

Rambøll Management



Arbejdsmarkedsstyrelsen, Arbejdsdirektoratet og AK-Samvirke

Effektivisering af
rådighedsadministrationen

9. august 2004

Indhold

Side

I.	Indledning	1
II.	Resumé	3
A.	Undersøgelsens metode	3
B.	Rådighedsadministrationen	4
C.	Ressourceforbrug	5
D.	Problemstillinger (findings)	6
E.	Effektiviseringspotentiale	10
F.	Løsningsforslag	10
III.	Opgaven	16
A.	Undersøgelsens formål, metode og indhold	16
B.	Undersøgelsens aktører	18
C.	Undersøgelsens karakter	19
1.	Arbejdsprocesser	19
2.	Organisering	19
3.	IT-understøttelse i dag	19
D.	Undersøgelsens succeskriterier	20
E.	Undersøgelsens organisering og forløb	21
1.	Interviews, møder og workshops	22
2.	Udtræk	22
F.	Definitioner og begreber	23
IV.	Rådighedsadministrationen og negative UnderretningsPligtige Hændelser (UPH)	30
A.	Flow mellem AF, a-kasser og Arbejdsdirektoratet	30
B.	Ressourceopgørelser i AF og a-kasserne vedrørende de negative underretningspligtige hændelser	35
C.	Nuværende ressourceforbrug	37
1.	Estimeringsforudsætninger	40
2.	Effektiviseringspotentiale	41
V.	Indsatsområder med problemstillinger og løsningsforslag	46
A.	Negative underretningspligtige hændelser	47
1.	Baggrund for metoden der danner UPH'er	47
2.	UPH'er afføder telefonopfølgning og faxer i 50 % af UPH-hændelserne	48
3.	Der skabes for mange negative UPH'er	48
4.	Effekten	50
5.	Løsningsforslag	51
6.	Barrierer	55
7.	Ressource-besparelser	55
B.	Manglende synkronisering af data i Amanda og A-kasser	57
1.	Problembeskrivelse	57
2.	Symptombeskrivelse	57
3.	Løsningsforslag	60
C.	Mindskelse af antallet af irrelevante UPH'er gennem hurtigere afmeldeoplysninger til AF	64
1.	Løsningsforslag	65
2.	Barrierer	68
D.	Mindskelse af sagsbehandlingstiden gennem mindskelse af antallet af forsinkede meddelelser til AF fra kursussteder, arbejdsgivere og andre aktører	70
1.	Løsningsforslag	70
2.	Barrierer	71
E.	Vejledning	73
1.	Løsningsforslag	74
2.	Barrierer	75
F.	Tilsynet	77
1.	Løsningsforslag	78

2.	Barrierer	79
G.	Forenkling af kodesystemet	81
1.	Situationsbeskrivelse	81
2.	Løsningsforslag	81
3.	Barrierer	83
H.	Uekspederede sager i a-kasserne	84
I.	Nogle a-kasser kan ikke modtage fritekst	86
Bilag 1: UPH'er pr a-kasse fordelt på tilbagemeldinger, afviste og ikke-ekspederede		
87		
Bilag 2: Kodebeskrivelse UPH		
88		
Bilag 3: Liste af findings grupperet i indsatsområder		
91		
Bilag 4: Tilbagemeldingskoder		
92		
Bilag 5: Alle rådighedsvurderinger = irrelevant i 2003 fordelt på UPH fra AF og på		
svarkoder fra a-kasserne		
96		
Bilag 6: Fælles IT-understøtning af beskæftigelsespolitikken; Fælles motorvejen		
97		

Indledning

I forlængelse af en forespørgselsdebat i Folketinget d. 4. november 2003 blev regeringen opfordret til – i et samarbejde med arbejdsmarkedets parter og AK-Samvirke – at arbejde for en enklere administration og regelforenklning af arbejdsløshedsforsikringen.

Som led i dette arbejde har Arbejdsmarkedsstyrelsen (AMS), Arbejdsdirektoratet (ADIR) og AK-Samvirke igangsat en konsulentundersøgelse. Resultatet af undersøgelsen foreligger i form af denne rapport.

Den eksterne undersøgelse skal bidrage med viden og input til en redegørelse til Folketinget, som Regeringen ved beskæftigelsesministeren skal færdiggøre primo Folketingets samling 2004/2005.

Undersøgelsen omfatter:

- Den elektroniske kommunikation mellem AF og a-kasserne *til brug for rådighedstilsynet og administrationen heraf*. Den øvrige elektroniske kommunikation mellem AF og a-kasserne berøres ikke.
- Områder, hvor der er et umiddelbart effektiviseringspotential. Set i relation til den store forandringshastighed på beskæftigelsesområdet i øjeblikket (i forlængelse af aftale om strukturreform og implementeringen af ”Flere i Arbejde”), er fokus primært rettet mod de såkaldte *lavthængende frugter, der kan realiseres inden for et to-årigt perspektiv*.
- Hvordan administrationen med tilhørende digitale værktøjer kan effektiviseres med respekt for lovgrundlaget for det intensive rådighedstilsyn med de ledige. Dette indebærer, at der *ikke foretages en problematisering af selve lovgrundlaget*, hvorimod administrationen af dette (i form af vejledninger og fortolkninger) indgår i undersøgelsen.
- Potentielle effektiviseringsgevinster i forhold til arbejdsgivernes og uddannelsesinstitutionernes inddragelse i rådighedskontrollen.
- Arbejdsbyrden i forbindelse med de kriterier, der for AF er opstillet omkring underretning af a-kasserne i forbindelse med tvivl om et medlems rådighed.

Resumé

Rambøll Management har som ansvarlig for konsulentundersøgelsen identificeret problemområder og effektiviseringspotentialer, og stiller en række forslag der kan bruges som afsæt for en efterfølgende beslutningsproces.

Undersøgelsens metode

Undersøgelsen er gennemført ved interviews, observationer, erfaringer, analyse af data og af de bagvedliggende årsagssammenhænge.

Rambøll Management drager konklusionerne og foretager skøn på basis af interviews, observationer og analyse af data og de bagvedliggende årsagssammenhænge, bl.a. for at give grundlag for den efterfølgende gennemførelse af handlingsrettede tiltag på området.

Undersøgelsen omfatter a-kasemedlemmer (ikke kontanthjælpsmodtagere) med fokus på de negative underretningspligtige hændelser.

Metoden som Rambøll Management har valgt er baseret på en forudsætning om, at effektivisering opnås ved at løse opgaverne med rådighedsadministration for et givet serviceniveau med færre ressourcer.

Gennem interviews, desk research, analyse og workshops er en række problemområder blevet belyst. Der er ikke foretaget tidsstudier, men blandt erfarne medarbejdere i AF og a-kasser er forskellige forslag til tidsestimater vurderet og tjekket og derved er tidsestimaterne fremkommet. Det samlede ressourceestimat i AF, a-kasserne og ADIR opgøres til ca. 120 årsværk.

Grundlaget for estimering af ressourceindsats er identifikation, opgørelse og prissætning af de væsentlige kalkulationsfaktorer. I denne undersøgelse er det for det første antal sager (UPH), vurdering af hvilke elementer der indgår i sagen og adskillelse mellem forskellige sagstyper (irrelevante og relevante rådighedsvurderinger). For det andet er det den medgåede tid til sagsbehandling i henholdsvis AF og a-kasserne.

Beregninger af effektiviseringsgevinsterne er udført på basis af

AMS-udtræk 2003

- Fastlagte kalkulationssatser for medgået arbejdstid i a-kasser og AF opdelt på relevante og irrelevante rådighedsvurderinger

- En effektiv arbejdstimepris på kr. 250

- Skøn over antal sparede UPH'er (minimum, maximum) pr. forslag

- Reduktion i sagsbehandlingstid (minimum, maximum) for UPH'er (de sparede UPH'er er fratrukket ved beregning af samlet besparelse pr. forslag)

Analyse af data fra AMS udtræk 2003, interviews, erfaringer, resultater fra tidligere undersøgelser samt kalkulationer har givet grundlag for at identificere og kvantificere effektiviseringspotentialer. Formålet har især været at identificere overflødig eller unødvendigt arbejde.

På baggrund heraf har Rambøll Management udpeget 6 indsatsområder som kan give klare bidrag til den ønskede effektivisering. Inden for hvert indsatsområde er der stillet 3-4 forslag, hvor der kvalitativt er et klart effektiviseringspotentialer. Derefter er der for

hvert forslag opstillet kvantificerede effekter for sparede UPH'er og forkortet sagsbehandlingstid pr. forslag og der er foretaget et økonomisk skøn for etablering af forslaget. Metoden leder frem til at der kan opstilles et katalog af forslag, som alle hver for sig vil give et effektiviseringsbidrag og som kan benyttes som grundlag for detaljering, planlægning og implementering af forslag. Se tabel 1 for en samlet oversigt over de stillede forslag og deres forventede effekt.

Rådighedsadministrationen

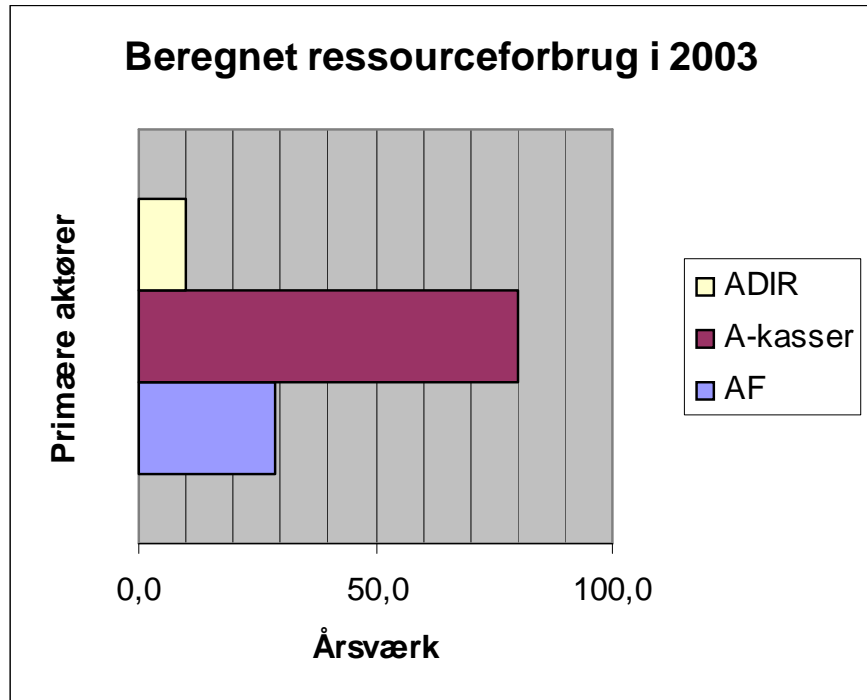
Administrationen af rådighedstilsynet involverer flere forskellige aktører. I denne undersøgelse er a-kasserne, AF og Arbejdsdirektoratet de *primære aktører*, medens arbejdsgivere og uddannelsessteder har status som *sekundære aktører*. Kommunernes indsats på området er ikke omfattet af undersøgelsen. Denne undersøgelse omfatter a-kasemedlemmer (ikke kontanthjælpsmodtagere) med fokus på de såkaldt negative underretningspligtige hændelser.

