

## Afbureaukratisering: Administrative forslag fra fase 1, som er gennemført

---

Der kom i alt 169 forslag fra jobcentrene i første fase af afbureaukratiseringsprojektet. 76 af forslagene kræver ikke ændringer i lovgrundlaget, de kan gennemføres administrativt. De fordeler sig med 44 forslag der kan gennemføres på kortere sigt og 32 på lidt længere sigt.

De 44 forslag, der kan gennemføres på kortere sigt er gennemført.

Af de forslag, der kan gennemføres administrativt på lidt længere sigt, udestår 8 af de 32 forslag.

For en række af forslagene har Arbejdsdirektoratet og Arbejdsmarkedsstyrelsen leveret deres andel af løsningerne, mens der stadig kan udestå en opgave for kommunerne og/eller de kommunale it-leverandører før forslaget er endeligt implementeret.

Løsningerne er kort beskrevet nedenfor. Nummereringen af forslagene og beskrivelsen af forslaget er identisk med det oprindelige katalog over i alt 169 forslag. Forslagskataloget findes på arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside under temaet: "Afbureaukratisering – fase 1".

### Forslag 1.1 Sammenhæng i it-systemer ved opstart af sag

#### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Enkelte jobcentre oplever, at der skal registreres og laves opslag i op til 6 forskellige systemer ved opstart af en sag: KMD-sag, Arbejdsmarkedsportalen, blanketsystem, aktiveringssystem, UdlændingInformationsPortalen og lokal sagsstyring i f.eks. Excel.

#### **Løsning:**

Der vil ske en delvis gennemførelse nu, og på baggrund af en analyse kan der gennemføres yderligere tiltag. KL og Arbejdsmarkedsstyrelsen har i fællesskab udviklet en såkaldt fælles brugergrænseflade (navigationskomponent), der delvist kan afhjælpe problemet allerede nu. Det er op til det enkelte jobcenter at tage dette redskab i anvendelse, da det stilles gratis til rådighed for alle jobcentre af Arbejdsmarkedsstyrelsen og KL.

For statslige it-systemer gør følgende sig gældende: Ved første henvendelse (opstart af kontanthjælpssag) etableres en sammenhæng mellem Arbejdsmarkedsportalen og KMD-Aktiv som følger: Første trin sker i jobcenteret, hvor den ledige

kontanthjælpsansøger straks matches. Ved registreringen gives automatisk besked til ydelsescenteret om udfaldet. Ved registrering i ydelsescenter af bevilling/afslag registreres det automatisk i portalen.

For kommunale it-systemer gør følgende sig gældende: Der er kun begrænset understøttelse af de kommunale målgrupper i Arbejdsmarkedsportalen. Det kan lokalt i den enkelte kommune afgøres, hvor stor integration og sammenhæng, der skal være mellem de rent kommunale it-systemer.

Løsningen understøttes yderligere af det igangværende arbejde om understøttelse i ét samlet system.

## **Forslag 1.2 Automatisk tilbagemelding fra KMD-aktiv til Arbejdsmarkedsportalen om ændring fra ansøger til modtager**

### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Arbejdsmarkedsportalen sender automatisk en besked til KMD-Aktiv, når en person registreres i portalen som kontanthjælpsansøger. Men der går ikke besked fra KMD-aktiv til portalen, når borgeren skifter status fra kontanthjælpsansøger til kontanthjælpsmodtager. Hvis ikke sagsbehandleren i jobcentret aktivt ændrer status til modtager i portalen, skifter borgeren til personligt tilmeldt og afmeldes i KMD-Aktiv.

### **Løsning:**

Med AMS release 29. Juni 2007 har alle kommuner mulighed for at koble sig på løsningen via KMD-Aktiv med tilbagemelding fra KMD-Aktiv til Arbejdsmarkedsportalen. KMD oplyser, at løsningen er rullet ud til samtlige kommuner med undtagelse af en.

## **Forslag 1.3 Kontanthjælpsberettigelse helt frem til ansættelsesstart for borgere der opnår ordinær beskæftigelse**

### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Når en kontanthjælpsmodtager får ordinært arbejde, skal der tages stilling til borgerens berettigelse til kontanthjælp frem til ansættelsens start. Ved udbetaling af kontanthjælp i denne periode skal der endvidere tages stilling til, om der skal rejses tilbagebetalingskrav for den udbetalte kontanthjælp i perioden frem til ansættelsens start.

### **Løsning:**

Efter de gældende regler kan kommunen yde kontanthjælp som følge af en social begivenhed, hvis behovet for forsørgelse ikke kan dækkes gennem andre ydelser. Det forhold, at en person kommer i ordinær beskæftigelse, betyder ikke, at hjælpen skal ophøre fra ansættelsesdatoen. Hvis der fortsat er et økonomisk behov for hjælp, eksempelvis på grund af en senere lønudbetaling (bagudbetaling af lønnen), kan kommunen fortsætte udbetaling af hjælp. Kommunen skal i den forbindelse være opmærksom på, at hjælpen evt. skal udbetales med tilbagebetalingspligt, hvis

forholdene viser, at pågældende vil være i stand til at tilbagebetale hjælpen i løbet af kortere tid, jf. § 93, stk. 1, nr. 7, i lov om aktiv socialpolitik.

#### **Forslag 1.4 Andre aktører i den kommunale indsats skal kunne anvende Arbejdsmarkedsportalen**

##### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Andre aktører, der anvendes i den kommunale beskæftigelsesindsats, kan ikke tilgå og anvende Arbejdsmarkedsportalen. Dette udgør en væsentlig barriere i kommunikationen med de eksterne aktører.

##### **Løsning:**

Kommunerne kan allerede i dag anvende anden aktør modulet, men faktureringsrapporterne understøtter kun de betalingsmodeller, som ligger til grund for de statslige udbud. Flere kommuner benytter i dag modulet. Adgang fås ved henvendelse til supporten.

#### **Forslag 1.5 Statslige medarbejdere skal kunne tilmelde kontanthjælpsmodtagere som ledige**

##### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Det er i dag kun kommunale medarbejdere, der har adgang til at tilmelde kontanthjælpsmodtagere som ledige på Jobnet. Dette udgør en barriere i forhold til at sammentænke indsatsen for forsikrede og ikke-forsikrede i jobcentrets modtagelse.

##### **Løsning:**

Kontanthjælpsmodtagere registreres som arbejdssøgende af den kommunale myndighed. Det er imidlertid muligt for alle jobcentermedarbejdere at skifte myndighed i Arbejdsmarkedsportalen. Den statslige medarbejder skal blot vælge adgang som kommunal myndighed ved registreringen. Dette forudsætter, at medarbejderen autoriseres hertil af ledelsen i jobcenteret. Oprettelse af muligheden for at skifte myndighed sker via supporten.

#### **Forslag 1.6 Automatisk besked ved manglende fornyelse af CV'er**

##### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Kontrollen af, om kontanthjælpsmodtagere har fornyet/bekræftet deres CV med de lovgivningsfastlagte frekvenser, skal foretages manuelt af sagsbehandleren ved opslag på jobnet.

##### **Løsning:**

CV-status (tilgængelig/ikke-tilgængelig) opdateres i portalen fra den 15. juni 2007. Fra januar 2008 skal den ledige hver uge bekræfte jobsøgning fra Jobnet. Hermed vil CV'et ikke blive inaktivt uden, at der sker en afmelding af den ledige. Det vil i

den forbindelse ikke være muligt at gøre sit cv ikke-tilgængeligt, så længe man er tilmeldt.

Løsningen er gennemført med januar-releasen 2008.

### **Forslag 1.7 Bedre mulighed for kombination af søgekriterier i Jobnet**

#### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Søgefunktionaliteten på cv'er i Jobnet er ikke tilstrækkelig nuanceret til at opfylde behovet for udsøgning af kontanthjælpsmodtagere. Fokus er for ensidigt på udsøgning via formelle kompetencer og mulighederne for at kombinere søgekriterier er for dårlige.

#### **Løsning:**

Der er lige indført mulighed for i CV-banken at kombinere alle søgekriterier, hvor værdien vælges fra en liste. På længere sigt overvejes det, om søgemulighederne også skal omfatte fritekster. I så fald vil uformelle kompetencer m.v. kunne udsøges via fritekstsøgningen.

### **Forslag 1.8 Undersøgelse af anvendelse af CV'er i CV-banken mhp. revidering af CV-værktøjet og skabelonen**

#### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Cv'erne for kontanthjælpsmodtagere anvendes i meget varierende grad af sagsbehandlere i jobcentret. De udarbejdes i mange tilfælde fordi det er et lovkrav og kun i mindre grad fordi vurderes at bibringe værdi i borgerens beskæftigelses-sag. Nødvendige oplysninger om de lediges kompetencer m.v. registreres i stedet i f.eks. journalen ved 1. kontaktsamtale.

