

Afbureaukratisering: Status for modtagelsesrapportens anbefalinger

Status medio august 2008

Anbefaling 1: Push-strategi for viden om arbejdsmarked og job

Problemstilling og løsning i rapport:

Jobcentrene efterspørger en nem adgang til viden, der kan medvirke til at kvalificere rådgivningen om jobmuligheder. Det gælder viden om konkrete jobåbninger, beskæftigelsesudviklingen inden for bestemte brancher, kompetencebehov hos virksomhederne, krav til ansættelse i forskellige jobtyper m.v. Jobfokus forudsætter ligeledes effektiv brug af Jobnet, herunder Hotjob.

Det anbefales, at Arbejdsmarkedsstyrelsen fortsætter udviklingen af værktøjer og metoder, der kan understøtte medarbejdernes viden om arbejdsmarkedet på en let tilgængelig måde. I forlængelse heraf vil det være hensigtsmæssigt at sikre it-understøttelse, således at relevant og opdateret viden i endnu højere grad når ud til frontmedarbejdere i jobcentrenes modtagelser.

For at understøtte sagsbehandlernes og jobsøgernes viden om jobmål med gode beskæftigelsesmuligheder har Arbejdsmarkedsstyrelsen igangsat udviklingen af en jobvejviser, der giver information om, inden for hvilke områder der er gode beskæftigelsesmuligheder. Jobvejviseren kan understøtte dialogen med borgeren om jobmuligheder. Jobvejviseren er implementeret i Jobnet i december 2007 og i Arbejdsmarkedsportalen i foråret 2008.

En anden mulighed for at understøtte strategien er, at jobcentrene organiserer sig således, at medarbejderne i modtagelsen har en opdateret jobliste hver morgen, således at hver enkelt medarbejder ikke skal starte dagen med at søge og printe joblisten ud.

Plan for implementering:

Arbejdsmarkedsstyrelsen har allerede udviklet og idriftsat den omtalte jobvejviser i Arbejdsmarkedsportalen. Endvidere sker der automatisk et match mellem CV'et og job i Jobnet, hver gang ledige går ind på deres CV.

Arbejdsmarkedsbalancemodellen giver samtidig et overblik over rekrutteringssituationen. Med modellen har jobcentrene et redskab til hurtigt at give virksomheden et realistisk billede af muligheden for at skaffe arbejdskraft, da man kan se om der i forvejen er mangel på arbejdskraft i branchen. Modellen er et redskab til at organisere virksomhedskontakten. Jobcentret kan via modellen finde ud af, hvor der især mangler arbejdskraft, og henvendelser til virksomhederne kan ske med udgangspunkt i modellen.

Jobvejviseren i Arbejdsmarkedsportalen er allerede implementeret.

Hvis jobcentrene ønsker at sikre, at alle medarbejdere har en opdateret jobliste hver morgen, så kan det gøres lokalt.

Anbefaling 2: Nem adgang til ressourcepersoner i jobcentret med indgående viden om og kontakt til virksomheder

Problemstilling og løsning i rapport:

Jobcentrene har organiseret sig forskelligt i modtagelserne. Mange jobcentre har gode erfaringer med at have medarbejdere med indgående kendskab til virksomheder i modtagelsen. Det sikrer, at der altid er personer i modtagelsen, som har indgående viden om og kendskab til de lokale virksomheder i området. Jobcentrenes erfaring er, at dette medvirker til at sikre jobfokus.

Det anbefales, at jobcentre organiserer sig på en måde, der sikrer, at der altid er mindst én medarbejder i modtagelsen, som har indgående kendskab til det lokale erhvervsliv. Det vil medføre, at de øvrige konsulenter i modtagelsen har nem adgang til viden om virksomhedernes behov for arbejdskraft.

Jobcentrene har ligeledes gode erfaringer med at have både UUvejledere, kommunale samt statslige specialister i modtagelsen, således at den rette blanding af kompetencer er tilgængelig. Det anbefales, at denne praksis udbredes.

Plan for implementering:

Forslaget er rettet mod jobcentrenes organisering, og det vil være op til det enkelte jobcenter at implementere forslaget. Forslaget berøres i pjecen 'Jobcentres modtagelse – 10 råd', som blev udsendt til alle jobcentre primo juli 2008.

Anbefaling 3: Styrkede kompetencer og viden om arbejdsmarkedet

Problemstilling og løsning i rapport:

Det er helt afgørende for en effektiv modtagelse, at medarbejderne besidder de nødvendige kompetencer og den rette viden. Det handler især om kendskab til, hvordan man søger job i forskellige brancher/virksomheder, herunder hvilke job-søgningsværktøjer der er relevante i forskellige situationer. Herudover er det væsentligt, at medarbejderne har indgående kendskab til arbejdsgangene i jobcentret og snitfladerne til ydelseskantoret samt har kendskab til lovgivningen og tilbudsviften.

Det er afgørende for jobfokus, at medarbejderne i modtagelsen møder borgeren med professionel og relevant viden om udviklingen på arbejdsmarkedet. Den relevante viden inkluderer særligt viden om aktuelle jobåbninger og mangelområder på det lokale arbejdsmarked samt efterspørgslen efter arbejdskraft inden for bestemte brancher. Desuden gælder det virksomhedernes efterspørgsel efter bestemte kompetencer og erfaringer, herunder viden om kortvarige specialiserede kurser, fx hygiejnekursus, truckcertifikater m.v.

Nogle jobcentre har gode erfaringer med at samarbejde med eksempelvis handelskoler om afholdelse af temadage/oplæg om udviklingen på arbejdsmarkedet m.v.