Ressourceforbrug

Udgifterne til rådighedsadministrationen inden for den kommende 2-årige horisont udgøres for en meget stor del af løn. Det er i al væsentlighed her der ligger effektiviseringsmuligheder i form af sparet arbejdskraft til at gennemføre rådighedsadministrationen.

Effektivisering i rådighedsadministrationen på kort sigt kan ske ved enten at nedsætte antallet af påbegyndte sager (antal afsendte underretningspligtige hændelser, UPH) eller ved at nedbringe den arbejdstid der medgår til initiering og behandling af sagen (UPH'en).

Der er tilvejebragt et skøn over det samlede ressourceforbrug i forbindelse med skabelse og sagsbehandling af de negative underretningspligtige hændelser i AF, a-kasserne og i Arbejdsdirektoratet. Det udgør i alt ca. 120 årsværk, svarende til årlige variable omkostninger på 45 mio. kr. Fordelingen mellem de tre aktører ses på figur 1 som viser at AF står for 25 %, a-kasserne for 67 % og ADIR for 8 % af ressourceforbruget.

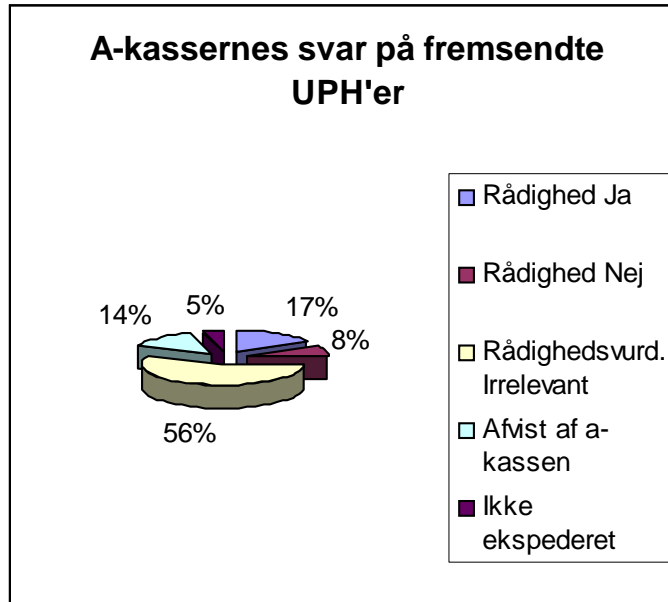


Figur 1: Skønnet ressourceforbrug hos de primære aktører

Problemstillinger (findings)

Undersøgelsen har afdækket en række problemstillinger. De væsentligste knytter sig til det meget store antal underretningspligtige hændelser der ikke er rådighedsrelevante. Det konstateres desuden at afmeldinger sker alt for sent pga. utilstrækkelig information om hvordan den beskæftigede afmelder sig og manglende incitament til at afmelde sig hurtigst muligt. Hertil kommer at der er for lidt videndeling mellem AF og a-kasserne især pga. adskilte og usynkroner datasystemer i AF og a-kasserne. Det er således klart at den nuværende registrerings- og administrationsmodel – om end den er logisk opbygget med adskilt ansvar - i rådighedsadministrationen skaber for mange forslag til rådighedsvurderinger i a-kasserne.

Den direkte effekt af de mange forslag til rådighedsvurderinger (godt 87.000 underretningspligtige hændelser i 2003) er at 8 % fører til en negativ rådighedsvurdering, dvs. det vurderes at den ledige ikke står til rådighed for arbejdsmarkedet i to eller flere dage, mens 17 % vurderes at stå til rådighed. Af de 17 %, hvor den ledige vurderes at stå til rådighed, medfører den underretningspligtige hændelse alligevel i godt en tredjedel af tilfældene en dagpengemæssig konsekvens for den ledige. Således medfører i alt 14 % af forslagene til rådighedsvurderinger dagpengemæssige konsekvenser for de ledige. På den anden side gennemføres 75 % af de fremsendte forslag til rådighedsvurderinger ikke, først og fremmest fordi de vurderes at være rådighedsirrelevante².



Figur 2: A-kassernes svar i 2003 på de af AF fremsendte underretningspligtige hændelser

Der skønnes (næsten) ikke i AF i forbindelse med rådighedsvurderingen, og der foretages en noget mekanisk registrering, hvor den enkelte AF-medarbejder principielt slet ikke skal tage stilling til konsekvensen af de data som registreres i forbindelse med den lediges aktiviteter. Men der er effektiviseringsmuligheder ved at oplagte tilfælde ikke videregives til a-kasserne som UPH'er, selvom den høje grad af automation i AF til dels er begrundet i effektivisering i AF.

Hvert forslag til rådighedsvurdering som fremsendes til a-kassen er temmelig kostbart idet marginalomkostningen for sagsbehandlingen samlet i AF og a-kasserne pr. UPH svinger mellem kr. 450 og kr. 900. Marginalomkostningens størrelse pr. sag afhænger af om forslaget fører til at rådighedsvurdering er irrelevant eller en relevant rådighedsvurdering. 56 % af alle fremsendte UPH'er (70 % af de behandlede) fører til at rådighedsvurdering er irrelevant.

Den manglende videndeling mellem AF og a-kasser kommer fx til udtryk ved at a-kasserne i skønsmæssigt 50 % af tilfældene kontakter AF for få supplerende oplysninger eller dokumentation.

Ud over fremsendelse af mange forslag til rådighedsvurderinger – i alt 87.000 i 2003 – er det en stor udfordring at få afmeldt den ledige rettidigt og hurtigt, når vedkommende er kommet i arbejde. Der kan gå op til 6 uger eller mere inden en ledig der er kommet i arbejde afmeldes AF. A-kasserne svarer, at begrundelserne for at rådighedsvurderingen er bedømt irrelevant i over 28.000 tilfælde – svarende til 1/3 af alle UPH'er – er at den ledige er kommet i arbejde eller er sygemeldt. Ved iværksættelse af en hurtig og præcis afmelding af den ledige kan dette antal reduceres voldsomt, måske helt ned til ca. 3000. I en række tilfælde afmeldes den ledige slet ikke selv om det skulle være gjort. Det er

vigtigt at der skabes et incitament til at den ledige afmelder sig hurtigt og der er stillet forslag om såvel et økonomisk incitament til hurtig afmelding som bedre information om og tilgængelighed til afmelding.

Den manglende synkronisering af data i Amanda og a-kassernes systemer betyder, at der er uudnyttede potentialer i fælles datagrundlag og videndeling, som dels kan forbedres ved at a-kasserne får adgang til egne medlemmers data i Amanda, dels ved en supplerende mulighed for videndeling gennem udbygning af Arbejdsmarkedsportalen, som på nogle områder indeholder mere korrekte oplysninger om den ledige end Amanda. Eksempler på informationer der kunne være relevante:

- Stamoplysninger om den ledige, eksempelvis hvilken a-kasse medlemmet tilhører
- Afmelding og tilmelding
- Sanktionsinformation
- Ledighedsperiode
- Jobplaner
- Historik på UPH'er og deres tilbagemeldinger, herunder tilknyttet dokumentation
- Historik på servicemeddelelser
- Vejledningsmateriale
- Best practices
- Svar på ofte stillede spørgsmål

Fra kursussteder og arbejdsgivere kan såvel tilgængelighed som disciplinen forbedres, således at meddelelser sendes hurtigt og ensartet til AF.

Der er store muligheder for effektivisering gennem en markant forbedret fællesindsats indenfor vejledning af medarbejdere i såvel AF som a-kasser. Det gælder undervisningen i hvordan der skal registreres i Amanda, således at samme type registreringer for en ledig fremstår ensartet landet over. AMS har i samarbejde med AF taget initiativ til og udviklet et fælles vejledningsmateriale til brug for medarbejderne i AF – kaldet ”Grønspættebogen”. Det er vigtigt at ajourføre og videreudvikle dette materiale med permanent fokus på materialets tilgængelighed og formidlingsmæssig kvalitet.

Effektivisering af vejledning af medarbejdere gælder også a-kassernes forståelse og behandling af indholdet i Amanda, hvis a-kasserne får adgang. Det gælder også AFs og a-kassernes anvendelse af arbejdsmarkedsportalen og dens eventuelle udbygning som fælles domæne.

Rådighedstilsynet konstaterer en faldende og lav fejl-rate hos a-kasserne, som tydeligvis generelt er blevet bedre til at håndtere rådighedsvurderingerne korrekt. Omgørelsesraten er faldet fra ca. 30 % i 1995 til godt 4 % i 2003.

E. Effektiviseringspotentialer

Effektiviseringspotentialer realiseres ved at nedbringe de negative UPH'er der resulterer i at en rådighedsvurdering er irrelevant, samt gennem en reduktion af den samlede sagsbehandlingstid, først og fremmest via synkronisering af data, deling af viden og vejledning.

Det kortsigtede besparelspotentiale (de lavthængende frugter) hentes ned ved

- At reducere i antallet af UPH'er, idet der spares i gennemsnit kr. 450 for hver UPH der kan undgås uden at dette påvirker rådighedsadministrationens effektivitet.
- At forkorte behandlingstiden ved videndeling, vejledning, datasynkronisering og ved at effektivisere og understøtte arbejdsgange ved rådighedsadministration bedre.

Der er også oplagte muligheder for effektivisering af vejledningsindsatsen³ for såvel AF-medarbejdere som a-kasse medarbejdere, idet det langt hen ad vejen er den samme kompetenceopbygning der skal ske såvel i alle AF-regioner som i a-kasserne.

F. Løsningsforslag

Rambøll Management stiller på baggrund af undersøgelsen 23 forslag til effektivisering af rådighedsadministrationen. En stor del af forslagene har sit udspring hos repræsentanter for opdragsgiverne. Det skønnes at såfremt samtlige forslag gennemføres, så vil den samlede effekt være at antallet af UPH'er nedsættes med fra 26.500 til 48.000, sagsbehandlingstiden nedsættes mellem 15 og 20 minutter hos AF, mens sagsbehandlingstiden nedsættes mellem 40 og 60 minutter hos a-kasserne. Der er en samlet oversigt over forslagene i tabel 1.

Den samlede skønnede etableringspris for de 23 forslag er på mellem 11 mio. kr. og 21 mio. kr. Dette skøn omfatter ikke forbruget af interne ressourcer i Arbejdsdirektoratet, Arbejdsmarkedsstyrelsen, AF og a-kasserne. Spændet i den skønnede etableringsudgift skyldes dels usikkerhed, dels det ambitionsniveau der vælges for implementeringen. Det bemærkes at etableringsudgifterne kun afholdes en gang, mens besparelserne er årlige. Besparelserne opnået gennem færre sagsbehandlinger og kortere behandlingstid beløber sig til i alt mellem 20 og 33 mio. kr. årligt. Der er ikke foretaget specifikke skøn over driftsudgifter for de forskellige forslag, men som en tommelfingerregel kan det antages at driftsudgifterne beløber sig til ca. 25 % af etableringsudgifterne, dvs. 3 - 5 mio. kr. pr. år. Det bemærkes at alle forslag undtagen to har en tilbagebetalingstid på under et år, set i forhold til de opnåede besparelser, og at alle forslag ud fra en effektivitetsbetragtning er rentable.