#### **Løsning:**

CV-banken er blevet analyseret af Rambøll. På den baggrund er der implementeret en række forbedringer i 2007, hvilket øger CV-bankens anvendelighed for brugerne. Der er gennemført en brugerundersøgelse af anvendelsen i december 2007. Endvidere er der foretaget en modernisering af stillingskategorierne i april 2008. Endelig er der afsluttet en useabilityundersøgelse i april 2008.

### **Forslag 1.9 Mail til den ledige/a-kassen ved manglende genaktivering af CV'er**

#### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Som en del af Velfærdsreformen er det vedtaget, at ledige skal genaktivere deres CV hver uge. Der mangler en enkel procedure for, hvordan den ledige gøres opmærksom på, hvis ikke CV'et er aktiveret.

#### **Løsning:**

Fra januar 2008 er det blevet muligt at tilmelde sig en e-mail/sms-notifikation, som erindrer om tidspunkt for krav om bekræftelse af jobsøgning. Hvis den ledige glemmer at bekræfte aktiv jobsøgning, modtager den ledige en påmindelse herom de to første gange. Kommunen og staten i jobcentret kan følge med heri på en opfølgingsliste. I tilfælde af at den ledige afmeldes på grund af manglende bekræftelse af jobsøgning, orienteres a-kassen og den ledige som i dag.

### **Forslag 1.10 Omformulering af brevet fra staten i jobcentret ifb. afmelding på jobnet.dk**

#### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Afmeldebrevet fra staten i jobcentret, der udsendes ved afmelding på Jobnet.dk, er uforståeligt. Det resulterer i, at borgeren ikke er bevidst om konsekvensen af at være afmeldt Jobnet.

#### **Løsning:**

Afmeldekvittringen i Jobnet måtte tidligere kun indeholde de oplysninger, som brugeren selv har tastet ind, da der ikke var sikker personidentifikation. Fra januar 2008 er dette ændret og kvittringen er derfor ændret.

### **Forslag 1.11 Synliggør ledige jobs fra jobnet i Arbejdsmarkedsportalen**

#### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Der er i dag ikke tilstrækkeligt jobfokus, viden om arbejdsmarkedet og om konkrete ledige jobs i det første møde med borgeren og ved efterfølgende kontaktsamtaler. Fokus er på de lovpligtige registreringer i Arbejdsmarkedsportalen og anvendelse af dialogguiden. Sagsbehandleren mangler ofte viden om brugen af Jobnet, samtidig med at det er ressourcekrævende at skulle arbejde i yderligere et system.

#### **Løsning:**

Visning af automatch og "hotjobs". Der er etableret en funktion, som gør det muligt for sagsbehandleren at kunne se 10 job, der matcher den lediges CV ("automatch") ved opslag i DRV. Hvis den ledige ikke er forpligtiget til at have et CV, vil der umiddelbart kunne ses 10 lokale hotjobs.

Den beskrevne løsning er gennemført, så der er adgang til begge funktioner. Yderligere initiativer gennemføres i forbindelse med afbureaukratiseringens fase 2 - forenkling af modtagelse.

### **Forslag 1.12 Tættere samspil mellem dialogguiden og lokale journaler**

#### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Oplysninger der indtastes i dialogguiden skal efterfølgende kopieres eller indtastes på ny i journalen. Ofte sker indtastningen i dialogguiden under samtalen med borgeren, mens ajourføringen af journalen først sker efter samtalen. Arbejdsgangen

betyder, at borgeren herefter skal have tilsendt et brev med kopi af journalen, som bekræftelse på, hvad der er aftalt. Endvidere gør opdelingen det vanskeligere at orientere sig i en sag.

**Løsning:**

Der er udsendt et notat til jobcentrene, der præciserer, hvordan henvisning i journalen er tilstrækkeligt, således at dobbeltregistrering ikke er nødvendig.

Ovenstående løsning er gennemført med skrivelse af 10. maj 2007. Se [www.ams.dk/sw1257.asp](http://www.ams.dk/sw1257.asp).

### **Forslag 1.13 Fjern krav om gennemgang/udfyldelse af alle dialogguidens felter**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

I mange sager ønsker sagsbehandler blot at skrive "intet at bemærke" under enkelte af opmærksomhedspunkterne i dialogguiden. Sagsbehandleren oplever i dag at man tvinges til at spørge til felter, der ikke umiddelbart vurderes at have relevans, hvilket kan resultere i, at borgeren føler sig forpligtet til at svare og "opfinder" problemer, som sagsbehandleren efterfølgende er nødt til at forholde sig til og handle på.

**Løsning:**

Regelsættet blev ændret med den nye bekendtgørelse og medfølgende vejledning pr. 1. januar 2007, hvoraf det bl.a. fremgår, at der ikke er krav om, at alle opmærksomhedspunkterne udfyldes ved alle samtaler. Se [www.ams.dk/sw1257.asp](http://www.ams.dk/sw1257.asp).

### **Forslag 1.14 Klar beskrivelse af minimumsregler for udfyldelse af dialogguide**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Der er stor forskel på, hvor meget sagsbehandlerne skriver i opmærksomhedspunkterne i det digitale registreringsværktøj. De opstrammede konsekvenser af mangelfuld opfølgning og dokumentation medfører, at der hellere dokumenteres for meget end for lidt, hvis der er tvivl om, hvad minimumskravene er.

**Løsning:**

Der er udarbejdet en mere præcis vejledning og uddannelse med beskrivelse af minimumskravene til dokumentation i opmærksomhedspunkterne i det digitale registreringsværktøj i forskellige situationer og i forhold til forskellige borgere.

Regelsættet blev ændret med den nye bekendtgørelse og medfølgende vejledning pr. 1. januar 2007, hvoraf det bl.a. fremgår, at der ikke er krav om, at alle opmærksomhedspunkterne udfyldes ved alle samtaler. Se [www.ams.dk/sw1257.asp](http://www.ams.dk/sw1257.asp).

## **Forslag 1.15 Fjern krav om anvendelse af fuld dialogguide ift. grovmatch**

### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Der opleves i praksis ingen forskel på de administrative krav ifm. grovmatch og præcismatch, som beskrevet i loven. Sagsbehandleren skal de samme punkter igennem, dvs. en fuld dialogguide af ca. 1 til 2 timers varighed afhængigt af borgerens sag. Mange forsvinder inden vurdering af kontanthjælpsberettigelse, findes ikke berettiget eller finder et job hurtigt efter tilmelding, hvorfor dialogguiden ikke kommer i anvendelse.

### **Løsning:**

Der er ikke krav om fuld registrering i forbindelse med ”straksmatch”. Hvis en borgere matches i match 4 eller 5, skal der imidlertid registreres en begrundelse.

Problemet er delvist løst i kraft af den nye bekendtgørelse og medfølgende vejledning pr. 1. januar 2007. Heraf fremgår det bl.a., at:

- Det ved hver samtale vurderes, hvor dybt det er nødvendigt at gå mht. de enkelte opmærksomhedspunkter. Det er således ikke nødvendigt at komme ind på alle områder hver gang!
- Der ikke er krav om, at alle opmærksomhedspunkterne udfyldes ved alle samtaler. Se vejledningen [www.ams.dk/sw1257.asp](http://www.ams.dk/sw1257.asp).

Der er desuden påbegyndt et nyt projekt om visitationsværktøjet, der vil munde ud i en revision af det digitale registreringsværktøj. Revisionen af visitationsværktøjet forventes gennemført i løbet af 2009.

## **Forslag 1.16 Afskaf krav om anvendelse af hele eller dele af dialogguiden for match 2**

### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Borgere i matchkategori 2 er som oftest meget selvhjulpne og finder ofte selv beskæftigelse i løbet af kort tid. Anvendelse af dialogguiden i forhold til målgruppen opleves derfor som for omfattende, da problemstillingen for persongruppen stort set udelukkende er ledighed.

### **Løsning:**

Regelsættet blev ændret med den nye bekendtgørelse og medfølgende vejledning pr. 1. januar 2007. Det fremgår bl.a. her, at der ikke er krav om at alle opmærksomhedspunkterne skal udfyldes ved alle samtaler. Se [www.ams.dk/sw1257.asp](http://www.ams.dk/sw1257.asp).

## **Forslag 1.17 Bedre muligheder for udnyttelse af Arbejdsmarkedsportalen**

### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Der er ny funktionalitet i Arbejdsmarkedsportalen, som ikke i dag udnyttes fuldt ud, fordi der ikke blandt kommunale sagsbehandlere er tilstrækkelig kendskab til mulighederne.

Arbejdsmarkedsstyrelsen giver i dag kun mulighed for én superbruger i Arbejdsmarkedsportalen. Endvidere stilles krav om, at denne skal være statslig. Dette giver en væsentlig sårbarhed i jobcentrene omkring ferie og sygdom, samt en unødigt organisatorisk binding.