Andre jobcentre samarbejder med vikarbureauer eller større virksomheder, der med hyppige mellemrum er fysisk til stede i jobcentrenes modtagelser og har jobsamtaler og rekrutterer direkte i jobcentrene. Oplevelsen er, at dette bidrager til at opdatere medarbejdernes aktuelle viden om behovene på arbejdsmarkedet.

Det anbefales, at der både lokalt og fra Arbejdsmarkedsstyrelsens/KL's side sættes yderligere fokus på kompetenceudvikling og på uddannelse rettet mod viden om arbejdsmarkedets og virksomhedernes behov. Dette kan for eksempel gøres via temadage, konferencer og mere formel uddannelse.

Plan for implementering:

Det er primært op til det enkelte jobcenter at implementere forslaget, da det enkelte jobcenter har ansvaret for at varetage medarbejdernes kompetenceudvikling. Fra Arbejdsmarkedsstyrelsen side satte beskæftigelsesregionerne i foråret 2008 fokus på virksomhedsindsatsen. Arbejdsmarkedsstyrelsen udarbejdede en virksomheds-pjece, der blev sendt til alle jobcentre, og beskæftigelsesregionerne afholdt seminarer om jobcentrenes opgaver i virksomhedsindsatsen. Der vil endvidere ultimo 2008 blive afholdt en række kompetenceudviklingsforløb om målretning af jobcentrenes virksomhedsindsats, hvor jobcentrenes chefer og medarbejdere har mulighed for at deltage. Derudover er der igangsat et projekt for at afdække fremtidens kompetencebehov i jobcentrene.

Anbefaling 4: Mere entydigt jobfokus ved samtale om job inden første registrering i DRV m.v.

Problemstilling og løsning i rapport:

Det anbefales, at jobcentrene understøtter jobfokus ved at give borgeren tid til at orientere sig i ledige job inden samtalen om job i modtagelsen. Den nødvendige registrering i DRV m.v. kan gennemføres efterfølgende, hvis borgeren ikke får job.

Ventetiden – fra borgeren møder op i modtagelsen, til borgeren indkaldes til en samtale med en jobmedarbejder – skal bruges til selvbetjening i Jobbutikken, herunder søgning i jobdatabaser/læsning af aktuelle jobopslag i Jobbutikken. På denne måde er borgeren allerede fra første færd sporet ind på, at fokus for alle aktiviteter i jobcentret retter sig mod beskæftigelse.

Herefter tages selve samtalen med borgeren med henblik på at vende denne i døren. Først hvis dette ikke lykkes, bruges tid på registrering i DRV'en m.v. Jobcentrene peger på, at selve registreringen eventuelt kan foretages af specialiseret administrativt personale på basis af jobkonsulentens notater fra samtalen.

Denne organisering kan betyde en større grad af specialisering, hvor nogle medarbejdere tager sig af selve samtalen om job med borgeren, mens andre medarbejdere specialiseres i at hjælpe borgeren med selvbetjening og varetage selve registreringen.

Plan for implementering:

Forslaget er rettet mod jobcentrene, og det vil være op til det enkelte jobcenter at implementere forslaget. Forslaget berøres i pjecen 'Jobcentres modtagelse – 10 råd', som blev udsendt til alle jobcentre primo juli 2008.

Anbefaling 5: Lettere adgang til eksisterende relevante oplysninger om borgeren

Problemstilling og løsning i rapport:

Det anbefales, at it-understøttelsen af visitationsprocessen styrkes, så der ved første henvendelse bliver elektronisk adgang til eksisterende relevante oplysninger om borgeren. Det gælder særligt oplysninger i Arbejdsmarkedsportalen vedrørende borgere, der tilflytter fra en anden kommune, en forsikret ledig, der har opbrugt sin ret til dagpenge og overgår til kontanthjælp m.v. Denne problemstilling indgik også i projektets fase 1. Arbejdsmarkedsstyrelsen har igangsat et arbejde, der skal lette den elektroniske adgang til eksisterende oplysninger. Det anbefales at fortsætte og styrke dette arbejde.

Plan for implementering:

Arbejdsmarkedsstyrelsen har i august 2008 ved en release af Det digitale Registringsværktøj (DRV) gennemført en lettelse af sagsgangen, når der ønskes adgang til oplysninger på tværs af myndigheder og jobcentre. Det vil fortsat være nødvendigt at indhente samtykke fra borgeren, men sagsgangen i DRV lettes. Derved bliver det nemmere at registrere det indhentede samtykke og få adgang til de relevante oplysninger fra andre myndigheder.

Arbejdsmarkedsstyrelsen vil ved fremtidig it-udvikling af såvel DRV, som andre systemer, der anvendes i jobcentret, indtænke ønsket om at lette adgangen til eksisterende oplysninger.

Anbefaling 6: Lokale retningslinier og tilrettelæggelse, der sikrer, at afklaring af borgeren udgør et minimum i modtagelsen

Problemstilling og løsning i rapport:

Det anbefales, at jobcentrene tilrettelægger indsatsen så flest mulige borgere forlader modtagelsen til fordel for arbejdsmarkedet så tidligt i forløbet som muligt. Det kræver, at der ikke er fokus på at identificere problemer ud over ledighed tidligt i forløbet.

For at understøtte anvendelse af færrest mulige ressourcer til afklaring af borgeren anbefales det, at der lokalt udarbejdes retningslinjer, der beskriver de forhold, som skal afklares ved den første samtale. En sådan "jobrettet dialogguide" vil samtidig sikre, at netop kun de forhold afklares, som er nødvendige for at kunne visitere borgeren videre i systemet.

Jobcentrene vurderer, at de forhold, det er helt afgørende at få klarlagt, vedrører borgerens faglige kompetencer, herunder inden for hvilke brancher borgeren kan

søge job. Endvidere er det vigtigt at afklare borgerens forventninger og ønsker i forhold til borgerens reelle jobmuligheder og kompetencer.