Der er skønnet på basis af foreliggende oplysninger og opnået viden samt erfaringer. Alle forslag skønnes at kunne implementeres indenfor et år og en del indenfor et kvartal. Forslagene skal naturligvis gennembearbejdes og detaljeres, ligesom det skønnes hensigtsmæssigt at lade nogle af forslagene afprøve i pilot-forsøg.

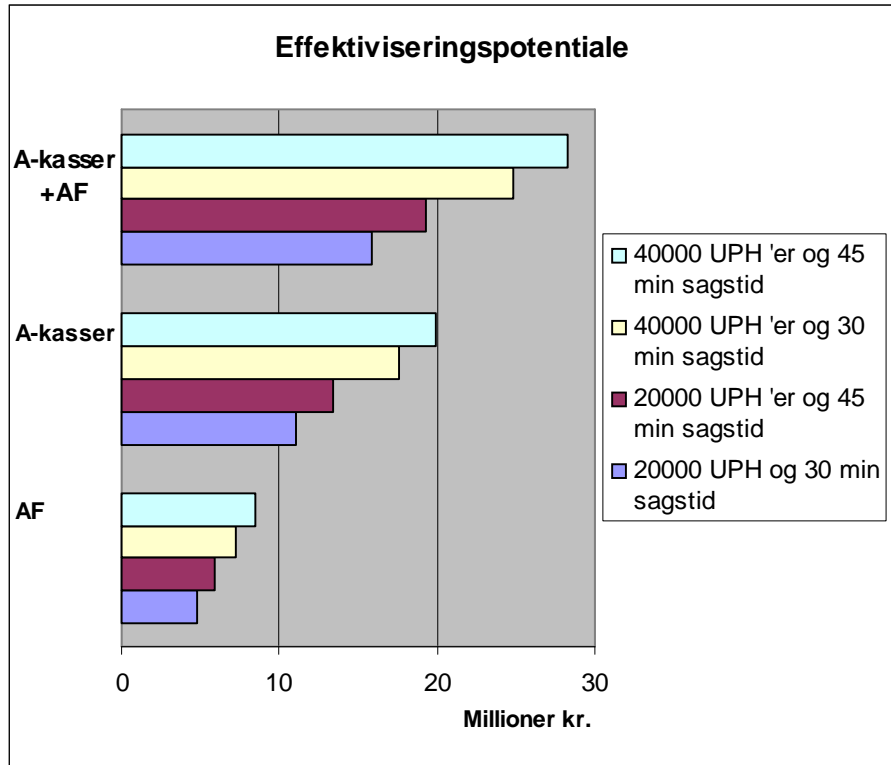
Forslag	Reduktion i UPH pr. år.	Reduktion i sagsbehandlingstid i AF.	Reduktion i sagsbehandlingstid i a-kasser	Besparelser pr. år AF	Besparelser pr. år a-kasser	Samlede besparelser pr. år. AF+a-kasser	Etableringsomkostninger
	Antal	Timer pr UPH4	Timer pr. UPH	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	I alt Mio. kr.
A1 Nyt gråzonecirkulære, flere service meddelelser	3000-5000	0	0,05-0,1	0,4-0,6	1,5-2,2	1,9-2,8	1,0-1,5
A2 AF skønner om der skal afsendes en UPH ved oplagte tilfælde	3000-5000	<u>-0,16</u>	0,05-0,1	(-0,7) – 0,0	1,5-2,2	0,8-2,2	1,0-1,5
A3 A-kassers gives adgang til Amanda	0	0,05-0,1	0,2 - 0,3	0,6	1,7-2,3	2,3-2,9	2,0-3,07
B1 Quickregistrering i a-kasser og fagforeninger	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,1-0,2
B2 Amanda opdateres automatisk med tilhørsforholdet fra CRAM og automatisk genfremsendes afviste UPH'ere til den nye a-kasse	2000-4000	0	0	0,3-0,5	0,7-1,3	1,0-1,8	1,0-1,5
B3 Bestandskørsler intensiveres	2000-4000	0	0	0,3-0,5	0,7-1,3	1,0-1,8	0,2-0,3
B4 Arbejdsmarkedsportalen, inkl. fælles domæne - AF-Forum og e-læring	2000-4000	0,025-0,05	0,05 – 0,2	0,5-0,8	1,2-2,5	1,7-3,2	1,0-3,0
C1 Der skabes incitament hos den ledige til hurtig afmelding	3000-5000	0	0	0,4-0,6	1,0-1,6	1,4-2,2	0,5-1,0
C2 Bedre information på a-kassernes og ADIRs hjemmesider	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,2-0,4
C3 Informationskampagne rettet mod andre aktører, uddannelsesinstitutioner m.fl.	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,1-0,2
C4 Ensretning og effektivisering i a-kasserne af procedurer for videreformidling af afmeldeoplysninger til AF	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,1-0,2
D1 Online-indberetning til AF fra uddannelsesinstitutioner og virksomheder	1000-2000	0,025-0,05	0	0,4-0,5	0,3-0,7	0,7-1,2	0,5-1,0
D2 Brug af reminders til virksomheder og uddannelsesinstitutioner	500-1000	0	0	0,1	0,2-0,3	0,3-0,4	0,1-0,2
D3 Informationskampagne rettet mod uddannelsesinstitutioner, virksomheder og andre aktører	1000-2000	0,025	0	0,4	0,3-0,7	0,7-1,1	0,5-1,0
D4 Opstramning af interne procedurer i AF	0	0,025	0,05	0,1-0,3	0,3-0,6	0,4-0,9	0,1-0,2

E1 Grønspættebog (ajourføres og udvikles)	1000-2000	0,025-0,050	0	0,8	0,7-1,0	1,5-1,8	0,1-0,2
E2 Udarbejdelse af best practices	2000-3000	0,05-0,075	0,05-0,075	0,8	1,2-1,4	2,0-2,2	0,3-0,5
E3 E-læring	2000-3000	0,05-0,075	0,05-0,075	0,8	1,2-1,4	2,0-2,2	1,0-2,0
F1 Belønning af a-kasser for lave fejlprocenter	0	0	0,025	0,0	0,1-0,3	0,1-0,3	0,1-0,2
F2 Godkendte forretningsgange i a-kasserne	0	0	0,025	0,0	0,1-0,3	0,1-0,3	0,1-0,2
G Forenkling af kodesystem	0	0	0,050	0,0	0,3-0,6	0,3-0,6	0,5-1,0
H Opfølgning på uekspererede UPH'er i a-kasser	0	0,025	0,025	0,1-0,3	0,1-0,3	0,2-0,6	0,1-0,2
I A-kasser skal kunne modtage fritekst	0	0,025	0,025	0,1-0,3	0,1-0,3	0,2-0,6	0,5-1,0
Total	26.500-48.000 UPH'er	0,23-0,4 timer (14-24 min)	0,65-1,05 timer (39-63 min)	5,8-9,1 mio. kr.	14,4-24,0 mio. kr.	20,2-33,1 mio. kr.	11,1-20,5 Mio. kr.

Tabel 1: Samlet oversigt over 23 stillede forslag til effektivisering af rådighedsadministrationen med skøn for besparelser fordelt på a-kasser og AF og samlet etableringsudgift.

Det bemærkes at skøn for udgifterne for gennemførelse af forslagene omhandler "out-of-pocket" udgifter til planlægning, detaljering, udvikling og test af software, tilpasning af systemer (Amanda), udvikling af portaler, udvikling af vejledningsmateriale mv. Anvendelsen af interne ressourcer hos opdragsgivere med detaljering og implementering af forslagene vil være nødvendig og fordrer at der frigøres ressourcer hertil. Omfanget af disse ressourcer hos opdragsgiverne foreslås opgjort i forbindelse med detailplanlægningen af forslagene. Det er konsulentfirmaets opfattelse, at anvendelse af interne ressourcer ikke vil få et omfang som væsentligt påvirker forslagernes rentabilitet.

Hvis kun en del af forslagene gennemføres vil effektiviseringsresultatet reduceres. I figur 3 er vist hvis eksempelvis der gennemføres forslag med en virkning så antallet af UPH'er nedsættes med mindst 20.000 og højst 40.000 og behandlingstiden for en underretningspligtig hændelse nedsættes med mindst 30 minutter og højst 45 minutter. Effektiviseringspotentialet vil da realistisk ligge mellem 16 og 28 mio. kr. i den samlede rådighedsadministrationen pr. år. Bemærk at effektiviseringspotentialet hentes hvert år.



Figur 3: Effektiviseringspotentiale i rådighedsadministrationen på kort sigt

De forskellige forslag vil medføre at ressourcerne først og fremmest anvendes mere effektivt, men der er også en betydelig synergi mellem forslagene, ligesom en del af forslagene giver en forbedret borgerservice. Således vil reduktion af de irrelevante rådighedsvurderinger give en forbedret arbejdsmotivation hos medarbejderne i både AF og a-kasserne, idet opgaverne bliver mere reelle, fordi man undgår de mange irrelevante rådighedsvurderinger.

En forbedret vejledning af medarbejderne i AF og a-kasserne vil også styrke motivationen ligesom en øgning af videndeling trækker i samme retning.

Service overfor de ledighedsberørte borgere forbedres fordi tilgængelighed til information forbedres og der vil være formindsket indhentning af diverse dokumentation hos den ledige ved færre irrelevante rådighedsvurderinger. Hertil kommer at borgere der er kommet i arbejde på eget initiativ kan få en likviditetsmæssig fordel ved at resterende dagpenge udbetales hurtigere når borgeren afmelder sig straks efter at være kommet i arbejde.

Opgaven

Undersøgelsens formål, metode og indhold

Undersøgelsen skal udpege effektiviseringsmuligheder i administrationen af rådighedstilsynet med særlig fokus på den digitale kommunikation, som foregår mellem AF og a-kasserne.

Midlerne hertil er brug af eksisterende viden hos de direkte implicerede aktører samtidig med at Rambøll Management udvikler konkret viden.

Rambøll Management har som ansvarlig for konsulentundersøgelsen identificeret effektiviseringspotentialer, der kan bruges som afsæt for en efterfølgende beslutningsproces.

Rambøll Management drager konklusionerne og foretager skøn på basis af interviews, observationer og analyse af data og de bagvedliggende årsagssammenhænge, bl.a. for at give grundlag for den efterfølgende gennemførelse af handlingsrettede tiltag på området.

Undersøgelsen omfatter a-kasemedlemmer (ikke kontanthjælpsmodtagere) med fokus på de negative underretningspligtige hændelser.

Metoden som Rambøll Management har valgt er baseret på en forudsætning om, at effektivisering opnås ved at løse opgaverne med rådighedsadministration for et givet serviceniveau med færre ressourcer.

Gennem interviews, desk research, analyse og workshops er en række problemområder blevet belyst, og der er opnået enighed om problemområdernes eksistens og relevans i projektgruppen. Grundlaget for estimering af ressourceindsats er identifikation af de væsentlige kalkulationsfaktorer. I denne undersøgelse er det for det første antal sager (UPH) og vurdering af hvilke elementer der indgår i sagen og adskillelse mellem forskellige sagstyper (her skelnen mellem irrelevante og relevant rådighedsvurderinger). For det andet er det den medgåede tid til sagsbehandling i henholdsvis AF og a-kasserne.