**Løsning:**

Der er opnået en bedre udnyttelse af arbejdsmarkedsportalen ved følgende tiltag:

*Bedre struktur og øget brugervenlighed*

Der er gennemført en usabilityundersøgelse, som har påpeget en række optimeringsmuligheder. Anbefalingerne herfra inddrages i det fremtidige udviklingsarbejde.

*Bedre uddannelse af brugere og optimering af menu og manøvremligheder i portalen.*

Der er gennemført uddannelse i forbindelse med en release i Arbejdsmarkedsportalen i sidste halvdel af 2008. Systematisk uddannelse ved fremtidige releases er planlagt og gennemføres løbende i forbindelse med optimeringerne af Arbejdsmarkedsportalen.

*Flere superbrugere*

Der er allerede åbnet for både flere kommunale og flere statslige superbrugere. Der er i dag mulighed for flere superbrugere per jobcenter, og kommunale medarbejdere kan også være superbrugere.

**Forslag 1.18 Adgang til UdlændingeInformationsPortalen fra Arbejdsmarkedsportalen**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Oplysninger om hvorvidt en borger er omfattet af Integrationsloven skal hentes manuelt ved opslag i UdlændingeInformationsPortalen. Det betyder dels et ekstra opslag, dels at udlændinge omfattet af integrationsloven, der tilflytter fra andre kommuner, løbende skal udsøges manuelt.

**Løsning:**

Siden 1. april 2007, har det i Arbejdsmarkedsportalen været muligt at se, hvorvidt en person er omfattet af integrationslovgivningen. Hvis dette er tilfældet, vil der vises oplysninger fra UdlændingeInformationsPortalen i Arbejdsmarkedsportalen.

**Forslag 1.19 Afskaf krav om print fra arbejdsmarkedsportalen til dokumentation af 1. kontaktsamtale**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Det er et krav, at der sker print af registreringen i Arbejdsmarkedsportalen ved 1. kontaktsamtale til dokumentation i den fysiske sag. Dokumentationen vedrører anvendelse af værktøjer i visitationsværktøjskassen.

**Løsning:**

Selve registreringen i Arbejdsmarkedsportalen vil være tilstrækkelig dokumentation således, at print er overflødig. Hvad angår jobbarometret, så er dette udgået. Forsørgelsehistorikken er ikke længere obligatorisk at benytte.

Med notat udsendt til samtlige jobcentre 10. maj 2007 er det præciseret, at det er tilstrækkeligt at anvende Arbejdsmarkedsportalen til indførelse af journalnoter vedr. dokumentation af indholdet i en jobsamtale. Det er således præciseret overfor kommunerne, at det ikke er nødvendigt at tage print.

**Forslag 1.20 Udvidede søgemuligheder i Arbejdsmarkedsportalen****Problem ifølge forslagskataloget:**

Søgemulighederne i Arbejdsmarkedsportalen er utilstrækkelige. Der mangler en generel mulighed for lave søgbare markeringer og søgelistes i Arbejdsmarkedsportalen. Fx er det stadig nødvendigt at anvende AMANDA til flaskehalsindsatsen. Det medfører, at der både skal foretages udsøgninger i Arbejdsmarkedsportalen og AMANDA.

**Løsning:**

Allerede med ændringerne til kontaktmodulet på Arbejdsmarkedsportalen, den 1. april 2007, skete der en udvidelse af søgemulighederne, der delvist opfylder behovet. Yderligere søgemuligheder vil kunne indføres på længere sigt, men kræver nærmere analyse.

**Forslag 1.21 Forbedret navigation i Arbejdsmarkedsportalen****Problem ifølge forslagskataloget:**

Navigationen mellem de forskellige skærbilleder er indviklet og tager lang tid, curser-hop og placering ved skærbilledskift er uhensigtsmæssig.

**Løsning:**

Der er sket og vil fortsat ske en optimering af menu og manøvre muligheder i portalen. Muligheder for bedre struktur og brugervenlighed (usability) er blevet analyseret via en usabilityundersøgelse, som har påpeget en række optimeringsmuligheder. De anbefalinger, som endnu ikke er gennemført, inddrages i det fremtidige udviklingsarbejde.

**Forslag 1.22 Nemmere adgang til visitationsdata i Arbejdsmarkedsportalen**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Borger skal ved flytning afgive oplysninger, som er afgivet flere gange før. Vandtætte skodder mellem kommunerne besværliggør sagsbehandlerens arbejde og gør, at hvis der ved flytning ikke opnås samtykke til overdragelse af informationer, kan sagsbehandleren i tilflytningskommunen begå samme fejl, som kollegaen i fraflytningskommune tidligere har begået.

**Løsning:**

Det er vigtigt, at dataoverførsel mellem myndigheder fungerer så smidigt som muligt. Samtidig skal borgeren have sikkerhed for, at oplysningerne i forvaltningen behandles efter reglerne. Der er på den baggrund udviklet en løsning, der muliggør, at tilflytter-kommunen kan registrere en borgers samtykkeerklæring ved førstkommande kontakt efter flytning. Dermed er det væsentligt lettere at få adgang til data end tidligere.

**Forslag 1.23 Tidligere oplysninger i Arbejdsmarkedsportalen skal være tilgængelige ved kommuneflytning og skift fra dagpenge til kontanthjælp****Problem ifølge forslagskataloget:**

Når en kontanthjælpsmodtager flytter kommune, skal tilflytningskommunen starte sagen op i arbejdsmarkedsportalen på ny. Det medfører ofte et stort vidensstab omkring tidligere udredning m.v., der ellers ville være at finde i opmærksomhedspunkterne i det digitale registreringsværktøj m.v. Den samme problematik forekommer, når en forsikret ledig har opbrugt sin ret til dagpenge og overgår til kontanthjælp.

**Løsning:**

Det er vigtigt, at dataoverførsel mellem myndigheder fungerer så smidigt som muligt. Samtidig skal borgeren have sikkerhed for, at oplysningerne i forvaltningen behandles efter reglerne. Der er på den baggrund udviklet en løsning, der muliggør, at tilflytter-kommunen kan registrere en borgers samtykkeerklæring ved førstkommande kontakt efter flytning. Dermed er det væsentligt lettere at få adgang til data end tidligere.

**Forslag 1.24 Afskaf krav om samtykke til registrering i Arbejdsmarkedsportalen****Problem ifølge forslagskataloget:**

Da der skal registreres i Arbejdsmarkedsportalen uanset om samtykke forefindes, er det ikke nødvendigt at indhente samtykke.

**Løsning:**

Det er vigtigt, at udveksling af oplysninger mellem myndigheder fungerer så smidigt som muligt. Samtidig skal borgeren have sikkerhed for, at oplysningerne i forvaltningen behandles efter reglerne. Arbejdsmarkedsstyrelsen har tilvejebragt en løsning, der muliggør, at tilflytterkommunen kan registrere en borgers

Samtykkeerklæring ved førstkomende kontakt efter flytning. Der er altså sket en smidiggørelse af processen ifm. udveksling af oplysninger, og forslaget er delvist gennemført. På længere sigt kan reglerne om samtykkeerklæring revurderes. En mere vidtgående adgang uden registrering af samtykke forudsætter Datatilsynets godkendelse.

### **Forslag 1.25 Forbedring af svartider og kommunikation mellem kommunale systemer og Arbejdsmarkedsportalen**

#### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Flere jobcentre oplever udfald og lange svartider i kommunikationen mellem kommunale systemer og Arbejdsmarkedsportalen. Bl.a. ved at afholdte kontaktføreløb, udfyldt dialogguide m.v. ikke altid umiddelbart kan synkroniseres med portalen.

#### **Løsning:**

Der er stort fokus på, at problemerne vedr. svartider forbedres. Samspil med de kommunale systemer drøftes løbende i web-samarbejdet mellem Arbejdsmarkedsstyrelsen og de kommunale leverandører. Driften på Arbejdsmarkedsportalen er stabiliseret. Yderligere driftsoptimeringer samt styrket fokus på overvågning af drift bliver implementeret i juni 2008 med idriftsættelse af et nyt driftsmiljø. Svartiderne afhænger dog også af lokale it-løsninger, lokal infrastruktur og lokal dialog med de kommunale it-leverandører, som kommunerne selv har ansvar for.

### **Forslag 1.26 Mulighed for bedre ledelsesinformation i Arbejdsmarkedsportalen**

#### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Arbejdsmarkedsportalen skal anvendes til at styre rettidighed i forbindelse med afholdelse af kontaktføreløb, men ledelsesinformationsmulighederne i systemet opleves som utilstrækkelige. Særligt savnes muligheder for opfølgning på sagsbehandlerniveau. I stedet opfindes lokale styringsværktøjer i f.eks. Excel.

#### **Løsning:**

I Arbejdsmarkedsportalen eksisterer der ledelsesinformation, som giver mulighed for at styre rettidighed i forbindelse med afholdelse af kontaktføreløb for borgere på dagpenge.