Plan for implementering:

Forslaget er rettet mod jobcentrenes sagsgange, og det vil være op til det enkelte jobcenter at implementere forslaget. Forslaget berøres i pjecen 'Jobcentres modtagelse – 10 råd', som blev udsendt til alle jobcentre primo juli 2008.

Anbefaling 7: Modernisering af stillingskategorier i CV'et og styrket mulighed for udsøgning af borgere

Problemstilling og løsning i rapport:

Hvis ikke den ledige "vendes i døren", skal indsatsen i modtagelsen i de første måneders kontakt koncentreret om at hjælpe den ledige i job. Det skal blandt andet ske ved at anvende Jobnet og ved at sikre, at den ledige har et godt og dækkende CV. Dette kræver, at Jobnet er et enkelt og målrettet redskab til jobsøgningsaktiviteter, og at arbejdet med CV bidrager til, at borgerne får job.

Det anbefales, at Arbejdsmarkedsstyrelsens igangsatte arbejde med at modernisere stillingsbetegnelserne i CV'et fortsættes. Det skal i denne sammenhæng overvejes, hvordan der kan findes en hensigtsmæssig balance mellem på den ene side et niveau, der giver borgeren mulighed for at finde en relevant stillingsbetegnelse. Og på den anden side det niveau, der er nødvendigt for at kunne udsøge relevante borgere til en konkret jobordre.

Plan for implementering:

Arbejdsmarkedsstyrelsen har gennemført en modernisering af stillingsbetegnelserne, som blev afsluttet den 28. april 2008. Udover den gennemførte modernisering vil der hvert andet år blive gennemført en vedligeholdelse af stillingsbetegnelserne.

Anbefaling 8: Forbedret design og mulighed for individuelle løsninger ved opsætning af CV

Problemstilling og løsning i rapport:

CV'et skal på den ene side tilgodese borgerens behov for jobsøgning og på den anden side virksomhedernes behov for at udsøge borgere.

Det anbefales, at designet af CV'et forbedres således, at det har en form og opsætning, der gør det brugbart til direkte jobsøgning hos en arbejdsgiver. Endvidere anbefales det, at CV'et bliver et mere fleksibelt redskab, der giver mulighed for individuelle løsninger ved opsætningen af CV. Det kan eksempelvis overvejes at have et mindre antal forskellige typer CV'er, der i højere grad understøtter den enkelte borgers behov og forudsætninger og tager højde for jobsøgningstraditioner inden for forskellige brancher.

Endvidere foreslår jobcentrene, at det overvejes, om det er muligt, at CV'et får en opsætning, der tydeligere adskiller borgerens kvalifikationer og erfaringer på den ene side og borgerens ønsker om fremtidig beskæftigelse på den anden.

Plan for implementering:

Arbejdsmarkedsstyrelsen har gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt de ledige med fokus på blandt andet effekter af CV'et. Endvidere er der igangsat en undersøgelse af hele Jobnet, hvor der testes for brugervenlighed og effektivitet (usability). Resultaterne af undersøgelseerne skal give input til ændringer af blandt andet Jobnets design. De tilpasninger, som undersøgelseerne giver anledning til, gennemføres fra efteråret 2008.

Anbefaling 9: Højere grad af fleksibilitet, så CV kan udarbejdes i flere etaper

Problemstilling og løsning i rapport:

Det anbefales, at det gøres mere fleksibelt at arbejde med CV'et, således at der sikres en mere direkte sammenhæng mellem forbruget af ressourcer og borgerens mulighed for at få et job som følge af CV'et. Et fleksibelt CV vil muliggøre, at kun de mest nødvendige oplysninger indledningsvis registreres, herunder data, som er nødvendige i forbindelse med statistiske opgørelser m.v.

Jobcentrene finder, at det kun er nødvendigt, at borgeren har udfyldt de felter i CV'et, som handler om faktuelle forhold vedrørende tidligere erhvervs erfaring, uddannelsesniveau og faglige kompetencer inden for den første måned. Beskrivelserne af de personlige kompetencer, fritidsinteresser m.v. vurderer jobcentrene kan vente til senere i forløbet.

Plan for implementering:

Det er vigtigt, at CV'erne udarbejdes hurtigt, når der dels skal opnås transparens på arbejdsmarkedet, dels skal ske synliggørelse af de lediges kompetencer. Endvidere kræver det, at der hurtigt bliver udarbejdet et aktivt CV, for at de ledige fra starten kan være aktivt jobsøgende. Det findes derfor ikke hensigtsmæssigt at skabe fleksibilitet i forhold til, hvornår hvilke dele af CV'et skal udarbejdes.

Anbefaling 10: Adskillelse af job og ydelse i parallelle spor

Problemstilling og løsning i rapport:

Det anbefales, at indsatsen tilrettelægges med den størst mulige uafhængighed mellem den job- og beskæftigelsesrettede indsats og afklaring af borgerens ydelsesstatus. Ved at adskille job og ydelse i to uafhængige spor kan den jobrettede indsats igangsættes uafhængigt af, om borgeren er ydelsesberettiget. Dette vil muliggøre, at det er borgerens konkrete behov for et aktivt tilbud, der afgør, hvor tidligt dette iværksættes, og ikke hvornår ydelsesberettigelsen er afklaret.