Beregninger af effektiviseringsgevinsterne er udført på basis af

Beregninger af effektiviseringsgevinsterne er udført på basis af

- AMS-udtræk 2003

- Fastlagte kalkulationssatser for medgået arbejdstid i a-kasser og AF opdelt på relevante og irrelevante rådighedsvurderinger

- En effektiv arbejdstimepris på kr. 250

- Skøn over antal sparede UPH'er (minimum, maximum) pr. forslag

- Reduktion i sagsbehandlingstid (minimum, maximum) for UPH'er (de sparede UPH'er er fratrukket ved beregning af samlet besparelse pr. forslag)

Der er ikke foretaget tidsstudier, men blandt erfarne medarbejdere i AF og a-kasser er forskellige forslag til tidsestimater vurderet og tjekket og derved er tidsestimaterne fremkommet. Derved kan det samlede ressourceestimat fordelt på AF og a-kasserne opgøres (ca. 120 årsværk).

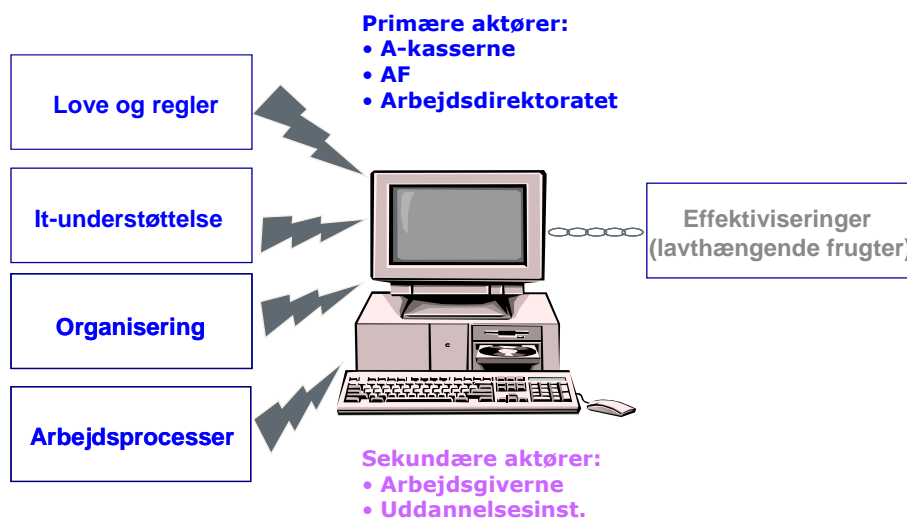
Analyse af data fra AMS udtræk 2003 og interviews har givet grundlag for at identificere

og kvantificere effektiviseringspotentialet. Formålet har været at identificere overflødig eller unødvendigt arbejde.

På baggrund heraf har Rambøll Management udpeget 6 indsatsområder som kan give klare bidrag til den ønskede effektivisering. Inden for hvert indsatsområde er der stillet 3-4 forslag, hvor der kvalitativt er et klart effektiviseringspotentiale. Derefter er der for hvert forslag opstillet kvantificerede effekter for sparede UPH'er og forkortet sagsbehandlingstid pr. forslag og der er foretaget et økonomisk skøn for etablering af forslaget. Metoden leder frem til at der opstilles et katalog af forslag, som alle hver for sig vil give et effektiviseringsbidrag og som kan benyttes som grundlag for detaljering, planlægning og implementering af forslag.

Rapporten giver

- Forslag til effektivisering af den digitale kommunikation mellem AF og a-kasserne – med tilhørende estimat af effektiviseringspotentialet
- Et kvalificeret skøn over det samlede ressourceforbrug i Arbejdsdirektoratet, AF og i a-kasserne i forbindelse med informationsudvekslingen, som de forskellige forslag til effektiviseringer kan vurderes op i mod.



Figur 4: Rådighedsadministrationens primære og sekundære aktører

Undersøgelsens aktører

Administrationen af rådighedstilsynet involverer flere forskellige aktører. I denne undersøgelse er a-kasserne, AF og Arbejdsdirektoratet de *primære aktører*, mens arbejdsgivere og uddannelsessteder har status som *sekundære aktører*. Kommunernes indsats på området er ikke omfattet af undersøgelsen. Rådighedsadministrationens grundlag og aktører kan grafisk illustreres ved hjælp af figur 4.

Alene de primære aktører er inddraget i dataindsamlingen. Der er ikke gennemført interview med arbejdsgivere og uddannelsesinstitutioner. Potentielle effektiviseringer i forhold til den kommunikation, som omfatter disse aktører, er belyst ved at følge datastrømme m.v., som de opleves af de primære aktører.

Undersøgelsens karakter

Undersøgelsen fokuserer på arbejdsprocesser, organisering og IT-understøtning. Hertil kommer udvalgte regelsæt, som aktørerne selv kan ændre.

Arbejdsprocesser

I forhold til de tre primære aktører er der på grundlag af en procesnedbrydning gennemført:

- En vurdering af om der i administrationen af rådighedstilsynet forekommer flaskehalse, dobbeltarbejde eller overflødig arbejde
- Analyse af om aktørernes datagrundlag og arbejdsprocesser er tilrettelagt så IT-systemerne udnyttes bedst muligt
- En vurdering af hvorvidt de nuværende informations- og indberetningskrav kan reduceres inden for rammerne af det eksisterende lovgrundlag.

Organisering

Det er undersøgt om snitfladerne mellem de primære aktører indbyrdes og mellem disse og de sekundære aktører er hensigtsmæssige. Herunder er der fokus på de "gråzoner" aktørerne imellem pga. manglende videndeling.

IT-understøttelse i dag

Der gøres brug af en række IT-systemer i administrationen af loven. I AF er det primære sagsbehandlingssystem Amanda, som de forskellige interne systemer i a-kasserne (Modulus, Winnie, Arke og et antal egenudviklede systemer) skal kunne udveksle data med. Desuden findes en række andre systemer som fx Jobnet, Arbejdsmarkedsportalen, portal for andre aktører og Arbejdsmarkedspladsen, hvor især Arbejdsmarkedsportalen kan blive videreudviklet til gavn for rådighedsadministrationen.

En væsentlig forudsætning for at opnå effektiviseringsgevinster er, at systemerne udnyttes optimalt. For at kunne vurdere om dette er tilfældet, har Rambøll Management bl.a. gennemført:

- Analyser af initiering og datastrømme mellem AF og a-kasserne
- Vurderinger af om øget deling af fælles data og services indeholder effektiviseringsmuligheder.

I bilag 6 er den Fælles IT-understøtning af beskæftigelsespolitikken kort beskrevet. Arbejdsmarkedsstyrelsen har i samarbejde med Arbejdsdirektoratet og BIT gennemført en række IT-strategiske analyser m.h.p. udfærdigelsen af en ny IT-strategi for beskæftigelsesindsatsen der bl.a. tager afsæt i de teknologiske udfordringer som kan konstateres i.f.t. den eksisterende IT-portefølje (Amanda, Arbejdsmarkedsportalen, Jobnet, Arbejdsmarkedspladsen m.fl.).

Undersøgelsens succeskriterier
Undersøgelsens succeskriterier er:

- Identifikation af effektiviseringspotentialer i den elektroniske kommunikation mellem de forskellige aktører til brug for rådighedstilsynet og administrationen heraf, som efterfølgende kan realiseres inden for en relativ kort tidsperiode
- Tilvejebringelse af et validt beslutningsgrundlag i form af kvalificerede skøn over effektiviseringspotentialerne, således at en efterfølgende prioritering af indsatsområder kan finde sted.

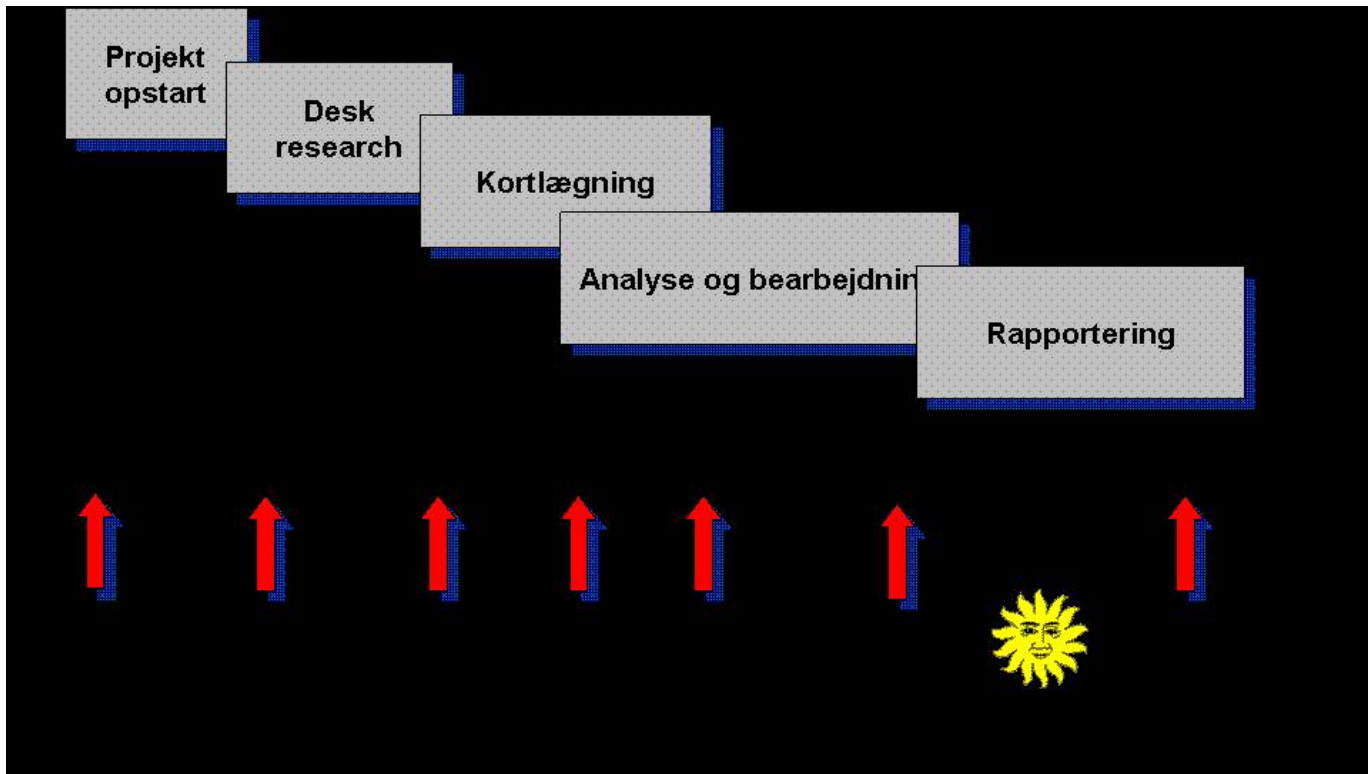
Undersøgelsens organisering og forløb
Der er nedsat en styregruppe, som også fungerer som projektgruppe.

Styregruppens medlemmer er:

Mikala Kreiser (formand), Arbejdsmarkedsstyrelsen
Alex Larsen, Arbejdsmarkedsstyrelsen
Jens Magnild, Arbejdsmarkedsstyrelsen
Tor Münter, Arbejdsdirektoratet
Jan Strøbæk; Arbejdsdirektoratet
Jørn Wæver; Arbejdsdirektoratet
Torben Dam Jensen, AK-Samvirke
Helmer Baadsgaard, AK-Samvirke

Fra Rambøll Management er Poul Juel Lauridsen projektleder, bistået af Lars Andersen; Pernille Harden, Jes Bruun Olsen og Tonny Johansen.