For kontanthjælpsmodtagere eksisterer de relevant data i Arbejdsmarkedsportalen. For at opnå de ønskede muligheder om opfølgning på sagsbehandlerniveau, er det nødvendigt, at de kommunale it-leverandører udvikler ledelsesinformationsværktøjer, der understøtter funktionen.

### **Forslag 1.27 Afskaf faciliteten med afmeldebrev til kontanthjælpsmodtagere vedr. afmelding/ydelsesskift i Arbejdsmarkedsportalen**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Der sendes afmeldingsbreve med besked om afmelding/ydelsesskift fra jobcentret til "gamle" kontanthjælpsmodtagere, der skifter status i Arbejdsmarkedsportalen. Dette til trods for, at der ikke er tale om en nyansøger el.lign. Det skaber unødige administrative byrder for jobcentret.

**Løsning:**

Der er dels tale om en overgangsproblemstilling med start- og kontanthjælpsmodtagere, der havde tilmeldt sig via Jobnet før årsskiftet 2006/2007 og dermed stod med en fremtidig kontaktdato. Dette har løst sig selv, hvorfor der ikke er flere af denne type fremtidige kontaktdatoer i systemet. Ved andre typer af ydelsesskift har den ledige krav på at blive oplyst om ændringer i ydelser, da det kan være afgørende for ydelsesgrundlaget.

**Forslag 1.28 Samme krav til opfølgingsfrekvens i LAB og LAS****Problem ifølge forslagskataloget:**

I Beskæftigelsesloven er fristen for afholdelse af kontaktsamtaler 3 måneder, mens opfølgingsfrekvensen for den økonomiske opfølgning i Aktivloven er 12 uger.

**Løsning:**

Der er i gældende LAS og LAB fastlagt samme opfølgingsfrekvens. Arbejdsmarkedsstyrelsen og Arbejdsdirektoratet HAR kontakten KL og KMD for at sikre, at der også teknisk sker opfølgning i samme frekvens.

**Forslag 1.29 Ændret kontaktform i kontaktforløbet eller undtagelse for bestemte grupper****Problem ifølge forslagskataloget:**

For en række grupper opleves kontaktforløbssamtalerne ofte som indholdsløse og afholdes alene for at overholde krav i lovgivningen. Der er behov for en differentiering i forhold til målgrupper og krav.

**Løsning:**

Pr. 1. marts 2007 er der givet mulighed for, at kontanthjælpsmodtagere, der er på barsel, er over 65 år og pensioneret eller er i længerevarende behandling kan undtages fra kontaktforløbet eller have telefonisk kontakt. Det vil ikke være hensigtsmæssigt at undtage andre persongrupper, fordi det grundlæggende formål med kontaktforløbet er at sikre, at der kontinuerligt arbejdes frem mod at få den enkelte ud på arbejdsmarkedet.

**Forslag 1.30 Mulighed for at flytte kontakten til socialforvaltningen i en periode****Problem ifølge forslagskataloget:**

Det opleves som unødvendigt ressourcekrævende at skulle gennemføre kontaktfølgende med borgere, hvis primære tilknytning i en periode er i socialforvaltningen.

**Løsning:**

Det er vigtigt, at der også over for syge kontanthjælpsmodtagere løbende sker en opfølgning. Pr. 1. juli 2008 blev reglerne om det individuelle kontaktfølgende justeret i bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats. Det fremgår således, at kontant- og starthjælpsmodtagere, der er i dokumenteret længerevarende behandling på minimum 3 måneder, der udelukker aktivering, ikke er omfattet af bestemmelserne om aktiv jobsøgning m.v. Indholdet i kontaktsamtalen skal i stedet opfylde de særlige krav til sygeopfølgning og sygeopfølgningsplaner, som fremgår af § 12 b i lov om aktiv socialpolitik.

Det blev ligeledes indsat i bekendtgørelsen, at kontant- og starthjælpsmodtagere, der er sygemeldte på grund af livstruende lidelser, der skønnes uhelbredelige, slet ikke er omfattet af kontaktfølgende.

### **Forslag 1.31 Ens regler for udlægning af myndighedsansvar til andre aktører for stat og kommune**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Det er en barriere for en styrket sammentænkt indsats, at der er forskellige krav til udlægning af myndighedsansvar til andre aktører for statslige og kommunale målgrupper. Når myndighedsansvaret for kommunale målgrupper ikke kan lægges ud til eksterne aktører betyder det, at jobcentret i mange tilfælde bruger de samme ressourcer på administration og opfølgning (f.eks. ift. dokumentation af kontaktfølgende, rådighedsvurdering, alm. rådgivning/vejledning der involverer myndighedsansvar) overfor borgere i tilbud hos eksterne udbydere, som hvis jobcentret løste opgaven selv.

**Løsning:**

Allerede i dag er der ens regler for udlægning af myndighedsansvaret til andre aktører. Frem til 1. januar 2008 havde andre aktører ikke kompetence til myndighedsudøvelse, hverken for kommunen eller staten. Pr. 1. januar 2008 har andre aktører fået kompetence til myndighedsudøvelse, når andre aktører udfører opgaver efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats. Dette gælder både for de aktører, der udfører opgaver for staten og de aktører, der udfører opgaver for kommunen. Løsningen indgår som en del af Velfærdsreformen og Arbejdsmarkedsstyrelsen har udarbejdet en ny bekendtgørelse om andre aktører m.fl.

### **Forslag 1.32 Afskaf registrering til ydelsesservice om borger er i aktivering eller på passiv ydelse**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Det er ikke nødvendigt at registrere til ydelsesservice om borgeren enten er i aktivering eller på passiv ydelse.

**Løsning:**

Dette handler om en overførsel af oplysninger mellem de kommunale aktivitetsregistreringssystemer og de kommunale it-systemer i ydelsescentret. Det er op til de kommunale it-leverandører at sikre en sådan integration, hvis kommunerne ønsker det. Arbejdsmarkedsstyrelsen vil orientere de kommunale it-leverandører om problemet.

**Forslag 1.33 Indfør hjemmel til straksaktivering/tidlig indsats for forsikrede ledige****Problem ifølge forslagskataloget:**

Det er en barriere for en sammentænkt indsats i jobcentret på tværs af forsikrede og ikke-forsikrede, at der er forskellige rettigheder. Endvidere opleves reglen om 6 ugers selvvalgt opkvalificering for forsikrede ledige som en barriere i denne sammenhæng. Det betyder, at man møder borgeren på meget forskellig vis, alt efter om man er forsikret eller ikke-forsikret ledig.

**Løsning:**

Forsikrede har, når som helst under ledighed, pligt til at tage imod et tilbud om aktivering. I det omfang det findes hensigtsmæssigt, kan forsikrede ledige derfor aktiveres umiddelbart efter ledighedens indtræden. Forslaget om at fjerne forsikredes ret til 6 ugers selvvalgt uddannelse gennemføres ikke, da det ikke findes hensigtsmæssigt på grund af forligsbindinger ("Flere i arbejde").

**Forslag 1.34 Fælles blanketter til tilbud i jobcentret****Problem ifølge forslagskataloget:**

Der er i dag en række blanketter til de forskellige typer af tilbud som anvendes i forhold til den kommunale beskæftigelsesindsats. Dertil kommer en række blanketter som anvendes af staten i jobcenteret. Sagsbehandleren kender ikke alle typer af blanketter og det er svært for den enkelte sagsbehandler at aktivere andre målgrupper.

**Løsning:**

Arbejdsmarkedsstyrelsen er sammen med KL i gang med at revidere samtlige blanketter, herunder undersøge hvilke blanketter, der kan sammenlægges. At udarbejde én fælles blanket for alle persongrupper/tilbud vil ikke være hensigtsmæssigt, da den vil blive alt for omfattende og uoverskuelig.

Løntilskudsblanketterne og mentorblanketterne var færdige 1. januar 2008. Der vil løbende blive udsendt nye fælles blanketter.

**Forslag 1.35 Udvikling af fælles løntilskudsblanket til forsikrede og ikke-forsikrede ledige**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Der anvendes en 9-siders blanket for ansættelse af forsikret ledig i løntilskud og en anden 6-siders blanket for ansættelse af ikke-forsikret. Forskellen på de to blanketter er udelukkende øgede indberetningskrav omkring de forsikrede. Dette skaber unødigt forvirring for virksomheder og udgør en barriere for sammentænkt statslig/kommunal virksomhedsindsats.

**Løsning:**

Arbejdsmarkedsstyrelsen er sammen med KL i gang med at revidere samtlige blanketter, herunder udvikle en fælles løntilskudsblanket for forsikrede og ikke forsikrede ledige.

Løntilskudsblanketterne blev sendt til høring hos en række praktikere i nov. 2007 og er færdige.

**Forslag 1.36 Flere samtidige løntilskudsansættelser på samme virksomhed skal kunne ske med én blanket****Problem ifølge forslagskataloget:**

Ved samtidig ansættelse af flere borgere i løntilskud på samme virksomhed, skal de samme oplysninger om virksomheden fyldes ind for hver borger. Dette gør sig særligt gældende ved samarbejdsaftaler med større virksomheder eller projekter.

