på forskellige måder i kommunerne. Så der var tryk på, og selvfølgelig opstod der frustrationer. Men jeg synes, vi hele tiden kunne se lyset for enden af tunnelen, og vi var bevidste om, at vi var en slags prøveklud, og at de, der startede efter os, fik mere oplæring, fortæller Lars Benjaminsen.

#### Frihed i arbejdsopgaverne

Linda Friis Boysen arbejder med udbetaling af pension, og Lars Benjaminsen med udbetaling af familiefordringer. Begge er kommet til at arbejde med lidt andre opgaver end før - og på en helt ny måde.

- Her kan man i høj grad selv tilrettelægge sit arbejde. Alle indgår i et fast telefonvagt-system. Derudover er arbejdet organiseret sådan, at der ligger forskellige arbejdsopgaver, som man hver morgen kan vælge imellem. Vi er et team, der skal sørge for, at alt bliver lavet, og at de ældste sager selvfølgelig bliver ekspederet først. Men hver enkelt vælger, om man i

dag vil arbejde med pakken, der handler om børneydelser eller for eksempel den, der indeholder sager om underholdsbidrag. Det går altid op i en højere enhed, fortæller Lars Benjaminsen.

Det kører på helt samme måde i pensionsafdelingen i Haderslev, hvor Linda Friis Boysen arbejder.

- Det er utrolig spændende at arbejde på denne måde, og der er meget kød på opgaverne. Det fungerer også rigtig godt, at der ligger instrukser på intranettet til, hvordan de forskellige opgaver skal laves - så de løses på samme måde i alle afdelinger. Ikke alt var på plads fra begyndelsen, men jeg synes, at alle instrukser er ved at være der, siger hun.

#### Skabt ny fælles kultur

Lars Benjaminsen og Linda Friis Boysen er positivt overraskede over, hvor nemt det er gået med at få medarbejdere fra så mange forskellige kommuner til at arbejde sammen.

- Vi var da alle meget spændte på, hvordan det ville gå, at vi "bum" skulle være én enhed. Men det er gået over al forventning, og jeg har ikke oplevet nogen, der ikke kan sammen. Alle er kommet ind med åbent sind og har lagt gamle kulturer væk for sammen at finde en ny, siger Lars Benjaminsen.

Det samme oplever Linda Friis Boysen, der også mener, det betød noget, at de under introduktionen arbejdede med at formulere de værdier, de vil arbejde efter.

- Vi skulle beskrive, hvad vi kunne bidrage med, og hvilke krav vi havde. Og så skulle vi finde seks værdier, som vi nu har hængende i mødelokalet. Vi taler løbende om dem, og hvordan det går. På den måde

## Forandringvillig eller vrangvillig

**Som du kan læse** her på siderne og andetsteds i bladet, så er forandringer en del af hverdagen i det moderne arbejdsliv. Jeg har selv igennem årene været på en lang vandring fra forandring til forandring og mange gange tænkt: ÅH NEJ - ikke igen. For som de fleste mennesker har jeg det bedst, når jeg er på højde med situationen og kan løse mine arbejdsopgaver med kvalitet.

Men engang imellem bliver vi kastet ud på usikker grund. Der kommer nye it-systemer, nye opgaver, nye samarbejdspartnere osv.

Om forandringerne klares med succes afhænger af flere faktorer. Er vi blevet ordentligt introduceret til arbejdsopgaverne? Har vi de rigtige kompetencer? Hvad gør vi, hvis der opstår problemer?

Men den vigtigste faktor er ledelsens evne til at lede. Formår den at få medarbejderne med? Både dem, der løber i forvejen, og dem, der er mere nølende. Og tager den ansvar, når problemerne stiller sig i kø?

Der er ingen tvivl om, at det har været en kæmpe opgave at etablere Udbetaling Danmark.

Medarbejderne kom fra 98 kommuner med hver sin kultur og måde at gøre tingene på. Og som man kan læse, var det en hæsblæsende start, fordi der var en stor pukkel, som først skulle arbejdes væk, før de for alvor kunne tage fat på hverdagen.

Lars Benjaminsen og Linda Friis Boysen er meget begejstrede for deres nye arbejdsplads, selv om ikke alt har fungeret fra begyndelsen. Begge har en oplevelse af at blive taget alvorligt, hvis der opstod problemer. Det er måske Udbetaling Danmarks største bedrift. At man undervejs har taget medarbejderne med på råd, så alle føler, at de er en del af den nye arbejdsplads.

Jeg siger ikke, at alt er gået gnidningsfrit til i Udbetaling Danmark, men der er masser af inspiration at hente hos dem, hvis man som ledelse går efter at få medarbejdere, der er forandringvillige frem for vrangvillige.



Af Elisabeth Møller, medlem af bestyrelsen i Branchesektion Privat Service

► kan man mærke, ledelsen går meget op i, hvordan medarbejderne har det, siger Linda Friis Boysen.