Figur 5: Undersøgelsens elementer og tidsmæssige forløb



1. Interviews, møder og workshops

Der har været afholdt 4 møder og workshops i styregruppen. En række medarbejdere i Arbejdsmarkedsstyrelsen, Arbejdsformidlingen, Arbejdsdirektoratet, a-kasserne og AK-Samvirke har beredvilligt bidraget til dataindsamlingen. Således har Rambøll Management interviewet a-kasserepræsentanter fra SID, Magistrene, HK og FTF samt AF-medarbejdere fra AF i Esbjerg, København, Århus og Fyn.

Der er gennemført 14 interviews, hvoraf de fleste er gennemført som gruppeinterviews. Rambøll Management havde planlagt med hovedvægt på en-til-en interviews for at sikre en nuanceret og fyldestgørende vurdering fra de forskellige repræsentanter. Vi fik dog hurtigt en klar opfattelse af, at der blandt repræsentanterne for aktørerne i rådighedsadministrationen er en overvejende positiv holdning til ”at trække på samme hammel”, hvorfor gruppeinterviews kunne afholdes med betydelig effektivitet. Fordelen ved gruppeinterviews er jo at der sker en afvejning af synspunkterne på de beskrevne problemstillinger undervejs i interviewet.

Der har været afholdt kick-off-møde, en workshop hvor de identificerede problemområder er behandlet og en yderligere workshop, hvor en række effektiviseringsforslag er drøftet samt et møde hvor udkast til denne rapport er gennemgået.

2. Udtræk

Arbejdsmarkedsstyrelsen har fået udarbejdet et dataudtræk fra Amanda, som har opgjort

datatrafikken for 2003 mellem AF og a-kasserne samt mellem a-kasserne og AF. Dette udtræk har været til stor nytte og er i det følgende benævnt "AMS-udtræk 2003".

Definitioner og begreber

I tabel 2 nedenfor er en række begreber i undersøgelsen af rådighedsadministrationen beskrevet

Begreb	Beskrivelse
A-kasse systemer	Hver a-kasse har sit eget IT-system til bl.a. at understøtte rådighedsadministrationen. De mest anvendte systemer er Modulus og Winnie, som dækker over halvdelen af a-kasserne
ADIR	Arbejdsdirektoratet, som er kontrolinstans i rådighedsvurderingen foretager dels stikprøvevis gennemgang af rådighedsvurderingssager, dels fuldstændige gennemgang af udvalgte sagstyper, der har medført en positiv rådighedsvurdering
AF	Arbejdsformidlingen (AF) er et landsdækkende system organiseret i 14 regioner. AF varetager den statslige beskæftigelsesindsats i form af <ul style="list-style-type: none">• Formidling til arbejde.• Information og vejledning• Aktiveringsindsats• Afhjælp ved flaskehalse. I love og regler er det fastlagt hvornår AF skal underrette a-kassen, hvis en ledig fx. udebliver fra aktiviteter, som AF har indkaldt til eller på anden måde udviser en adfærd, der kan rejse tvivl om, hvorvidt den ledige faktisk står til rådighed.
Afmelding	Den ledige skal afmeldes AF, når han eller hun <ul style="list-style-type: none">• Er kommet i job i mere end 14 dage• Er syg i over 14 dage• Går i gang med en ordinær uddannelse (som ikke er et led i en jobplan) - på fuld tid• Skal aftjene værnepligt. Afmelding skal ske til et AF-kontor i den region den ledige bor i ved afkrydsning på dagpengekortet, ved at ringe til AF eller afmelding på AF's hjemmeside.
Amanda	AF's fælles IT-system til understøtning af bl.a. rådighedsadministrationen, som anvendes af alle AF-sagsbehandlere.
AMS	Arbejdsmarkedsstyrelsen, hvortil er knyttet 14 AF-regioner og 120 AF-kontorer, som eksempelvis kan initiere en UPH til a-kassen
Anden aktør	AF kan indgå aftale med private konsulentfirmaer, a-kasser, oplysningsforbund og uddannelsesinstitutioner – de såkaldte ”andre aktører” – om at få overdraget kontaktføløbet med en række målgrupper blandt de ledige.

Arbejdsmarkedsportalen	<p>Arbejdsmarkedsportalen indeholder data om forsørgelse og indsats på personniveau. Portalen er udviklet til brug for medarbejdere hos Arbejdsformidlingen, kommuner, a-kasser og andre aktører.</p> <p>I foråret 2004 er der følgende services:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forsørgelseshistorik på personniveau • Visitationsværktøj, herunder job-barometer • Tællere til brug for opfølgning på kontaktførløb og aktiveringsindsatsen • Løbende rapportering om de enkelte enheder er "bagud" med indsatsen • Opfølgningsstatistik • Effekt af aktivering • Kommunikationsmodul til AF's dialog med de private aktører • Bonusafregningsmodul til aflønning af andre aktører og andre udbydere. <p>Udviklingsplaner i 2004:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udrulning af systemet til kommunerne • Udvikling af nye faciliteter til understøtning af kontaktførløbet • Udbygning af den del af systemet, som bruges af andre aktører.
Bestandskørsel	<p>AMS gennemførte i februar 2004 en såkaldt bestandskørsel, hvor Amanda blev opdateret på baggrund af udtræk fra a-kassernes systemer. Bestandskørslen førte til at 4.600 personer blev afmeldt AF, og godt 15.000 som stod opført i Amanda som ikke-forsikrede skiftede forsikringskategori og blev registreret med et a-kassetilhør. Endelig skiftede mere end 68.000 a-kassetilhør, heri indregnet skift mellem afdelinger indenfor en hovedkasse.</p>
CRAM	<p>Arbejdsmarkedsstyrelsens Centrale Register for Arbejdsmarkedsstatistik (CRAM) leverer oplysninger til Danmarks Statistik til brug for beregning af ledighedens omfang. Registret indeholder oplysninger om den ledighed, der er registreret ved det offentlige arbejdsformidlingssystem. Opgørelsen omfatter ledigheden blandt arbejdsløshedsforsikrede samt hos ikke-forsikrede personer, der modtager kontanthjælp efter bistandsloven. Registret omfatter arbejdsløshedsforsikrede dagpengemodtagere samt ledige, der modtager kontanthjælp. Personer, hvor hovedbeskæftigelsen er aktivering og orlov eller som modtager orlovsydelse eller efterløn, indgår ikke i ledighedsstatistikken, men opgøres i den særlige statistik for arbejdsmarkedspolitiske foranstaltninger (AMFORA-statistikken) én gang i hvert kvartal.</p>

Dagpenge	Et medlem skal være tilmeldt og have kontakt til AF for at kunne få dagpenge. Medlemmet er tilmeldt, når medlemmet er registreret i AF's edb-system (Amanda) som arbejdssøgende.
Dagpengekort	<p>Det første dagpengekort får den ledige, når han eller hun melder sig ledig. AF stempler kortet med datoen for tilmeldingen. Dagpengekortet kan udleveres digitalt. De følgende dagpengekort tilsendes af a-kassen.</p> <p>Den ledige udfylder kortet, og sender det til a-kassen ved dagpengeperiodens udløb, normalt den næstsidste søndag i måneden. Dagpengene vil normalt være til disposition på den lediges konto den sidste hverdag i måneden.</p> <p>Arbejde anføres med antal arbejdstimer, lønindtægt og arbejdsgivers navn og adresse.</p> <p>Ferien udfyldes med F. AF skal have besked senest 14 dage inden ferien holdes.</p> <p>Sygdom udfyldes med S. Blanket til brug for udbetaling af sygedagpenge fås i bopælskommune. Den ledige skal afkrydse om der skal fremsendes et nyt dagpengekort eller om den ledige ønsker at blive frameldt AF som ledig.</p>
Effektiviseringspotentiale	Udførelse af rådighedsadministration indenfor den nuværende lovgivning med brug af færre ressourcer uden stigning i fejlagtige rådighedsvurderinger og uden reduktion af rådighedsvurderinger der ikke er irrelevante
Gråzonecirkulære (vejledning nr. 154 af 10.oktober 1996)	Cirkulære som beskriver de regler som AF-medarbejderne skal følge i forbindelse med de underretningspligtige hændelser
Rådighed	<p>For at stå til rådighed skal en ledig opfylde følgende betingelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opholde sig og have bopæl i Danmark • Være tilmeldt og have kontakt til AF • Have et aktivt CV i AF's CV-bank • Være aktivt jobsøgende • Ingen hindringer (retslige, fysiske, mv.) for at overtage arbejde • Med dags varsel kunne og ville overtage arbejde, herunder arbejde formidlet af AF • Læse post hver dag • Med dags varsel kunne og ville deltage i kurser og tilbud, der øger jobmuligheder • Med dags varsel kunne og ville deltage i obligatoriske vejledningsmøder.

Rådighedstilsyn	<p>Rådighedstilsynet består af en kontrol af hændelser, der kan udløse</p> <ul style="list-style-type: none"> • En sanktion eller • Konstatering af manglende rådighed <p>og hvor medlemmets handlemåde ikke har haft dagpengemæssige konsekvenser.</p> <p>I rådighedsrelevante sager hvor der ikke er givet en sanktion skal a-kasserne løbende og uopfordret sende a-kassens vurdering/afgørelse til Direktoratet sammen med det materiale, der har dannet grundlag for vurderingen. Der er for denne sagsgruppe tale om en gennemgang af samtlige sager. I de øvrige sager foregår kontrollen ved stikprøveundersøgelser.</p>
Rådighedsvurdering	<p>A-kassen skal undersøge og vurdere et medlems rådighed, hvis der opstår tvivl om rådigheden for arbejdsmarkedet. Bliver a-kassen bekendt med forhold, der gør det sandsynligt, at medlemmet ikke står til rådighed for arbejdsmarkedet, skal a-kassen standse udbetalingen af dagpenge til medlemmet, så længe a-kassen undersøger forholdet.</p> <p>A-kassen skal vurdere et medlems rådighed, når AF giver underretning om, at medlemmet ikke har overholdt sine forpligtelser. A-kassen skal i øvrigt vurdere et medlems rådighed, når AF sender en begrundet anmodning herom.</p> <p>A-kassen skal vurdere et medlems rådighed, når medlemmet 2 gange har meldt sig syg i forbindelse med kontaktførløb, formidling af arbejde, tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, afholdelse af informationsmøder mv.</p> <p>A-kassen skal vurdere et medlems rådighed senest efter 6 måneders ledighed.</p> <p>Hvis a-kassen vurderer, at medlemmet ikke står til rådighed, mister medlemmet retten til dagpenge, indtil medlemmet igen kan anses for at stå til rådighed. Det kan efter omstændighederne fx være, når medlemmet har kontaktet AF efter en udeblivelse, når der ikke længere er hindringer (fx sygdom eller børnepasningsproblemer) for at overtage arbejde, eller når medlemmet har haft ordinær beskæftigelse i et nærmere fastsat omfang.</p>

Selvforskyldt ledighed	<p>A-kassen skal undersøge og vurdere om et medlem er selvforskyldt ledig. Denne vurdering er en selvstændig vurdering i forhold til rådighedsvurderingen.</p> <p>Et medlem er selvforskyldt ledig, hvis medlemmet bliver opsagt fra et arbejde eller et tilbud om aktivering af en grund, der væsentligst skyldes medlemmet selv.</p> <p>Medlemmet er også selvforskyldt ledig, hvis medlemmet afslår eller vælger at ophøre i et arbejde eller et tilbud om aktivering, eller hvis medlemmet afslår at medvirke til at udarbejde eller revidere en jobplan.</p> <p>Dette gælder dog ikke, hvis der er en gyldig grund til afslaget eller ophøret. De gyldige grunde er udtømmende fastsat i bekendtgørelsen om selvforskyldt ledighed.</p> <p>Hvis et medlem er selvforskyldt ledig, idømmes medlemmet en sanktion på 3 ugers karantæne. I gentagelsestilfælde kan medlemmet miste retten til dagpenge, indtil medlemmet har haft ordinær beskæftigelse i et nærmere fastsat omfang. Et medlem kan i forhold til samme "forseelse" (fx udeblivelse fra et møde på AF om et formidlet arbejde) i visse tilfælde både miste retten til dagpenge i en periode efter reglerne om rådighed og få en karantæne på 3 uger efter reglerne om selvforskyldt ledighed.</p>
UPH	UPH = Underretningspligtig hændelse er en AF meddelelse til a-kassen om at a-kassen skal afgøre om der skal foretages en rådighedsvurdering af den ledige, samt i bekræftende fald gennemføre rådighedsvurderingen
Vejledning	Vejledning omfatter uddannelse af medarbejdere via klasseundervisning, e-læring, sidemandsoplæring og selvstudium samt skriftlige og elektroniske materialer der er udarbejdet med et pædagogisk sigte på at forbedre medarbejdernes kompetence.