**Løsning:**

Arbejdsmarkedsstyrelsen er sammen med KL i gang med at revidere samtlige blanketter, herunder undersøge om flere samtidige løntilskudsansættelser kan ske på samme blanket.

AMS har sammen med KL i revideret løntilskudsblanketterne, og det er indarbejdet, at der kan søges om løntilskud til flere ledige på samme blanket.

**Forslag 1.37 Forenkling af blanketter ved løntilskud og virksomhedspraktik****Problem ifølge forslagskataloget:**

Ved etablering af løntilskud skal der udfærdiges i alt syv blanketter samtidig med, at arbejdsgiver skal udfylde et ansættelsesbrev.

**Løsning:**

AMS har sammen med KL revideret løntilskudsblanketterne.

**Forslag 1.38 Mere ensartet praksis i det sociale nævn****Problem ifølge forslagskataloget:**

Jobcentrene oplever, at der er regionale forskelle i praksis i de sociale nævn, f.eks. omkring forskelle i det påkrævede rådighedsbeløb.

**Løsning:**

Beskæftigelsesministeriet har rettet henvendelse til Ankestyrelsen, som har pligt til på landsplan at koordinere, at afgørelser, som kan indbringes for Ankestyrelsen, de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene, træffes i overensstemmelse med lovgivningen.

Ankestyrelsen har svaret, at afgørelserne om det påkrævede rådighedsbeløb skal tages ud fra en konkret vurdering. En praksisundersøgelse af området vil derfor ikke kunne sikre øget ensartethed i praksis og afgørelse i de forskellige kommuner, da Ankestyrelsen ikke generelt vil kunne fastsætte det "rigtige" rådighedsbeløb. En undersøgelse kan afdække forskelle i vurderingen, men vil formentlig kun i få tilfælde føre til, at Ankestyrelsen vurderer, at kommunen eller nævnenes praksis er forkert og bør ændres.

Med hensyn til de regionale forskelle i øvrigt i nævnene har Ankestyrelsen svaret, at den nøje følger udviklingen på de forskellige lovområder i både nævn og kommuner, og de er meget opmærksomme på at tage konkrete klagesager op til principiel behandling men henblik på offentliggørelse af afgørelsen, og at gennemføre praksisundersøgelser på områder, hvor der er forskelle i praksis på landsplan.

**Forslag 1.39 Afskaf kravet om brug af andre aktører i bestemt omfang****Problem ifølge forslagskataloget:**

Jobcentrene oplever, at kravet om at anvende andre aktører i et bestemt omfang er uhensigtsmæssigt. Det giver i mange tilfælde lige så meget administrativt arbejde i jobcentret i form af udbud, rådgivning, opfølgning på borgeren, opfølgning på aktørens resultater m.v. at sende opgaven til andre aktører, som at afholde kontaktføreløb, CV-samtaler m.v. selv. Andre aktører opleves ikke som vidende nok og særligt den hyppigt skiftende lovgivning er en barriere for et højt vidensniveau. Der er mange områder, som andre aktører ikke må rådgive borgeren om, men alligevel gør det med forkert rådgivning til følge. Samtidig er der områder hvor der medgår meget tid med kommunikation med andre aktører.

**Løsning:**

Den gældende lovgivning foreskriver, at der ikke er krav om at anvende andre aktører i et bestemt omfang, men der er krav om, at jobcentret fastsætter et måltal for anvendelse af andre aktører i beskæftigelsesplanen. Der er ikke fra centralt hold krav til størrelsen af måltallet. Jobcentret kan selv vælge, i hvilket omfang man vil bruge andre aktører, bortset fra ledige tilhørende LVU-udbuddet (Ledige med lang videregående uddannelse), som jobcentrene efter styringsloven er forpligtet til at lægge ud til anden aktør. Måltallet fastsættes i et samarbejde mellem staten og kommunen i jobcentret. Pligten til at fastsætte måltal for andre aktører fremgår af styringslovens § 25, og er et led i forliget om Flere i arbejde.

**Forslag 1.40 Flere Amanda-licenser til kommunale medarbejdere**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Det er en barriere for en sammentænkt kommunal/statslig indsats i jobcentret, at antallet af Amanda-licenser til kommunale medarbejdere er begrænset.

**Løsning:**

Der er oprettet 900 adgange til kommunale brugere - kun ca. 400 er taget i brug. Der er således mulighed for at øge antallet af adgange i det enkelte jobcenter ved henvendelse til BIT.

Amanda lukkes i oktober 2008. Herefter vil al sagsbehandling for statslige målgrupper i fælles jobcentre foregå i Arbejdsmarkedsportalen.

**Forslag 1.41 Fælles kommunikation fra AMS/KL****Problem ifølge forslagskataloget:**

Kommunikation fra AMS har ofte et relativt ensidigt fokus på den statslige indsats, også den kommunikation der vedrører det samlede jobcenter. Eks. bliver kommunikation om rådighed vinklet forkert fordi der tages afsæt i det statslige begreb. KL opleves ikke i tilstrækkelig grad at levere viden og input til den kommunikation der udsendes.

**Løsning:**

Arbejdsmarkedsstyrelsen vil tilstræbe, at der fælles kommunikation fra Arbejdsmarkedsstyrelsen og Kommunernes Landsforening. Der er dog på nuværende tidspunkt ikke planer om at oprette en fælles kommunikationsenhed.

Der sker koordinering/høring af vigtige udsendelse til jobcentre (f.eks. implementeringen af velfærdsreformen). Forslaget indgår i udviklingen af en ny kommunikationsstrategi, som er igangsat.

**Forslag 1.42 Forbedret planlægning af undervisning om nye love m.v.****Problem ifølge forslagskataloget:**

Undervisning i forbindelse med implementering af nye love skal ligge tæt på lovens ikrafttræden for at sikre opdateret og aktuelt vidensgrundlag.

**Løsning:**

Der er ikke tradition for, at Beskæftigelsesministeriet forestår særlig uddannelse i forbindelse med nye lovtiltag. Uddannelse er en lokal forpligtigelse. Undtagelsesvis har Beskæftigelsesministeriet dog valgt at afholde uddannelses i særlige tilfælde. I fremtiden vil der ske en vurdering af, om der med fordel kan gennemføres uddannelse forestået af Beskæftigelsesministeriet. Hvis det er tilfældet, vil det blive tilstræbt, at sådan uddannelse sker umiddelbart før lovens ikrafttræden. Opfølgingskurser er et lokalt anliggende, som derfor bør tilrettelægges og gennemføres af jobcentret eller eksterne parter, som jobcentret indgår aftale med.

## **Forslag 1.43 Klar beskrivelse af målgruppe for 300-timers regel**

### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Lovgivning og bekendtgørelse om begrænsning i ægtefællers ret til kontanthjælp via den såkaldte 300-timersregel er uklar og med så mange undtagelser, at der lokalt skal anvendes meget tid på fortolkning og udsøgning af borgere, der er omfattet.

### **Løsning:**

Der er udarbejdet en ny samlet vejledning af 30. juni 2008 om 300-timers reglen. Kommunerne er blevet gjort bekendt med vejledningen ved orienteringsbrev nr.15/08 af 11. juli 2008 fra Arbejdsdirektoratet.

I et lovforslag om forhøjelse af timekravet fra 300 til 450 timer fremsat januar 2009 er en række tvivlsspørgsmål vedr. bl.a. målgruppeafgrænsningen afklaret. Lovforslaget forventes vedtaget foråret 2009 til ikrafttræden 1. juli 2009.

## **Forslag 1.44 Vurdering af administrative konsekvenser af bekendtgørelser**

### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Der er mange ministerbemyndigelser i beskæftigelseslovgivningen. Det giver sig udtryk i et stort antal bekendtgørelser, der pålægger kommunerne administrative opgaver, der ikke indgår i vurderingen af de administrative konsekvenser af loven.

### **Løsning:**

Der sker allerede i dag en vurdering af kommunernes administrative konsekvenser, når der udstedes bekendtgørelser. Vurderingen sker i forbindelse med DUT-forhandlingerne. Denne vurdering vil også ske i fremtiden.

## **Forslag 2.2 Skabelon med §-henvisninger i dialogguiden til dokumentation af kontaktsamtaler**

### **Problem ifølge forslagskataloget**

I dialogguidens opmærksomhedspunkter er der ikke de nødvendige §-henvisninger til at kunne dokumentere aktiviteterne i en kontaktsamtale på det niveau, som kræves i journalføringen.

### **Løsning:**

Arbejdsmarkedsstyrelsen har tidligere arbejdet med en løsning, der skulle sikre §-henvisninger i dialogguiden. Der var imidlertid stor forskel på, hvordan de inddragede kommuner ønskede løsningen gennemført. På den baggrund er forslaget blevet videregivet på et møde i samarbejdsforum mellem Arbejdsmarkedsstyrelsen og KL. Det er i dag muligt for de kommunale it-

leverandører, som skal implementere forslaget, at udarbejde en løsning i dialog med de enkelte jobcentre.