Plan for implementering:

Det er ikke nødvendigt at ændre LAB-loven for at foretage en adskillelse af job og ydelse. Der er en langvarig praksis i kommunerne for, at straksaktivering godt kan påbegyndes inden, at der er taget endelig stilling til, om borgeren kan få kontanthjælp. Det kan ske, når det er sandsynligt, at personen har mulighed for at på kontanthjælp. Ovenstående er præciseret og uddybet i spørgsmål-svar på Arbejdsmar-

kedsstyrelsens hjemmeside primo juli 2008 og berøres i pjecen 'Jobcentres modtagelse – 10 råd', som blev udsendt til alle jobcentre samtidig.

Jobcentrene bør tage stilling til, hvordan man lokalt vil håndtere og organisere ydelsesafklaring. Deloitte peger på, at ydelseskantoret kan tilrettelægge sagsbehandlingen, således at der ikke foretages sagsbehandling vedrørende borgere, der vendes i døren hurtigt, finder beskæftigelse eller af andre årsager trækker ansøgningen om kontanthjælp tilbage. Denne organisering er inspireret af effektiv tilrettelæggelse af produktionssystemer efter lean-princippet "just-in-time". "Just-in-time" handler om at placere ydelsesafklaringen så sent som muligt for at indgå "overproduktion" og spildt arbejde, dvs. undgå, at der sagsbehandles på ansøgninger, der bortfalder ved tidlig beskæftigelse m.v. Borgere, der findes berettigede til kontanthjælp og ikke kommer i beskæftigelse, vil under alle omstændigheder være berettigede til kontanthjælp fra første henvendelse i jobcentret.

Det vil være op til den enkelte kommune at gøre brug af Deloitte's anbefaling om organisering.

Anbefaling 11: Bedre styring af flowet mellem ydelseskantor og jobcenter

Problemstilling og løsning i rapport:

Flere kommuner oplever, at det er en væsentlig udfordring at sikre et jævnt og effektivt flow i behandlingen og afklaringen af borgernes berettigelse til ydelser. Det anbefales generelt, at jobcentre og ydelseskantorer i fællesskab sikrer en tilstrækkelig planlægning og styring af ressourcer som fundamentet for en effektiv samtaleafvikling. For at kunne foretage en mere hensigtsmæssig planlægning er der en række områder og dataforudsætninger, det generelt anbefales at sætte fokus på, herunder:

- Klarhed over ressourcesituationen kontra det antal samtaler, der skal afholdes. Dette indebærer endvidere en fælles forståelse omkring planlægning og ressourcer på tværs af jobcenter og ydelseskantor, for eksempel via fælles planlægningsværktøjer og ensartet opgørelse af ressourcer.
- Klar praksis for, hvordan sagsbehandlere i ydelseskantoret indmelder den tid, der er til rådighed for samtaleafvikling. Det kan endvidere overvejes at afskærme tid dedikeret til samtaleafvikling fra andre aktiviteter.
- Klarhed over sæson og udsving til brug i planlægning. Det anbefales, at der skabes en større grad af klarhed over sæsonudsving og udsving i antallet af borgere, der skal have afklaret deres kontanthjælpsberettigelse. Hvilke tidspunkter på dagen/ ugen/måned/året er der mange henholdsvis få ledige og eventuelt inden for hvilke målgrupper, herunder mønstre for genhenvendelser fra borgere, der for nylig har fået stoppet deres kontanthjælp. Denne information kan bruges aktivt til bedre planlægning.
- Løbende overvågning af årsager til eventuelle variationer i samtaleafviklingen, så der kan planlægges så målrettet og differentieret som muligt, herunder proaktiv identifikation af dynamik, som påvirker samtaleafholdelsen.
- Udjævning af udsving ved etablering af et planlægningsset-up, som tilstræber at udjævne de oplevede udsving i samtaleafviklingen med henblik

på at sikre en jævn takt i overensstemmelse med de tilgængelige ressourcer, jf. figuren til venstre.

Plan for implementering:

Forslaget er rettet mod jobcentrene, og det vil være op til det enkelte jobcenter at implementere forslaget. Forslaget berøres i pjecen 'Jobcentres modtagelse – 10 råd', som blev udsendt til alle jobcentre primo juli 2008.

Anbefaling 12: Undersøgelse af muligheder for styrket it-understøttelse af kommunikation mellem jobcenter og ydelseskantor

Problemstilling og løsning i rapport:

En af de væsentligste udfordringer for en effektiv styring af flowet i ydelseskantoret er sikring af en tilstrækkelig it-understøttelse af udveksling af relevante oplysninger.

Det anbefales, at mulighederne for en forbedret understøttelse af kommunikationen mellem jobcenter og ydelseskantor undersøges nærmere.

En del jobcentre har ikke it-understøttet kommunikationen med ydelseskantoret. Det anbefales i forlængelse heraf, at kommunerne overvejer mulighederne for at implementere it-systemer, der understøtter kommunikationen mellem jobcenter og ydelseskantor samt at kommunernes it-leverandører fortsat arbejder på at udvikle it-systemerne.

De informationer, der særligt efterlyses i forbindelse med modtagelse af borgeren og opstart af kontanthjælpssagen, er blandt andet:

- Information til ydelseskantor fra jobcentre om, at en borger påtænker at ansøge om ydelse.
- Adviser fra ydelseskantorerne til jobcentre ved afgørelse af sagerne.
- Redskaber til at se status på sagen i henholdsvis jobcentre og ydelseskantorer, for eksempel om borgeren er kendt berettiget, at der afventes yderligere dokumentation, undersøges formueforhold, andre særlige grunde til, at sagen endnu ikke er afklaret m.v. Mange af disse oplysninger udveksles i dag pr. mail.

Plan for implementering:

Arbejdsmarkedsstyrelsen har indgået i dialog med de kommunale it-leverandører om problemstillingen, og der er etableret digital kommunikation mellem jobcentre og ydelsescentre om tilmelding og tildeling af ydelse.