Videndeling	<p>Viden er data og informationer, der inkluderer personer som det bærende led. Information bliver først til viden når den optages hos mennesker, først da kan der opstå handling på baggrund af informationen.</p> <p>Digitalisering har muliggjort at information er blevet uafhængig af tid og sted og er blevet tilgængelig. Viden som ikke benyttes er lig ”ikke-viden.</p> <p>Videndeling er niveauet for fælles information anvendt som handlingsgrundlag i en given kontekst.</p> <p>Videndeling øges ved</p> <ul style="list-style-type: none"> • At facilitere at informationer opsamles til glæde for alle i organisationerne og kan flyde så frit som muligt, dvs. personer har adgang til informationen • At fjerne barrierer der gør det mindre attraktivt at dele informationer med resten af organisationen • At skabe informationssystemer, der tillader information at nå ud til de personer der har brug for den. Dette er dybest set et spørgsmål om at sikre tilgængelighed til information der er relevant og valid.
-------------	---

Tabel 2: Væsentlige begreber i undersøgelsen af rådighedsadministrationen

Rådighedsadministrationen og negative UnderretningsPligtige Hændelser (UPH)

Flow mellem AF, a-kasser og Arbejdsdirektoratet

Rådighedsadministrationens udførende aktører er AF og a-kasser, hvor AF initierer rådighedsvurdering og a-kasserne beslutter og foretager vurderingen om den ledige er til rådighed for arbejdsmarkedet.

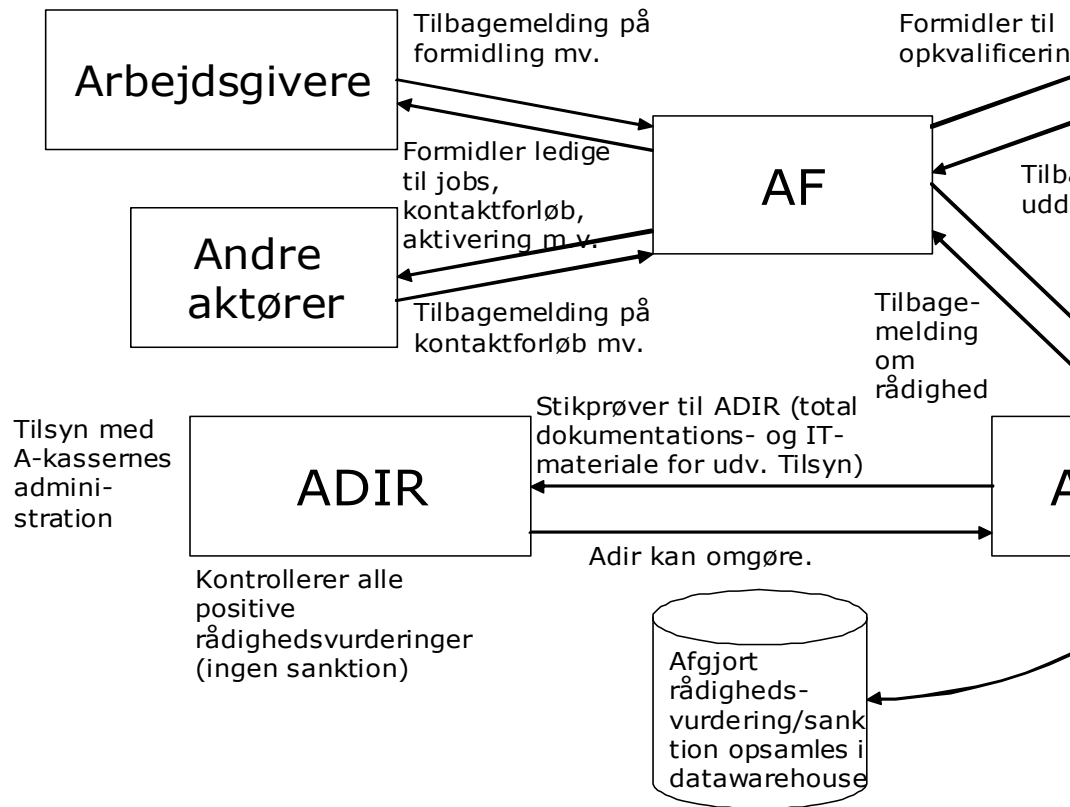
Initieringen i AF sker på baggrund af AFs observationer og indberetninger fra arbejdsgivere, uddannelsesinstitutioner eller andre aktører.

Initiering af en rådighedsvurdering sker hvis den ledige

- Ikke er fremmødt til jobsamtale hos arbejdsgiver eller hos AF
- Ikke er fremmødt til andre møder i AF
- Ikke er fremmødt til formidlet job
- Ikke overholder sine forpligtelser efter en jobplan
- Giver afslag på arbejde
- Udviser adfærd til f.eks. jobsamtale der kan sidestilles med afslag på arbejde.

I figur 6 er vist de forskellige aktører der indgår i rådighedsadministrationen. Denne undersøgelse koncentrerer sig om de negative underretnings pligtige hændelser (UPH) fra AF til a-kasser og om a-kassernes tilbagemeldinger herpå til AF. I figur 7 er underretningsprocessen fra AF til a-kasserne nærmere beskrevet og i figur 8 er indberetningsprocessen fra a-kasserne til AF beskrevet.

Administrationssystemet bygger på at initiativet ligger hos AF, hvor AF-medarbejderen registrerer i Amanda-systemet, som sender data om den negative underretningspligtige hændelse til den pågældendes a-kasse. Konkret sker dette ved at Amanda-systemet dagligt afsender UPH'erne til de a-kasser som Amanda har fået oplyst at de pågældende ledige er medlemmer af. A-kasserne er pligtige til at modtage UPH'erne og skal foretage rådighedsvurderingen⁸



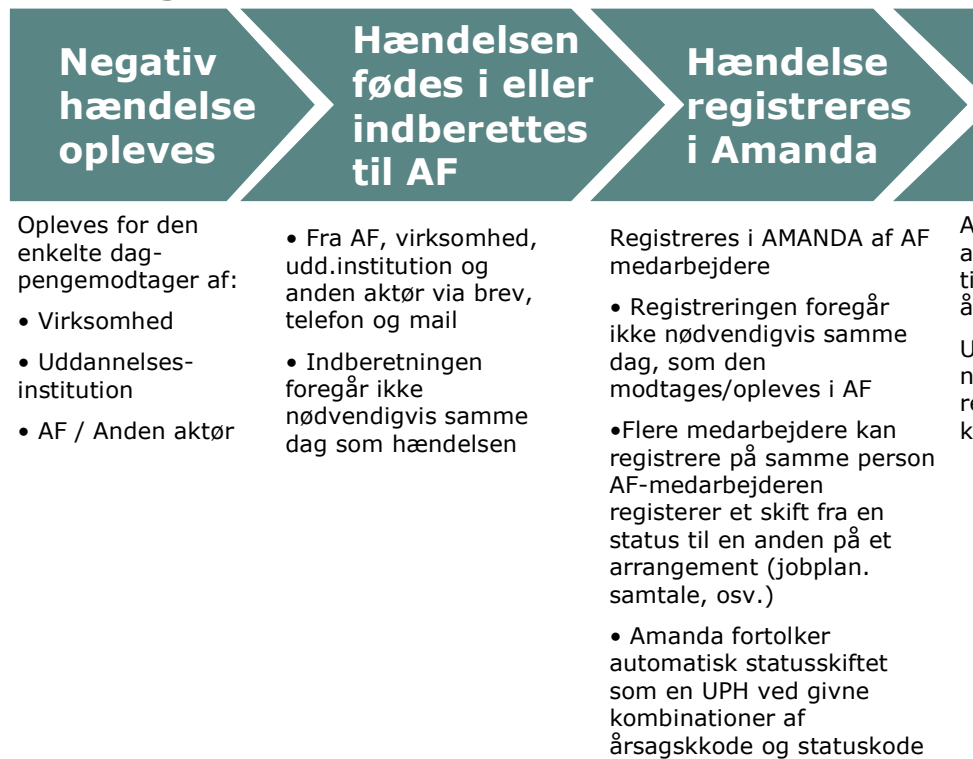
Figur 6:
Kommunikation mellem primære aktører (AF, a-kasser og ADIR) og sekundære aktører (arbejdsgivere, uddannelsesinstitutioner og andre aktører)

Rådighedsadministrationens udførende aktører er Arbejdsformidlingen og a-kasserne, mens tilsynet med rådighedsadministrationen ligger i Arbejdsdirektoratet.

Om en ledig står til rådighed for arbejdsmarkedet vurderes i første instans af den pågældendes a-kasse, som er ansvarlig for udbetaling af dagpenge til ledige. Der er fastsat en række situationer, hvor a-kassen skal vurdere et medlems rådighed. Herudover skal a-kassen undersøge og vurdere medlemmets rådighed, hvis der forekommer oplysninger, der giver anledning til tvivl om rådigheden.

Når a-kassen får en negativ underretningspligtig hændelse (UPH) fra Arbejdsformidlingen (AF), skal a-kassen undersøge forholdet. A-kassen skal foretage en rådighedsvurdering af medlemmet, medmindre a-kassen vurderer, at hændelsen er rådighedsirrelevant. Under selve rådighedsvurderingen er der normalt stop for udbetaling af dagpenge. Hvis a-kassen vurderer, at medlemmet ikke står til rådighed, kan den manglende rådighed strække sig over en eller få dage, men den kan også strække sig over lang tid, eventuelt indtil medlemmet opfylder et nærmere fastsat arbejdskrav. Ud over selve rådighedsvurderingen skal a-kassen i mange tilfælde også tage stilling til, om den negative ”underretningspligtig hændelse” fra AF skal udløse en karantæne for selvforskyldt ledighed.