### **Forslag 2.3 Kobling af jobbarometret til efterspørgslen via underliggende søgning i Jobnet**

#### **Problem ifølge forslagskataloget**

Jobbarometret baserer sig på historiske data og siger derfor meget lidt om borgerens nuværende muligheder på arbejdsmarkedet.

#### **Løsning**

Jobbarometret er afskaffet. Der er i stedet udviklet en ny funktionalitet i form af en Jobvejviser, som skal understøtte de ledige og sagsbehandlerne med at finde jobmål med gode beskæftigelsesmuligheder.

Implementering af jobvejviseren for den del, der er rettet mod borgeren, er blevet implementeret i Jobnet i januar 2008. Implementeringen af den del, der er rettet mod sagsbehandlerne, er blevet implementeret i Arbejdsmarkedsportalen i april 2008.

Jobvejviserens borgervendte del: Gennemført januar 2008.

Jobvejviserens sagsbehandlerretede del: Gennemført april 2008.

### **Forslag 2.4 Information om rettidighed ift. beskæftigelsestilbud ind i Arbejdsmarkedsportalen**

#### **Problem ifølge forslagskataloget**

Arbejdsmarkedsportalen indeholder ikke information om den enkelte borgers deltagelse i beskæftigelsestilbud.

#### **Løsning**

For dagpengemodtagere er det i dag muligt at finde de efterspurgte informationer, mens det er op til de kommunale it-leverandører at tilvejebringe denne mulighed for de kommunale målgrupper, da forudsætningerne er til stede.

### **Forslag 2.5 Samling af jobplan, videre forløb i dialogguide og sygeopfølgingsplan i et samlet værktøj**

#### **Problem ifølge forslagskataloget**

Indholdet i feltet "videre forløb" i dialogguiden og indholdet i jobplanen er stort set identisk. Tilsvarende gælder for "videre forløb" i dialogguide og sygeopfølgingsplan. Det opleves derfor som dobbeltregistrering, at skulle udfylde og forholde sig til begge felter. At relevante sagsoplysninger er placeret flere steder, gør det desuden vanskeligt at skulle orientere sig i en ny sag, fx ved sagsbehandlerskift eller borgerhenvendelse.

**Løsning:**

Arbejdsmarkedsstyrelsen implementerede i november 2008 et nyt jobplansmodul, der muliggør integration mellem DRV/dialogguiden og jobplanen for dagpengemodtagere. Med denne løsning vil forudsætningerne for, at de kommunale it-leverandører kan hente og levere data til og fra kommunale it-systemer, være sikret.

Herefter er det kommunernes ansvar i dialog med deres it-leverandører at sikre, at leverandørerne udvikler de ønskede løsninger.

**Forslag 2.6 Gennemgang af og fjernelse af dobbeltregistrering****Problem ifølge forslagskataloget**

I en række tilfælde er det nødvendigt at foretage dobbeltindtastning af de samme oplysninger.

Det skyldes bl.a. manglende koordinering mellem forskellige regelsæt og uhensigtsmæssigheder i it-systemernes opbygning.

**Løsning:**

Forslaget er gennemført ved to tiltag.

Amanda blev lukket i november 2008, hvorefter al registrering af dagpengemodtagere sker i Arbejdsmarkedsportalen.

For kontanthjælpsmodtagere er det Arbejdsmarkedsstyrelsens ansvar at sikre, at forudsætningerne for en løsning er tilvejebragt, således at de kommunale it-leverandører kan hente og levere data til og fra kommunale it-systemer. Disse forudsætninger blev ligeledes tilvejebragt i november 2008, hvorefter de kommunale it-leverandører i dialog med kommunerne kan gennemføre en løsning, der understøtter sagsbehandling for kommunale målgrupper i ét system og dermed minimere dobbeltregistrering.

**Forslag 2.8 Arbejdsmarkedsportalen som et samlet fælles digitalt værktøj****Problem ifølge forslagskataloget**

Der er for mange digitale værktøjer i brug i den kommunale hverdag, hvilket resulterer i, at data ikke samles ét sted. Det medfører manglende dataoverblik og dobbeltregistreringer.

**Løsning:**

Forslaget er gennemført ved to tiltag.

Amanda blev lukket i november 2008, hvorefter al registrering af dagpengemodtagere sker i Arbejdsmarkedsportalen.

For kontanthjælpsmodtagere er det Arbejdsmarkedsstyrelsen ansvar at sikre at forudsætningerne for en løsning er tilvejebragt, således at de kommunale it-leverandører kan hente og levere data til og fra kommunale it-systemer. Disse forudsætninger blev ligeledes tilvejebragt i november 2008, hvorefter de kommunale it-leverandører i dialog med kommunerne kan gennemføre en løsning, der understøtter sagsbehandling for kommunale målgrupper i ét system og dermed minimere dobbeltregistrering.

## **Forslag 2.9 Fjern krav til it-baseret registrering, når registreringen ikke er it-understøttet**

### **Problem ifølge forslagskataloget**

Der opleves et it-helvede i jobcentre med mange forskellige systemer, der ikke er integrerede.

### **Løsning**

Det er et princip, at registreringer skal gennemføres som naturligt led i sagsbehandlingen. It-understøttelse igangsættes så snart de konkrete behov kendes, men skal som udgangspunkt være udviklet inden reglernes ikrafttræden. Det sker undtagelsesvist, at dette ikke er tilfældet, hvis den endelige afklaring af reglerne ligger meget sent, og der er behov for opfølgning på indsatsen.

AMS tilstræber altid, at der afsættes tid inden lovens ikrafttrædelse til at etablere it-understøttelse af sagsbehandlingen, når det er påkrævet for at opfylde lovgivningen.

## **Forslag 2.10 Data fra Arbejdsmarkedsportalen skal være tilgængelige**

### **Problem ifølge forslagskataloget**

Når et jobcenter skal tilrettelægge indsatsen, er det afgørende, at data som ligger til grund for udsøgning til formidling og aktivering er tilgængelige i det it-system som sagsbehandleren anvender. Imidlertid har pilotjobcentre ikke adgang til at se oplysninger om fald dato og indplacering i ledighedsforløbet for forsikrede ledige uden at anvende Arbejdsmarkedsportalen.

### **Løsning:**

Forslaget gennemføres i forbindelse med webservicesamarbejdet mellem Arbejdsmarkedsstyrelsen, KL og de kommunale leverandører.

AMS er ansvarlig for at sikre *forudsætningerne* er tilvejebragt for, at de kommunale it-leverandører kan hente og levere data til og fra kommunale it-systemer. Herefter kan de kommunale it-leverandører understøtte sagsbehandling i pilotjobcentre for både kommunale og statslige målgrupper i ét system.

Siden slutningen af 2007 har de kommunale it-leverandører haft adgang til data om oplysninger om fald dato og indplacering i ledighedsforløbet for forsikrede ledige til brug i egne systemer. AMS har således tilvejebragt forudsætningerne. Det er

herefter op til de kommunale it-leverandører i dialog med kommunerne at implementere det it-system som sagsbehandleren anvender.

## **Forslag 2.12 Én digital indgang**

### **Problem ifølge forslagskataloget**

I dag findes der ikke et samlet overblik over den enkelte borgers sag.

I dag kan borgeren have vanskeligt ved at følge med i sin sag, og kan opleve, at et fuldt overblik kun kan tilvejebringes ved at søge om aktindsigt. Borgeren er afhængig af direkte kontakt med sin sagsbehandler for at få oplysninger i sin sag.

Sagsbehandlere i jobcentrene skal arbejde i mange forskellige it-systemer. Det er og langsommeligt at navigere rundt mellem systemerne og en del oplysninger skal registreres flere steder. Sagsbehandleren skal endvidere besvare en lang række henvendelser fra borgeren eller de øvrige beskæftigelsespolitiske aktører om hvad der sker i sagen.

Endelig er det omstændeligt når en borger flytter kommune, fordi data som udgangspunkt kun i begrænset omfang eller med stort besvær kan overføres. Sagsbehandlingen starter dermed forfra.

### **Løsning**

Der arbejdes løbende på en løsning, hvor "Min side" på jobnet kan udvides til at omfatte alle beskæftigelsesorienterede oplysninger om den enkelte borger, som er registreret i systemerne. En videre integration med en egentlig fælles digital indgang for både borgeren og sagsbehandleren kræver nærmere analyse.

Der er allerede nu gennemført en række tiltag, der primært sikrer løsningen på de skitserede problemstillinger for medarbejderne i jobcentrene.

Der er dog tiltag overfor borgerne, og disse løsninger vil løbende blive udbygget. Ved årsskiftet 2007-2008 blev "Min side" etableret, og herigennem tilbydes borgeren en række oplysninger om sin sag, og mulighed for selvbetjening. Selvbetjeningsmulighederne for borgere på "Min side" vil løbende blive udbygget.