Anbefaling 13: Effektivisering af samtaleafholdelse i jobcenter og ydelseskantor i forbindelse med opstart af kontanthjælp

Problemstilling og løsning i rapport:

På baggrund af de identificerede problemstillinger og indsatsområder har Deloitte identificeret forskellige løsningsmodeller, som kan tjene til inspiration for kommunernes arbejde med at sikre en effektiv og stabil samtaleafvikling.

- *"Tilkaldevagter"*. Organisering af de enkelte team så nogle er prioriteret til samtaleafholdelse, mens andre har "tilkaldevagt".
- *Opsamlingsdag*. Ugentlig dag, hvor det vil være muligt at lave et "opsamlingsheat", hvis den ledige melder afbud til en samtale. Kan kombineres med et nummersystem, hvor man trækker et nummer og kommer til efter tur. Dette vil mindske sårbarheden ved, at den ledige melder afbud til en indkaldt samtale og derefter tidligst indkaldes ugen efter.
- *Differentiering i forhold til målgrupper*. Enkelte jobcentre differentierer i dag samtaleafviklingen i forhold til målgrupper således, at for eksempel arbejdsmarkedsparede unge sikres en hurtigere ydelsesafklaring. Såfremt det er muligt at differentiere, vil det betyde bedre planlægningsmuligheder og udnyttelse af ressourcer. I forlængelse af dette skal det overvejes, om det er nødvendigt at afholde samtaler med alle borgere i forbindelse med ydelsesafklaring.

Plan for implementering:

Forslaget er rettet mod jobcentrenes organisering og opgavevaretagelse, og det vil være op til det enkelte jobcenter at implementere forslaget.

Anbefaling 14: Effektiv anvendelse af fælles informationsmøder

Problemstilling og løsning i rapport:

En væsentlig del af den grundlæggende information om rettigheder og pligter, der gives i forbindelse med den første samtale i ydelseskontorerne, er identisk for alle ansøgere. Det anbefales, at det lokalt overvejes i højere grad at gøre brug af fællesmøder til brug for denne fælles information ved første henvendelse og opstart af kontanthjælpssagen. Enkelte jobcentre og ydelseskontorer i kortlægningen anvender i dag med fordel fællesmøder. Endvidere er fællesmøder i tidligere undersøgelser på beskæftigelsesområdet udset som værende bedste praksis, da det sparer tid anvendt i samtaleafviklingen.

Der bør være særlig opmærksomhed omkring følgende ved anvendelse af fællesmøder:

- For at fællesmøder har deres berettigelse, skal tiden anvendt på fællesmøder være mindre end den samlede tid sparet i de efterfølgende samtaler. Det anbefales løbende at følge op på, at dette også er tilfældet, samt udvikle konceptet og sætte ind med en mere struktureret tilgang, hvor der følges op på erfaringer og evalueres efter en fast struktur, inden der sker ændringer.
- Det anbefales, at der på tværs af jobcentrene tilrettelægges struktureret vidensdeling omkring anvendelse og struktur for fællesmøder.
- Det anbefales at fastlægge en klar prioritering af ressourcefordeling ved fællesmøder, således at medarbejdere i tilfælde af lavt fremmøde ikke deltager og i stedet løser andre opgaver og dermed reducerer/isolerer den spildtid, der måtte opstå på grund af lavt fremmøde.

Plan for implementering:

Forslaget er rettet mod jobcentrene, og det vil være op til det enkelte jobcenter at implementere forslaget.

Anbefaling 15: Kontrol af dokumentation inden samtale

Problemstilling og løsning i rapport:

Jobcentrene oplever, at det ofte er vanskeligt at sikre, at borgeren har den nødvendige og fyldestgørende dokumentation med til samtalen i ydelseskontoret. Det drejer sig især om manglende dokumentation i forhold til kontoudtog, afmelding af selvstændig virksomhed og fyreseddel fra en eventuelt tidligere arbejdsgiver.

I nogle tilfælde betyder det, at ydelsesberettigelsen ikke kan afklares på mødet, men kræver en ny samtale, efter at borgeren har fremskaffet den nødvendige dokumentation.

En god praksis på dette område kan være, at der i en skrankefunktion sker en screening af borgerens dokumentation inden en egentlig samtale. På denne måde undgås at bruge tid på samtaleafvikling, før dokumentationen er i orden. Ligeledes er det god praksis at udlevere en huskeliste/tjekliste til borgeren inden samtaleafholdelsen. Endvidere anbefales det, at borgeren ikke indkaldes til endnu en samtale i ydelseskontoret, men alene bliver bedt om at fremsende den manglende dokumentation, hvorefter sagen kan afgøres.

Plan for implementering:

Det er op til jobcentrene selv at implementere anbefalingen, såfremt de ønsker at ændre deres eksisterende praksis.

Mulighederne for ovenstående er præciseret på Arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside (under Afbureaukratisering) primo juli 2008.

Anbefaling 16: Styrket jobfokus i første jobsamtale via færre indholdsmæssige krav til samtalen

Problemstilling og løsning i rapport:

Jobcentrene afholder typisk første jobsamtale væsentligt tidligere end de tre måneder, loven foreskriver, typisk allerede inden for 2-4 uger fra borgerens henvendelse. Jobcentrene giver udtryk for, at det opleves, at der er krav om anvendelse af alle dialogguidens opmærksomhedspunkter, hvilket tvinger den tidlige samtale til at handle om en mere tidskrævende og dybere afklaring af borgeren, der medvirker til at mindske jobfokus, end der er påkrævet så tidligt i forløbet.