Fra negativ hændelse til UPH

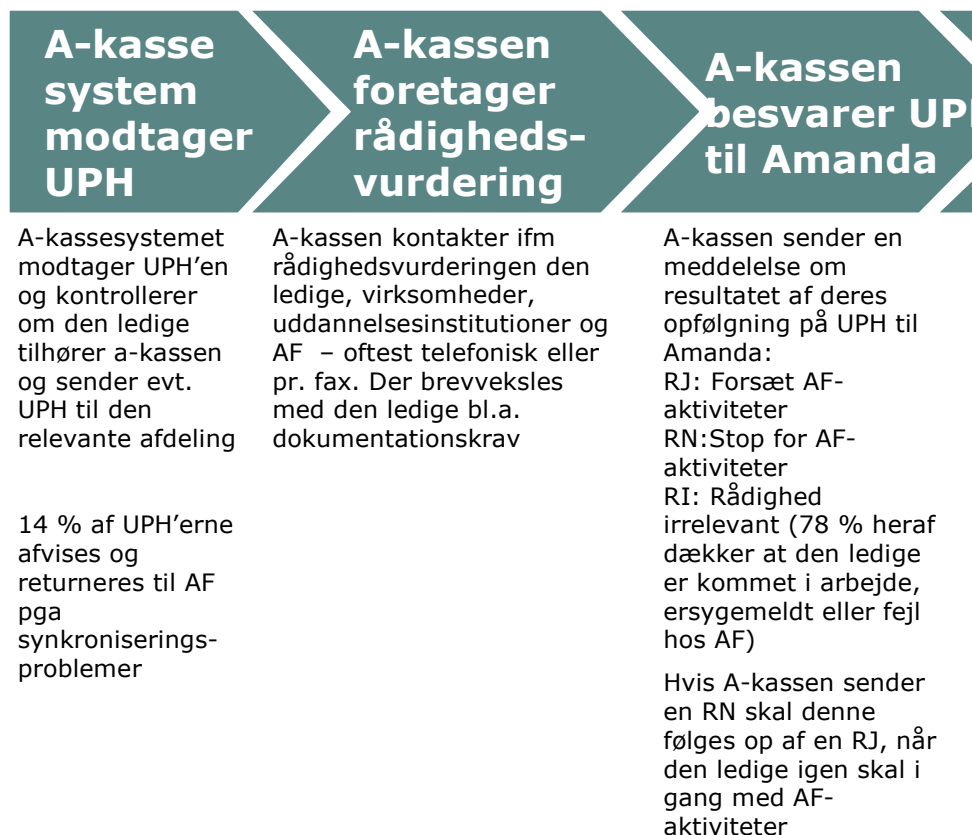


Figur 7: Informationer der danner negativ underrettningspligtig hændelse (UPH) som sendes fra AF til a-kasserne

Det er afgørende for forståelsen af rådighedsadministrationen at være fortrolig med begrebet ”underrettningspligtig hændelse”. Det forklares kort her hvad begrebet betyder:

Konkret er en UPH oplysning om en ledig, der sendes som en datastrøm fra AF til a-kassen. Denne datastrøm indeholder stam- og hændelsesdata, som identificerer den ledige og årsagen til at a-kassen skal overveje at stoppe dagpengeudbetalingen og foretage en rådighedsvurdering. Datastrømmen dannes i AF’s system Amanda, når en AF-medarbejder har sat bestemte årsags- og statuskoder for en ledig. Datastrømmen sendes til den pågældendes a-kasse. A-kassen skal så foretage en rådighedsvurdering af den ledige. Når rådighedsvurderingen er gennemført tilbagesendes resultatet til AF. AF oplyses alene om resultatet af rådighedsvurderingen – ikke begrundelsen.

Fra UPH via rådighedsvurdering i A-kasse



Figur 8: A-kassen modtager negativ underretningspligtig hændelse fra AF og foretager rådighedsvurdering og sender resultatet til AF

Det er Rambøll Managements opfattelse, at administrationssystemet er logisk og sikkert opbygget med en fornuftig ansvarsopdeling. Selve rådighedsvurderingen igangsættes af AF, og det er pålagt a-kasserne at foretage rådighedsvurderingen med mindre den vurderes at være irrelevant. Arbejdsdirektoratet kontrollerer ved gennemgang af stikprøver eller total-analyser om a-kassernes afgørelser er i orden. Alt i alt en hensigtsmæssig arbejdsdeling mellem: AF der har initiativet, a-kasserne der vurderer, pålægger sanktioner og kræver dagpenge tilbagebetalt og Arbejdsdirektoratet der kontrollerer at opgaverne løses som de skal.

En klassisk ”tjek og balance” løsning hvor ansvaret for initiativ, gennemførelse og kontrol er fordelt på 3 forskellige organisatoriske enheder.

Principielt er den optimale IT-understøtning et fælles system for såvel AF som a-kasserne, men det er ikke sandsynligt at realisere indenfor undersøgelsens tidshorisont

og er derfor ikke behandlet som en mulighed.

Men administrationssystemet kan klart effektiviseres. Der afsendes for mange UPH'er, hvilket fremgår af det store antal irrelevante rådighedsvurderinger. Videndeling samt vejledning kan væsentligt forbedres.

Ressourceopgørelser i AF og a-kasserne vedrørende de negative underretningspligtige hændelser

Udgifterne til rådighedsadministrationen udgøres for en meget stor del af løn. Det er i al væsentlighed her der ligger effektiviseringsmuligheder i form af sparet arbejdskraft til at gennemføre rådighedsadministrationen. Der er dog også oplagte muligheder for effektivisering af vejledningsindsatsen for såvel AF-medarbejdere som a-kasse medarbejdere, idet det langt hen ad vejen er den samme kompetenceopbygning der skal ske såvel i AF som i a-kasserne.

Grundlæggende kan man gå to veje når der skal effektiviseres i rådighedsadministrationen på kort sigt:

1. Nedsæt antallet af underretningspligtige hændelser (UPH)

og/eller

2. Nedbring den arbejdstid der medgår til initiering og behandling af UPH'en.

I tabel 3 og tabel 4 er det estimeret hvad det gennemsnitlige forbrug af ressourcer er hos AF, i a-kasserne og i ADIR. Selv om estimererne ikke er fremkommet via kontrollerede tidsstudier er der blandt de interviewede og styregruppen enighed om at et gennemsnitligt estimeret tidsforbrug på 0,5 timer pr. UPH i AF og på 2,5 timer i a-kasserne er realistiske bud, såfremt der er tale om gennemførelse af positive eller negative rådighedsvurderinger. Hvis a-kassen vurderer at det er irrelevant at foretage en rådighedsvurdering er det estimerede tidsforbrug i a-kasserne omkring det halve, dvs. 1,3 time i stedet for 2,5 time.

Aktør= AF	Aktivitet pr. UPH	Kalendertid, gennemsnit, dage	Anvendt arbejdstid gennemsnit, timer pr. UPH uanset type
Skabelse af grundlag for UPH Fra AF, virksomhed, udd. institution og anden aktør via brev, telefon og mail	Modtagelse, arkivering Fordeling, manuel	1	0,1

Registrering i Amanda af AF medarbejdere (Amanda fortolker automatisk statusskiftet som hændelser af typerne F og R afhængigt af arrangementet)	Flere medarbejdere kan registrere på samme person.. AF-medarbejderen registrerer et skift fra en status til en anden på et arrangement (jobplan. samtale, osv.)	3	0,05
Efter afsendelse af UPH	Telefonopkald fra a-kasser pr. UPH Fremsendelse af telefax Brevveksling, arkivering	10	0,25
Modtagelse af svar og opfølgning på UPH	Modtagelse af RN, RJ og RI. AF stopper eller fortsætter AF-aktiviteter afhængig af besvarelsen fra a-kassen	1	0,1
I alt		15 dage	0,5 t

Tabel 3: Opgørelse af gennemsnitlig anvendt arbejdstid og kalendertid for en underretningspligtig hændelse hos Arbejdsformidlingen

Aktør= a-kasse	Aktivitet pr. UPH	Kalendertid gennemsnit	Forbrug af arbejdstid ved positiv/negativ rådighedsvurdering i gennemsnit	Forbrug af arbejdstid ved irrelevant rådighedsvurdering i gennemsnit
Overførsel og registrering i a-kasse-system	Modtagelse, Fordeling a-kassesystemet modtager UPH'en og kontrollerer om den ledige tilhører a-kassen og sender evt. UPH til den relevante afdeling	2	0,1	0,1
A-kassen kontakter ifm. rådighedsvurderingen den ledige, virksomheder, uddannelsesinstitutioner og AF – oftest telefonisk eller pr. fax	Telefonopkald til AF, den ledige, virksomheden mv. Modtagelse og arkivering af fax. Brevveksling, sagsbehandling, Forberedelse af Rådighedsvurdering. Færdiggørelse af rådighedsvurdering.	10	2,0	1,0
Afgørelse og formidling. Hvis a-kassen sender en RN skal denne følges op af en RJ, når den ledige igen skal i gang med AF-aktiviteter	Registrering og meddelelse om resultatet af rådighedsvurdering til AF/Amanda og den ledige	1	0,4	0,15
I alt pr. UPH i gennemsnit		14 dage	2,5 time	1,25

Tabel 4: Opgørelse af gennemsnitlig anvendt arbejdstid og kalendertid for en UPH hos a-kasser

Nuværende ressourceforbrug

I tabel 5 er det samlede ressourceforbrug estimeret i forbindelse med

rådighedsadministrationen hos de tre hovedaktører AF, a-kasserne og ADIR. Det samlede forbrug er på 119 årsværk svarende til en udgift på 45 mio. kr. Ressourceforbruget fordeler sig med godt 80 årsværk hos a-kasserne, 29 årsværk hos AF og 10 årsværk i ADIR.

Ressourceforbrug vedr. negative underretningspligtige hændelser						
Aktør og process	Aktivitet pr. UPH	Anvendt arbejdstid ved gennemført rådigheds vurdering, timer	Anvendt arbejdstid rådighedsvurdering er irrelevant, Timer	Samlet arbejdstid 2003 i årsværk	Udgift i mio. kr.	%-vis fordeling
AF: skabelse af grundlag	Modtagelse, fordeling, arkivering	0,1	0,1	5,8	2,2	5
AF: Behandling af input og afgørelse af status og årsagskoder	Registrering i Amanda af AF medarbejdere	0,05	0,05	2,9	1,1	2
AF: Efter afsendelse af UPH kontaktes AF af a-kassen	Telefonsamtaler, telefax	0,25	0,25	14,5	5,4	12
	Brevveksling, arkivering					
	Modtagelse af RN, RJ og RI					
AF: Modtagelse af svar og opfølgning	AF stopper eller fortsætter AF-aktiviteterne afhængig af besvarelsen fra a-kassen	0,1	0,1	5,8	2,2	5
AF: i alt 2003		0,5	0,5	29,0	10,9	24
A-kasse: Overførsel og registrering i a-kasse-system	A-kassesystemet modtager UPH'en og kontrollerer om den ledige tilhører a-kassen og sender evt. UPH til den relevante afdeling	0,1	0,1	5,8	2,2	5
	Telefonopkald til AF, den ledige, virksomheden mv. Modtagelse og arkivering af fax. Brevveksling, sagsbehandling, Forberedelse af rådighedsvurdering. Færdiggørelse af rådighedsvurdering.					
A-kasse: planlægger og gennemfører rådighedsvurderingen		2	1	62,1	23,3	52
A-kassens afgørelse og formidling.	Registrering og meddelelse om resultatet af rådighedsvurdering til AF/Amanda og den ledige. Hvis a-kassen sender en RN skal denne følges op af en RJ, når den ledige igen skal i gang med AF-aktiviteter	0,4	0,2	12,4	4,7	10
A-kasser i alt 2003		2,5	1,3	80,3	30,1	67
I alt AF og a-kasser		3	1,8	109,3	41,0	92
ADIR: Tilsyn I alt	Behandler 6000 sager årligt			10,0	3,8	8

Rådighedsadm og tilsyn i alt				119,3	44,7	100
------------------------------	--	--	--	-------	------	-----

Tabel 5: Opgørelse af det samlede ressourceforbrug i rådighedsadministrationen baseret på angivne forudsætninger

Estimeringsforudsætninger

Som opgørelsesmetode er anvendt et samlet tidsforbrug på henholdsvis 1,8 time pr. rådighedsvurdering, der vurderes som irrelevant og 3 timer for en rådighedsvurdering der skal foretages og resulterer i enten en positiv eller negativ rådighedsvurdering.