Med lukningen af Amanda i november 2008, sker al registrering af dagpengemodtagere nu i Arbejdsmarkedsportalen.

For kontanthjælpsmodtagere er det Arbejdsmarkedsstyrelsen ansvar at sikre, at forudsætningerne for en løsning er tilvejebragt, således at de kommunale it-leverandører kan hente og levere data til og fra kommunale it-systemer. Disse forudsætninger blev ligeledes tilvejebragt i november 2008, hvorefter de kommunale it-leverandører i dialog med kommunerne kan gennemføre en løsning, der understøtter sagsbehandling for kommunale målgrupper i ét system og dermed minimere dobbeltregistrering.

Endelig er der udviklet en løsning, der muliggør, at tilflytter-kommunen kan registrere en borgers samtykkeerklæring ved førstkommande kontakt efter flytning, hvilket gør udveksling af data om borgeren lettere.

## **Forslag 2.14 Beskæftigelsestilbud skal indkalde borger til aktivering**

### **Problem ifølge forslagskataloget**

Når en borger gives et beskæftigelsestilbud, skal borgeren først indkaldes til samtale på jobcentret for at underskrive en revideret jobplan med accept af tilbuddet m.v. Der er givet udtryk for at dette skridt er overflødig. Det betyder ofte, at visitationen i jobcentret til beskæftigelsesindsats går i stå eller forsinkes, da der skal findes tid til at afholde møde med borgeren.

### **Løsning**

Arbejdsmarkedsstyrelsen har set på, om forslaget kan gennemføres inden for gældende lovgivning.

Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats blev som led i velfærdsreformen ændret, og fra 1. januar 2008 giver § 4 b i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats staten og kommunen i jobcenteret hjemmel til at overlade det til anden aktør at træffe afgørelse efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats. Efter 1. januar 2008 vil et beskæftigelsestilbud uden for jobcenteret efter de regler, der er fastsat for anden aktør i lovens § 4 b-c kunne give tilbud til borgere og ændre jobplanen, i det omfang, der er indgået aftale med beskæftigelsestilbuddet herom.

Forslaget er hermed gennemført.

## **Forslag 2.15 Master-jobplan der sikrer en kontinuerlig indsats via en stående henvisning**

### **Problem ifølge forslagskataloget**

Hvis en borger dropper ud af et tilbud, går der en periode uden aktivitet, da borgeren først skal indkaldes til samtale, og der skal udfærdiges ny jobplan, tilbudsblanket m.v. Særligt for borgere som 'kan', men ikke 'vil' er det et problem, at jobcentret ofte ikke kan reagere hurtigt nok.

### **Løsning**

Problemstillingen er imødekommet ved, at der kan gives tilbud uden jobplan, hvis tilbuddet maksimalt varer 4 uger, eller tilbuddet er rettet mod et område, hvor der er behov for arbejdskraft, og tilbuddet er fastlagt under en jobsamtale, jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 29, stk. 3.

## **Forslag 2.20 Koncept for samlet og balanceret styring af jobcentrene**

### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Der opstilles mål på mange forskellige niveauer, der alle vedrører jobcentrenes opgaveløsning: Nationalt, regionalt og lokalt. Det opleves, at der mangler

koordinering mellem målene, og at de mange mål på forskellige niveauer reelt medfører manglende fokusering og prioritering af indsatsen. Endvidere anvendes mange ressourcer på opfølgning på målene.

**Løsning:**

Arbejdsmarkedsstyrelsen har gennemført et målstyringsprojekt, der har haft til formål at skabe større sammenhæng i styringen, således at målingerne i resultatrevisionen, ministerens mål, resultatoversigten, jobindsats.dk og beskæftigelsesplanerne får større sammenhængskraft. Det overordnede mål har været, at beskæftigelsesindsatsen i et større omfang nu styres på outcome – dvs. hvad der kommer ud af indsatsen.

Projektets første fase blev afsluttet med fastlæggelse af en enkel oversigt over udviklingen i de vigtigste styringsmål for jobcentrene. Denne oversigt er implementeret på jobindsats.dk som resultatoversigten.

På baggrund af en drøftelse af rammerne for dialogen mellem jobcentrene og beskæftigelsesregionerne, blev retningslinjerne for dialogen fastsat i et dialogkoncept. Formålet hermed er at sikre sammenhængen mellem de vigtigste styringsmål og den regionale dialog.

Efterfølgende er der gennemført en evaluering af hvordan resultatoversigten og dialogen mellem beskæftigelsesregionerne og jobcentrene om udviklingen af beskæftigelsesindsatsen og dens resultater fungerer i praksis. Evalueringen har afdækket jobcentrenes og beskæftigelsesregionernes erfaringer med og vurderinger af den igangværende dialogproces.

Evalueringen har samtidig et fremadrettet og udviklende sigte. Det er således evalueringens mål at bidrage med konkrete anbefalinger til, hvordan dialogen mellem jobcentre og beskæftigelsesregioner kan styrkes fremadrettet, så dialogen bedst muligt medvirker til at udvikle indsatsen og skabe resultater lokalt og regionalt.

Evalueringen er offentliggjort ultimo august 2009

**Forslag 2.21 Udvikling af koncept for lokalt styringsredskab til opfølgning på Jobindsats.dk**

**Problem ifølge forslagskataloget:**

Et benchmark hver 3. måned fra Jobindsats.dk fungerer ikke som styringsredskab for jobcentrene. Jobcentrene bruger mange ressourcer på at udvikle opfølgingsredskaber og etablere controllerfunktioner for at kunne styre i forhold til de mål og krav, der er omfattet af Jobindsats.dk.

**Løsning:**

Arbejdsmarkedsstyrelsen har undersøgt, hvilke konkrete styringsmæssige behov og løsningsmuligheder jobcentrene har i relation til anvendelsen af Jobindsats.dk.

På den baggrund har Arbejdsmarkedsstyrelsen igangsat et projekt om resultatbaseret ledelse. Formålet med projektet er bl.a., at skabe sammenhæng mellem de forskellige styringsværktøjer og sikre fælles fokus på de beskæftigelsespolitiske mål m.v.

Projektets første fase er afsluttet med fastlæggelse af et forslag til indholdet i en enkel oversigt over udviklingen i de vigtigste styringsmål for jobcentrene.

Arbejdsmarkedsstyrelsen har udviklet en resultatoversigt, som på én A4-side belyser de centrale resultatmål (fx ministerens mål) og tilhørende indsatsmålinger (fx aktiveringsgrader og rettidighed) for hvert enkelt jobcenter, regionerne og hele landet. Resultatoversigten belyser endvidere det enkelte jobcenters resultatudvikling set i forhold til sammenlignelige jobcentre. Resultatoversigten er udviklet i dialog med jobcentrene og beskæftigelsesregionerne, herunder ved gennemførelse af seks workshops i hele landet med deltagelse af de fire beskæftigelsesregioner samt 70 jobcentre.

Det har været muligt at trække resultatoversigten på jobindsats.dk siden september 2008, og forslaget er dermed gennemført.

## **Forslag 2.22 Mere fremadrettet tilsyn og sparring**

### **Problem ifølge forslagskataloget:**

Tilsyn, kontrol og dokumentation af indsatsen og opgaveløsningen i jobcentrene opleves kun i begrænset omfang at medvirke til at udvikle indsatsen i jobcentrene. Samtidig opleves det, at der bruges meget tid på at leve op til dokumentationskrav og at denne tidsanvendelse ikke kommer jobcentrene til gode.

### **Løsning:**

Beskæftigelsesregionerne vil i det fremadrettede arbejde indgå i drøftelser og sparre med jobcentrene med det formål at udvikle indsatsen i jobcentrene.

Arbejdsmarkedsstyrelsen har gennemført et målstyringsprojekt, der har haft til formål at skabe større sammenhæng i styringen, således at målingerne i resultatrevisionen, ministerens mål, resultatoversigten, jobindsats.dk og beskæftigelsesplanerne får større sammenhængskraft. Det overordnede mål har været, at beskæftigelsesindsatsen i et større omfang nu styres på outcome – dvs. hvad der kommer ud af indsatsen.

Løsningen er nærmere beskrevet under løsningen på forslag 2.20

## **Forslag 2.23 Beskæftigelsesregioner skal forpligtes til gennemførelse af udviklingsaktiviteter med jobcentrene**

### **Problem ifølge forslagskataloget**

Beskæftigelsesregionerne har for lidt fokus på udvikling og for meget fokus på kontrol og opfølgning i regionerne.

### **Løsning**

Beskæftigelsesregionerne indgår i det fremadrettede arbejde i udviklingsaktiviteter sammen med jobcentrene. Formålet hermed er at udvikle indsatsen i jobcentrene.

Eksempler på udviklingsaktiviteter, der er gennemført i sammen med jobcentrene, er forsøgene ”Hurtig i gang 2” og ”Alle i gang”. Formålet med forsøgene er at kortlægge effekterne af tidlig kontakt og aktivering.