Arbejdsmarkedsstyrelsen har i "Notat om opgaver i jobcentrene på baggrund af bekendtgørelserne i forbindelse med visitation, kontaktførelse og registrering af arbejdssøgende (10. maj 2007)" præciseret, at der ved første samtale *kan* anføres bemærkninger under de relevante opmærksomhedsområder, men at disse felter er frivillige at anvende. Kommunen kan selv udarbejde retningslinjer for anvendelsen af disse felter. Dette skal selvfølgelig ske indenfor rammerne af retssikkerhedslovens og forvaltningslovens rammer således at forhold, der skal noteres som følge heraf anføres i felterne i Arbejdsmarkedsportalen. Dermed er det ikke nødvendigt at indføre noget i den kommunale journal.

Det anbefales derfor, at dette implementeres i jobcentrene, og der lokalt udarbejdes retningslinjer for omfanget af den første jobsamtale.

I forlængelse heraf anbefales det, at der ikke stilles krav om en helhedsvurdering af den lediges beskæftigelsespotentiale allerede ved første samtale, samt at der ikke stilles krav om præcismatch ved første jobsamtale.

Det anbefales således, at der i forbindelse med den første samtale alene er fokus på vurdering af arbejdsmarkedsperspektivet samt krav om jobsøgning. Det vil give et tydeligere jobfokus ved første jobsamtale og mulighed for en mere ressourcelet indsats over for borgere, hvor jobcentrene vurderer det relevant.

Plan for implementering:

Det vil være op til det enkelte jobcenter at implementere Deloitte's anbefaling vedrørende tydeligere jobfokus.

Krav til registreringer i it-systemerne, heriblandt DRV, er præciseret på Arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside (under Afbureaukratisering) primo juli 2008. Forslaget berøres også i pjecen 'Jobcentres modtagelse – 10 råd', som blev udsendt til alle jobcentre samtidigt.

Anbefaling 17: Afskaffelse af helhedsvurderingen efter LAB §20

Problemstilling og løsning i rapport:

Jobcentrene oplever, at vurderingerne i henhold til LAB § 16 og visitationsbekendtgørelsen har et betydeligt sammenfald med den samlede vurdering af den pågældendes situation og behov på længere sigt, som i henhold til LAB § 20 skal foretages ved den første jobsamtale. Det er derfor som oftest den samme beskrivelse, der blot kopieres i DRV'en, journalen og en skrivelse til borgeren. Det anbefales, at helhedsvurderingen efter LAB § 20 afskaffes, således at der alene skal laves én vurdering af borgeren efter LAB § 16.

Plan for implementering:

Anbefalingen om afskaffelse af helhedsvurderingen efter LAB § 20 vil blive drøftet politisk.

Anbefaling 18: Mulighed for at stille krav om udarbejdelse af CV tidligere end én måned fra tilmelding til jobcentret

Problemstilling og løsning i rapport:

Størstedelen af jobcentrene afholder som nævnt første jobsamtale inden for 2-4 uger fra borgerens første henvendelse i jobcentret. Borgeren bliver ved første henvendelse i jobcentret bedt om inden første jobsamtale at have oprettet og færdiggjort sit CV på Jobnet.

Jobcentret kan imidlertid ikke stille *krav* til borgeren om, at dette skal være gjort, og tilsvarende ikke sanktionere ved manglende indlæggelse, da borgeren lovgivningsmæssigt i henhold til LAB § 13, stk. 2 har én måned til at lægge sit CV ind.

Hvis borgeren ikke har udfyldt CV til første jobsamtale, er jobcentret nødsaget til at tage endnu en samtale med borgeren med henblik på indlæggelse af CV.

Det anbefales, at jobcentret bemyndiges til at stille krav om indlæggelse af CV inden første jobsamtale, uanset hvornår samtalen afholdes.

Plan for implementering:

Anbefalingen om mulighed for at stille krav om udarbejdelse af CV tidligere end én måned fra tilmelding til jobcentret vil blive drøftet politisk.

Anbefaling 19: Ændrede refusionsregler på kontanthjælpsydelsen i den første periode, fx. 4 uger

Problemstilling og løsning i rapport:

Langt størstedelen af jobcentre anvender straksaktiveringstilbud med start hurtigst muligt efter henvendelse til alle borgere, der vurderes at kunne deltage i tilbud. Jobcentrene tilkendegiver, at straksaktivering ofte anvendes af hensyn til den motiverende effekt over for borgeren af et tidligt aktivt tilbud.

Jobcentrene siger dog samtidig, at det for nogle, særligt de mest arbejdsmarkedspare grupper, ikke er nødvendigt med tidlige ressourcekrævende tilbud, da de i mange tilfælde med en mindre ressourceindsats vil finde beskæftigelse. Jobcentrene oplever her, at refusionsreglerne i forhold til borgerens kontanthjælp skaber et incitament til, at jobcentrene igangsætter en tidlig aktiv indsats for alle uanset det faktiske behov.

Det anbefales derfor, at refusionsreglerne i LAS § 100, stk. 1 ændres således, at der i den første periode af kontanthjælpsforløbet (fx 4 uger) i forhold til refusion på kontanthjælpsydelsen ikke skelnes mellem borgere i tilbud og borgere, der ikke er i tilbud. Dette vil give jobcentret en større frihed til at vurdere individuelt, i hvilke situationer et tidligt aktivt tilbud er relevant.

Forslaget vil endvidere have en forenkende effekt i forhold til ydelseskontoret, hvor der særligt i forbindelse med opstarten af kontanthjælpen bruges ressourcer på at omkontere mellem aktiv og passiv ydelse.

Plan for implementering:

Ændrede refusionsregler på kontanthjælpsydelsen i den første periode er ikke omfattet af regeringens forslag til afbureaukratisering af modtagelsen.