### Anderledes ledelsesstil

Linda Friis Boysen synes, at ledelsesstilen er en af de største forandringer ved at flytte fra en kommune til ATP.

- I de kommuner, jeg har arbejdet i, har vi slet ikke haft så synlig en ledelse, som vi har her. Lederne sidder meget iblandt os og kommer altid rundt og siger

godmorgen. På den måde virker de, som om de er på samme plan som os. Og de er rigtig gode til at sige, når de synes, vi gør det godt, siger hun.

Lars Benjaminsen oplever også en meget lydhør afdelingsledelse, der går op i, at medarbejderne trives.

- Hvis nogen har problemer med et tastatur, får de et nyt. Hvis der er problemer med indeklimaet, tilkaldes en indeklimaekspert. Sådan fungerer det bare her, siger han. ■

ATP:

## UDBETALING DANMARK HAR VÆRET EN POSITIV UDFORDRING

**En stor arbejdsbyrde,** nye systemer og nye medarbejdere på én gang har været en stor udfordring. Sådan lyder det fra HR-chef i ATP Torben Christiansen efter etableringen af Udbetaling Danmark.

- Det er jo en større butik at styre, og det har vi selvfølgelig skullet vænne os til. Men vi har forbedret os grundigt, så der er ikke noget, der er kommet bag på os, siger han.

En af udfordringerne har været, at der lå en stor arbejdsbukkel, som skulle udføres, samtidig med at en helt ny arbejdsplads skulle etableres.

- Der var lukkeperiode i kommunerne, inden opgaverne kom herover, så derfor havde vi fra start store arbejdsbunker. Vi har haft nogle vikarer inde og haft en lille smule overarbejde, og nu er vi ved at være til bunds, siger Torben Christiansen.

Derudover peger han på opgaven med at få store grupper af nye medarbejdere, der kommer med forskellige arbejdskulturer i bagagen, til at vænne sig til både nye arbejdsgange og nye it- og telefonsystemer. Særligt har et nyt system på barselsområdet krævet tid til oplæring.

- Det hele er jo en proces, vi skal igennem. Men jeg må sige, at vi har mødt en enorm entusiasme og et gåpåmod. Man er meget fokuseret på opgaven, og at

det skal lykkes. Så er der situationer, hvor vi er nødt til at finde ud af: "Hvad gør vi lige her?", fordi folk er vant til at gribe tingene an på forskellige måder. Men så tager vi dialogen, siger Torben Christiansen.

### HK/Privat følger udviklingen tæt

HK/Privat har fulgt forløbet med at overflytte medarbejdere fra kommunerne til Udbetaling Danmark under ATP meget tæt.

- Det har været en hektisk start for ATP grundet den enorme arbejdsmængde, der er blevet overdraget til dem. Men nu håber jeg, det hele har ramt et naturligt leje, så medarbejderne får en god og stabil arbejdsdag, siger Christoffer Marckmann, faglig sekretær i HK/Privat.

Han har også set, hvordan ATP har arbejdet med at få medarbejdere fra mange forskellige jobkulturer til at arbejde sammen på en ny måde.

- Som faglig organisation vil vi selvfølgelig være opmærksomme på, hvordan ATP fortsat vil tackle denne opgave. Vi har fået etableret en tillidsmandsstruktur i alle fem centre, som Udbetaling Danmark består af. Så vi har på den måde fingeren på pulsen og folk, der kan agere lokalt, siger Christoffer Marckmann.

## SE DIN NYE OVERENSKOMST

Medlemmer på lilleskolerne og inden for gartneri, skov og landbrug har fået nye overenskomster her i foråret. Er du ansat under en af overenskomsterne, kan du finde den på [mithk.dk](http://mithk.dk). Dog forventes lilleskolerne først klar medio juli. Du logger dig ind med dit NemID eller med din HK-pinkode.

### Kontaktperson vedr.

#### Branchesektion

#### Privat Services sider:

Mette Rosenfeldt,  
telefon: 22 31 07 74,  
e-mail: [mero@falck.dk](mailto:mero@falck.dk)

### Konstitueret formand:

Ulla Strøm Nordenhof  
telefon: 22 34 82 82  
e-mail: [ullaoghenriknordenhof@gmail.com](mailto:ullaoghenriknordenhof@gmail.com)

### Redaktionssekretær

HK/Privat: Annemette Schou Refsgaard (DJ),  
telefon: 33 30 44 75,  
e-mail: [44ams@hk.dk](mailto:44ams@hk.dk)

### DEADLINE FOR KOMMENDE NUMRE

#### Nr. 7

udkommer 30. august  
deadline er overskredet

#### Nr. 8

udkommer 27. september  
deadline er 23. august.

#### Nr. 9

udkommer 25. oktober  
deadline er 20. september.

Indlæg til  
branchesektionssiderne  
sendes til  
Mette Rosenfeldt  
på mail: [mero@falck.dk](mailto:mero@falck.dk)

**PS** PRIVAT SERVICE  
din branchesektion i HK/Privat