”Hurtig i gang 2” er påbegyndt februar 2008 og ”Alle i gang” er påbegyndt i april 2008.

I forbindelse med implementering af det enstrengede kommunale beskæftigelsessystem er regioners rolle blevet styrket på følgende områder:

- Beskæftigelsesregionerne gennemfører en hyppigere og mere intensiv opfølgning over for jobcentrene
- Der etableres en rådgivningsfunktion i regionerne
- Indsatsen for metodeudvikling øges

Der vil således efter 1. august 2009, komme endnu større fokus på rådgivning og metodeudvikling i forhold til jobcentrene.

## **Forslag 2.24 Mål på resultat frem for proces**

### **Problem ifølge forslagskataloget**

En væsentlig forhindring for sagsbehandlere i det daglige arbejde er den meget omfattende og tidskrævende efterbehandling af samtalen med den ledige/-sygemeldte. Der bruges langt mere tid på at sikre den rette registrering, så kommunen kan hjemtage refusion og sagsbehandler kan dokumentere sin egen produktivitet. Her tænkes mere specifikt på registrering af match og dialogguiden i Arbejdsmarkedsportalen og behandling af sygedagpengesager efter visitationsguiden, registrering i statens og kommunens sagsbehandlingsværktøj og udfyldelse af ressourceprofil, dokumentere forløb/aftaler i journal og udarbejdelse af plan og behandling aktivitetsblanket.

Registreringen sker således på bekostning af andre opgaver, hvilket eksempelvis er den væsentligste, nemlig at få de ledige tilbage på arbejdsmarked.

### **Løsning**

Det er et princip, at der i videst mulige omfang måles på resultater. Det er dog nødvendigt, at registrere et vist minimum af procesoplysninger af hensyn til opfølgning på borgernes ret og pligt. Regelsættet blev ændret med den nye bekendtgørelse og medfølgende vejledning pr. 1. januar 2007. Det fremgår bl.a. her, at der ikke er krav om, at alle opmærksomhedspunkterne skal udfyldes ved alle samtaler. Se [www.ams.dk/sw1257.asp](http://www.ams.dk/sw1257.asp). Der vil også kunne ske ændringer på de øvrige nævnte områder.

## **Forslag 2.25 Finansiering af statslige licenser til kommunale journalsystemer**

**Problem ifølge forslagskataloget**

Stat og kommune kører i dag på hver deres journalsystem. Det er en barriere for en sammentænkt kommunal/statslig indsats i jobcentret, at den statslige del af ressourcemæssige hensyn ikke har økonomi til licenser til et fælles statsligt/kommunalt journalsystem.

**Løsning**

I forbindelse med kommunaliseringen af jobcentrene pr. 1. august 2009 er der ikke længere to indsatser at koordinere. Kommunen har ansvaret for indsatsen over for alle målgrupper i jobcentrene, og har ligeledes ansvaret for at stille de fornødne it-systemer til rådighed for medarbejderne.

**Forslag 2.26 Synliggørelse og vurdering af udviklingsomkostninger ved nye indberetningskrav****Problem ifølge forslagskataloget**

Kommunerne oplever, at der ikke tages hensyn til, om kommunerne har adgang til oplysningerne i de eksisterende systemer, når der stilles nye krav til indberetninger. Det medfører ofte betydelige udviklingsomkostninger i kommunerne samt anvendelse af sagsbehandlerressourcer i de tilfælde, hvor oplysningerne ikke i forvejen anvendes eller er tilgængelige, og derfor manuelt skal søges frem.

**Løsning**

Beskæftigelsesministeriet vil i fremtiden nøje vurdere, hvordan givne efterspurgte data kan fremskaffes, hvis data ikke allerede er tilgængelige via eksisterende systemer i jobcentrene. I videst muligt omfang tilstræbes det, at der kun stilles indberetningskrav for data, som Beskæftigelsesministeriet ikke har adgang til ad anden vej og her vil nødvendigheden af en potentiel indberetning blive nøje vurderet. Hvad angår vurdering af omkostninger i forbindelse med indberetninger, så bliver omkostningerne allerede synliggjort gennem DUT-forhandlinger.

**Forslag 2.31 Mere overordnede koder for jobønsker i CV-banken****Problem ifølge forslagskataloget**

Der er mange koder for jobønsker i CV-banken og krav om en for stor detaljeringsgrad i angivelse af jobønsker. Der er uoverskueligt for borgeren og modsvarer ikke det afklaringsniveau, som mange kontanthjælpsmodtagere har i forhold til egen jobsøgning.

**Løsning**

Rambøll har i løbet af 2007 gennemført en undersøgelse af Jobnets stillingsbetegnelser med fokus på det ufaglærte område og højtuddannede. Formålet er at forbedre brugervenligheden både i forbindelse med registrering af og søgning efter stillingsbetegnelser. Dette forventes at forbedre overskueligheden for borgeren.

CV-oplysningerne anvendes i forbindelse med formidling og jobsøgning. Et præcist jobønske er en forudsætning for at stå til rådighed og være registreret som

arbejdssøgende. Behov for afklaring bør registreres i forbindelse med visitationen i DRV i Arbejdsmarkedsportalen.

Eksterne konsulenter har gennemgået stillingskategorier. Der er gennemført moderniseringer heraf i 1. halvår af 2008.

### **Forslag 2.32 CV-banken skal suppleres med nyt fagligt system til registrering af lediges kvalifikationer, erfaringer m.v.**

#### **Problem ifølge forslagskataloget**

CV-banken er i dag både et selvhjælpsværktøj til ledige og virksomheder og et fagligt system, der skal fungere som en del af beskæftigelsesindsatsen og rådighedsvurderingerne. Det skaber meget administration og er tidskrævende ved hver enkelt samtale, at skulle ind i endnu et it-system

#### **Løsning**

Arbejdsmarkedsstyrelsen vurderer, at problemet kan overkommes ved den løsning, der nu er udarbejdet, hvor CV-oplysninger og Jobvejviseren er gjort tilgængelig på Arbejdsmarkedsportalen. Der er ved at blive udarbejdet en webservice, der sikrer, at de kommunale it-leverandører kan sikre integration til de kommunale systemer.

## **Afbureaukratisering: Administrative forslag fra fase 1, som kommunerne selv har mulighed for at implementere**

---

### **Forslag 2.13 Bedre sammenhæng mellem dialogguide og ressourceprofil**

#### **Problem ifølge forslagskataloget**

Der er for dårlig sammenhæng mellem dialogguiden og ressourceprofilen. Oplysninger som er indtastet i dialogguiden, kan ikke anvendes i ressourceprofilen. Når arbejdsevnen vurderes truet, fortsætter afklaring af borgeren i ressourceprofilen. Det betyder, at oplysninger skrives flere steder (dialogguide, ressourceprofil, journal). F.eks. er der tale om dobbeltarbejde, når dialogguiden skal anvendes i et kontaktføreløb, hvor en ressourceprofil er opstartet (ved matchgruppe 4 og 5).

#### **Løsning:**

Arbejdsmarkedsstyrelsen har viderebragt ønsket til de kommunale it-leverandører. Det er netop de kommunale it-leverandører, i dialog med kommunerne, der kan udvikle og levere den ønskede sammenhæng mellem dialogguiden og ressourceprofilen.

### **Forslag 2.16 Autoudfyldelse af oplysninger om beskæftigelsestilbud og borger i tilbudsblanket**

#### **Problem ifølge forslagskataloget**

Oplysninger om både borgeren og beskæftigelsestilbuddet skal i KMD's systemer indtastes flere gange i henvisnings/bevillingsblanketten i forbindelse med henvisning til beskæftigelsestilbud.

#### **Løsning**

Arbejdsmarkedsstyrelsen har været i dialog med KMD, som har oplyst, at forslaget vil blive analyseret nærmere. Hvis KMD beslutter at udvikle en funktion, som autoudfylder oplysninger, vil det tage ca. ½ år at implementere løsningen.

### **Forslag 2.17 Automatisk udfyldning af oplysninger om borgeren i løntilskudsblanketten i KMD Opera**

#### **Problem ifølge forslagskataloget**

I løntilskudsblanketten i KMD Opera skal alle oplysninger om borgeren manuelt tages ind.

**Løsning**

Arbejdsmarkedsstyrelsen har været i dialog med KMD, som har oplyst, at forslaget vil blive analyseret nærmere med henblik på at vurdere, om der skal skabes en funktionalitet, der minimerer behovet for manuel indtastning i KMD Operas løntilskudsblanket.

**Forslag 2.18 Blanket til løntilskud i KMD-sag****Problem ifølge forslagskataloget**

Der mangler en blanket til løntilskud i KMD sag.

**Løsning**

Forslaget kan umiddelbart gennemføres ved, at kommunerne selv bestiller blanketten til KMD-sag hos KMD.