Anbefaling A u/nr: Forbedret driftsstabilitet på Arbejdsmarkedsportalen

Problemstilling og løsning i rapport:

En medvirkende årsag til oplevelsen af bureaukrati i modtagelsesprocessen skyldes ustabil drift på Arbejdsmarkedsportalen. Når der er nedbrud på portalen, sker registreringen typisk på papir og registreres senere, når portalen igen er oppe. Dette besværliggør kommunikationen om det videre forløb, herunder samspillet med ydelseskontoret.

For at sikre en hensigtsmæssig arbejdsgang, herunder en smidig kommunikationsproces mellem jobcenter og ydelseskantor, foreslås det, at driftsstabiliteten forbedres.

Plan for implementering:

Der er i efteråret 2007 gennemført en række forbedringer af arbejdsmarkedsportalens driftsmiljø, hvilket har forbedret driftsstabiliteten. Derudover arbejdes der løbende med optimering af arbejdsmarkedsportalens driftsstabilitet.

Anbefaling B u/nr: Tydeligt formål med profilskift på Arbejdsmarkedsportalen

Problemstilling og løsning i rapport:

Arbejdet med Arbejdsmarkedsportalen opleves som tungt, fordi det er nødvendigt at skifte profil, afhængigt af om en opgave vedrører en forsikret eller ikke-forsikret ledig. Profilskiftet skyldes krav fra Datatilsynet.

Det foreslås, at formålet med at skifte profil tydeliggøres over for brugerne i jobcentrene. På sigt kan der arbejdes på en it-løsning, hvor profilskift ikke er nødvendigt, således at opgaveløsningen på Arbejdsmarkedsportalen forekommer mindre bureaukratisk.

Plan for implementering:

På Arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside (under Afbureaukratisering) er formålet med profilskifte på Arbejdsmarkedsportalen blevet præciseret primo juli 2008.

Arbejdsmarkedsstyrelsen vil endvidere undersøge, om der kan findes en forenklet løsning, så profilskift kan lattes eller undgås. Det vil ske i forlængelse af, at forudsætningerne for at al sagsbehandling for alle kommunale målgrupper kan ske i kommunale it-systemer, og at al sagsbehandling for statslige målgrupper med Amandas nedlukning sker i Arbejdsmarkedsportalen. Afklaring heraf forventes at foreligge ultimo 2008.

Anbefaling C u/nr: Afskaffelse af registrering af arbejds-/opholdstilladelse i Arbejdsmarkedsportalen

Problemstilling og løsning i rapport:

Jobcentrene oplever, at det er unødvendigt at registrere på Arbejdsmarkedsportalen, om borgeren har opholds-/arbejdstilladelse, fordi de relevante oplysninger allerede fremgår af Udlændingeinformationsportalen med direkte adgang fra Arbejdsmarkedsportalen.

Det foreslås, at kravet om selvstændig registrering af arbejds-/opholdstilladelse i Arbejdsmarkedsportalen fjernes. Alternativt, at det præciseres, at det der skal registreres alene er, hvorvidt borgeren *oplyser* at have arbejds-/opholdstilladelse. Arbejdsmarkedsstyrelsen præciserer, at der *ikke* er krav om, at jobcentrene dokumenterer, at borgeren har arbejds-/opholdstilladelse, da det i dette tilfælde er borgerens ansvar at afgive korrekte oplysninger.

Plan for implementering:

På Arbejdsmarkedsstyrelsen hjemmeside (under Afbureaukratisering) er hensigten med registreringen af arbejds-/opholdstilladelser i Arbejdsmarkedsportalen præciseret primo juli 2008.

Det er ikke muligt at efterkomme selve forslaget om afskaffelse af registrering af arbejds-/opholdstilladelse i Arbejdsmarkedsportalen, da alternativerne til registrering af tro- og love-erklæringen enten vil være mere omfattende og bureaukratisk for medarbejderne i jobcentrene eller vil kræve en lovændring, der vil være uhenigtsmæssig.

Det understreges, at registreringen alene sker på baggrund af borgerens oplysninger om, hvorvidt denne har arbejds-/opholdstilladelse. Der er ikke et krav om, at jobcentrene skal dokumentere, at borgeren har arbejds-/opholdstilladelse, da det er borgerens eget ansvar at afgive korrekte oplysninger.

Anbefaling D u/nr: Adgang til CPR-oplysninger for alle medarbejdere

Problemstilling og løsning i rapport:

Nogle jobcentre oplever, at der er forskel på, hvilke oplysninger de statslige og kommunale medarbejdere har adgang til, herunder CPR-oplysninger.

Det foreslås at sikre, at jobcentrene har kendskab til muligheden for at give alle medarbejdere adgang til samme oplysninger. I forlængelse heraf foreslås det, at jobcentrene benytter muligheden for at give medarbejderne adgang til samme oplysning.

Plan for implementering:

Mulighederne for adgang til samme oplysninger er blevet præciseret på Arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside (under Afbureaukratisering) primo juli 2008.

Det vil være op til jobcentrene at implementere forslaget lokalt.

Anbefaling E u/nr: Forlængelse af 10-dages frist i Arbejdsmarkedsportalen

Problemstilling og løsning i rapport:

Jobcentrene oplever i dag problemer med fejlagtige afmeldinger i Arbejdsmarkedsportalen, fordi ydelsesberettigelsen ikke er afklaret, inden 10-dages fristen er udløbet. Det giver ekstra administration i modtagelsen.

For at sikre en mere smidig sagsbehandlingsproces uden fejlagtige afmeldinger i Arbejdsmarkedsportalen foreslås det, at 10-dages fristen forlænges.

Endvidere foreslår jobcentrene, at der indføres en hjemmel i lovgivningen til at stille krav til borgerne om, hvor længe der må gå fra borgerens henvendelsesdag i jobcentret, til borgeren skal indlevere sin kontanthjælpsansøgning for forsat at være berettiget fra første henvendelsesdato. Fristen for borgeren bør være en anelse kortere end fristen i Arbejdsmarkedsportalen, så ydelseskontoret kan behandle ansøgningen, inden borgeren afmeldes i portalen.

Plan for implementering:

Det forventes, at fristen for kontanthjælpsafklaringen rykkes fra 10 til 15 arbejdsdage i oktober 2008.

Forslaget om at kunne stille krav om, at en borger har et bestemt antal dage fra første henvendelse til at indlevere en kontanthjælpsansøgning er ikke omfattet af Regeringens forslag til afbureaukratisering.

Anbefaling F u/nr: Minimering af dobbeltregistrering i KMD Aktiv og jobcentrenes it-værktøjer

Problemstilling og løsning i rapport:

Kommunikationen mellem jobcenter og ydelseskontor er ikke it-understøttet i tilstrækkeligt omfang. Det resulterer blandt andet i dobbeltregistrering af oplysninger to steder i journalen og dobbeltregistrering af, hvorvidt borgeren står til rådighed i henholdsvis KMD Aktiv og Arbejdsmarkedsportalen/WorkBase/Opera.

Det foreslås, at der arbejdes på en højere grad af it-understøttelse, så registrering af samme oplysninger i forskellige it-systemer undgås. I forlængelse heraf anbefales det, at det fra centralt hold præciseres, hvilke krav der er til registreringen i KMD Aktiv, da det særligt er her, jobcentrene oplever at foretage unødigt registrering af forhold omkring borgerens sag, der ligeledes foretages i jobcentret.

Plan for implementering:

Arbejdsmarkedsstyrelsen har præsenteret de kommunale it-leverandører for problemstillingen. Arbejdsmarkedsstyrelsen kan ikke løse problemstillingen direkte, da der er tale om et anliggende for jobcentrene og de kommunale it-leverandører. Selve implementeringen vil derfor være op til jobcentrene og de kommunale it-leverandører.

Anbefaling G u/nr: Uaktuelle job skal slettes fra Jobnet

Problemstilling og løsning i rapport:

Nogle jobcentre oplever, at mange af de job, som ligger på Jobnet, allerede er besat. Det skaber problemer i forhold til borgere, der søger job, der reelt er uaktuelle. Jobbene fjernes automatisk fra Jobnet, når ansøgningsfristen udløber, men problemet opstår, fordi mange job besættes inden udløb af ansøgningsfristen.

Det foreslås, at jobcentrene organiserer arbejdet i modtagelsen således, at det sikres, at Jobnet er opdateret, og kun aktuelle job findes på portalen. Det kan i denne sammenhæng overvejes, om arbejdsgiverne kan pålægges et større ansvar for at meddele jobcentret, når ledige job er besat.

Plan for implementering:

Det vurderes, at problemet ikke er overvældende. Arbejdsgiverne lægger selv annoncer ind og opdaterer disse. Det understreges i den forbindelse, at arbejdsgiverne ikke har nogen interesse i at annoncere et job, der allerede er besat. Endvidere be-

mærkes, at en annonce højst kan ligge 5 uger på Jobnet, hvorefter den automatisk slettes. Den gennemsnitlige annonceringstid er ca. 22 dage.

Anbefaling H u/nr: Tilmelding og fremmøde på første ledighedsdag

Problemstilling og løsning i rapport:

Kontanthjælpsmodtagere kan ikke tilmelde sig som ledige på Jobnet. Det giver unødvendigt arbejde for jobcentrene, der skal foretage og hjælpe med registreringen af de borgere, der kan selv.

Det foreslås, at muligheden genåbnes for, at kontanthjælpsmodtagere selv kan tilmelde sig som ledige. Det vil medvirke til at ansvarliggøre borgeren i forhold til egen jobsøgning og mindske de administrative opgaver i jobcentret. Onlinetilmeldingen skal følges af et krav om personligt fremmøde på første ledighedsdag med henblik på hurtig iværksættelse af indsats.

Plan for implementering:

Arbejdsmarkedsstyrelsen vil indgå i dialog med Kommunernes Landsforening om, hvorvidt der med fordel kan genåbnes for kontanthjælpsmodtageres mulighed for selv at tilmelde sig som ledig. Drøftelserne med Kommunernes Landsforening vil blive gennemført i efteråret 2008.

Anbefaling I u/nr: Præcisering af rammer for ydelsesrådgivning og udlevering af ansøgningsskema i jobcentrene

Problemstilling og løsning i rapport:

Jobcentrene har forskellig praksis i forhold til vejledning om krav til borgeren i forbindelse med modtagelse af kontanthjælp. Vejledningen særligt vedrørende dokumentation i forbindelse med ansøgningen er vigtig for en effektiv sagsbehandlingsproces og dermed en tidlig indsats.

For at sikre en mere ensartet praksis anbefales det at præcisere rammerne for, hvor meget ydelsesrådgivning der må gives i jobcentret.

Plan for implementering:

På Arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside (under Afbureaukratisering) er ovenstående blevet præciseret primo juli 2008.

Anbefaling J u/nr: Tydeliggørelse af formålet med straksmatch

Problemstilling og løsning i rapport:

Selve udarbejdelsen af straksmatch er ikke en tung ressourcemæssig opgave. Imidlertid er den generelle oplevelse i jobcentrene, at straksmatch er et bureaukratisk sagsskridt. Det er overflødigt og tilføjer ikke værdi til arbejdet i jobcentret.

Det foreslås, at formålet med straksmatchet præciseres.

Plan for implementering:

På Arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside (under Afbureaukratisering) er ovenstående blevet præciseret primo juli 2008.