Der er anvendt 1500 timer som beregningsgrundlag for den effektive arbejdstid for et årsværk, idet der er taget hensyn til ferie, søgnehellidage mv., sygdom, i alt 9 uger pr. årsværk, således at arbejdstiden er opgjort effektivt som 43 arbejdsuger a 35 timer, svarende til 1505 timer, nedrundet til 1500 timer pr. årsværk.

Prisen pr. arbejdstime er sat til kr. 250 og er opgjort på følgende grundlag:

Løn kr.	200 (årsløn: kr. 300.000)
Pension	20 (10 % af årsløn)
IT-arbejdsplads	20 (kr. 30.000 pr. år for en IT-arbejdsplads)
Uddannelse	10 (7 dage plus gebyr)
I alt	250 kr. pr. time

Der er således ikke indregnet overhead i opgørelsen (ledelse, husleje, fællesfaciliteter), idet disse ikke tænkes påvirket indenfor en 2-årig horisont. Der er anvendt samme sats for alle tre organisationer. Lønningerne i a-kasserne er formentlig over lønningerne i AF, men det er ikke fundet nødvendigt at inddrage denne forskel.

Effektiviseringspotentiale

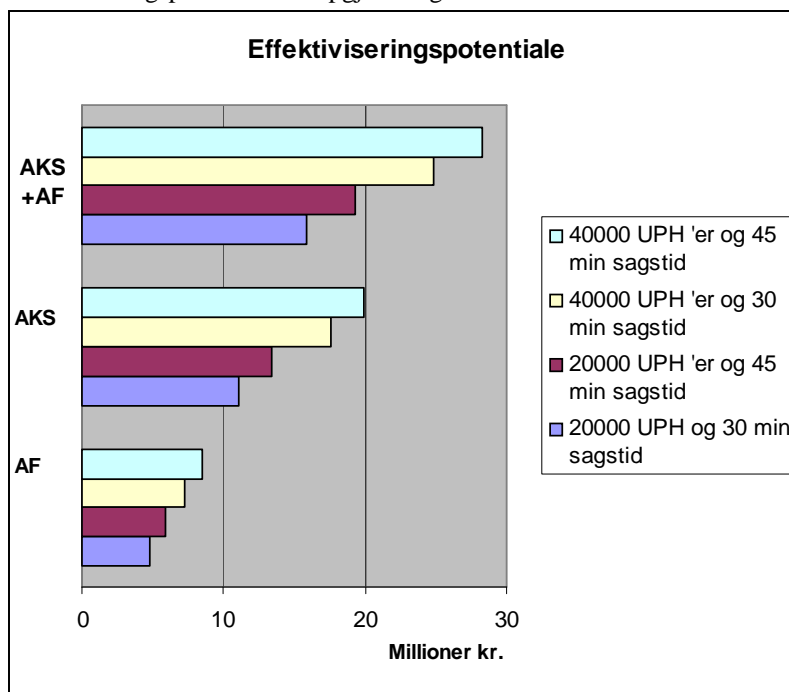
Effektiviseringspotentialet realiseres ved at nedbringe de negative UPH'er der resulterer i at en rådighedsvurdering er irrelevant, samt gennem en reduktion af den samlede sagsbehandlingstid, bl.a. ved en synkronisering af data, deling af viden og vejledning.

Det kortsigtede besparelspotentiale (de lavhængende frugter) hentes ned ved

- At reducere i antallet af UPH'er og at der groft sagt spares i gennemsnit kr. 450 for hver UPH'er der kan undgås uden at dette påvirker rådighedsadministrationens effektivitet

- At forkorte behandlingstiden ved videndeling, bedre vejledning, datasynkronisering og ved at effektivisere og understøtte arbejdsgange ved rådighedsadministration bedre.

Effektiviseringspotentialet er under de givne forudsætninger opgjort til realistisk at ligge mellem 16 og 28 mio. kr. i den samlede rådighedsadministrationen pr. år. Effektiviseringspotentialet er opgjort i figur 9.



Figur 9: Effektiviseringspotentiale i rådighedsadministrationen på kort sigt

Forudsætningerne er som tidligere anført samt

- Antallet af UPH'er nedsættes med mindst 20.000 og højst 40.000
- Behandlingstiden for en underretningspligtig hændelse nedsættes med mindst 30 minutter og højst 45 min. Fordelt med 1/3 i AF og 2/3 i a-kasserne.

Beregning af effektiviseringspotentiale					Effektiviserings	
Organisa tion	UPH'er nedsættes med 20.000	Antal UPH'er nedsættes med 40.000	Reduktion i sagsbehan dlingstid på 30 minutter 10 min. I AF og 20 min i AKS	Reduktion i sagsbehand lingstid på 45 minutter 15 min. I AF og 30 min i AKS	20000 UPH og 30 min sagstid	20000 UPH 'er og 45 min sagstid
AF	2.500.000	5.000.000	2.266.275	3.433.750	4.766.275	5.933.750
AKS	6.500.000	13.000.000	4.601.225	6.867.500	11.101.225	13.367.500
<i>I alt</i>	9.000.000	18.000.000	6.867.500	10.301.250	15.867.500	19.301.250

Table 6: Beregning af effektiviseringspotentiale

Der er således en effektiviseringsmulighed på mellem knap 5 og godt 8 mio. kr. i AF, mens a-kasserne har et større potentiale, nemlig mellem godt 11 og knap 20 mio. kr. pr. år. Der synes ikke at være grundlag for at reducere tilsynsindsatsen, men en omlægning med stratificeret kontrol i forhold til a-kassernes fejlratere kan evt. reducere behovet. Der er i undersøgelsen ikke indregnet et sådant effektiviseringspotential, idet det anses for afgørende at tilsynsindsatsen fastholdes i en periode hvor administrationssystemet delvis omlægges.

I tabel 7 er vist en oversigt over alle forslag til effektiviseringstiltag i rådighedsadministrationen, hvor det er skønnet hvad det koster at etablere tiltaget og hvilke effektiviseringseffekter tiltaget rummer.

Forslagene gennemgås nærmere i det følgende.

Forslag	Reduktion i UPH pr. år.	Reduktion i sagsbehandlings tid i AF.	Reduktion i sagsbehandlingstid i a-kasser	Besparelser pr. år AF	Besparelser pr. år A-kasser	Samlede besparelser pr. år. AF+A-kasser	Etableringsomkostninger
	Antal	Timer pr UPH9	Timer pr. UPH	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	I alt Mio. kr.
A1 Nyt gråzonecirkulære, flere service meddelelser	3000-5000	0	0,05-0,1	0,4-0,6	1,5-2,2	1,9-2,8	1,0-1,5
A2 AF skønner om der skal afsendes en UPH ved oplagte tilfælde	3000-5000	<u>-0,111</u>	0,05-0,1	(-0,7) – 0,0	1,5-2,2	0,8-2,2	1,0-1,5
A3 A-kassers gives adgang til Amanda	0	0,05-0,1	0,2 - 0,3	0,6	1,7-2,3	2,3-2,9	2,0-3,012
B1 Quickregistrering i a-kasser og fagforeninger	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,1-0,2
B2 Amanda opdateres automatisk med tilhørsforholdet fra CRAM og automatisk genfremsendes afviste UPH'ere til den nye a-kasse	2000-4000	0	0	0,3-0,5	0,7-1,3	1,0-1,8	1,0-1,5
B3 Bestandskørsler intensiveres	2000-4000	0	0	0,3-0,5	0,7-1,3	1,0-1,8	0,2-0,3
B4 Arbejdsmarkedsportalen, inkl. fælles domæne - AF-Forum og e-læring	2000-4000	0,025-0,05	0,05 – 0,2	0,5-0,8	1,2-2,5	1,7-3,2	1,0-3,0
C1 Der skabes incitament hos den ledige til hurtig afmelding	3000-5000	0	0	0,4-0,6	1,0-1,6	1,4-2,2	0,5-1,0
C2 Bedre information på a-kassernes og ADIRs hjemmesider	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,2-0,4
C3 Informationskampagne rettet mod andre aktører, uddannelsesinstitutioner m.fl.	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,1-0,2
C4 Ensretning og effektivisering i a-kasserne af procedurer for videreformidling af afmeldeoplysninger til AF	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,1-0,2
D1 Online-indberetning til AF fra uddannelsesinstitutioner og virksomheder	1000-2000	0,025-0,05	0	0,4-0,5	0,3-0,7	0,7-1,2	0,5-1,0
D2 Brug af reminders til virksomheder og uddannelsesinstitutioner	500-1000	0	0	0,1	0,2-0,3	0,3-0,4	0,1-0,2

D3 Informationskampagne rettet mod uddannelsesinstitutioner, virksomheder og andre aktører	1000-2000	0,025	0	0,4	0,3-0,7	0,7-1,1	0,5-1,0
D4 Opstramning af interne procedurer i AF	0	0,025	0,05	0,1-0,3	0,3-0,6	0,4-0,9	0,1-0,2
E1 Grønspættebog (ajourføres og udvikles)	1000-2000	0,025-0,050	0	0,8	0,7-1,0	1,5-1,8	0,1-0,2
E2 Udarbejdelse af best practices	2000-3000	0,05-0,075	0,05-0,075	0,8	1,2-1,4	2,0-2,2	0,3-0,5
E3 E-læring	2000-3000	0,05-0,075	0,05-0,075	0,8	1,2-1,4	2,0-2,2	1,0-2,0
F1 Belønning af a-kasser for lave fejlprocenter	0	0	0,025	0,0	0,1-0,3	0,1-0,3	0,1-0,2
F2 Godkendte forretningsgange i a-kasserne	0	0	0,025	0,0	0,1-0,3	0,1-0,3	0,1-0,2
G Forenkling af kodesystem	0	0	0,050	0,0	0,3-0,6	0,3-0,6	0,5-1,0
H Opfølgning på uekspererede UPH'er i a-kasser	0	0,025	0,025	0,1-0,3	0,1-0,3	0,2-0,6	0,1-0,2
I A-kasser skal kunne modtage fritekst	0	0,025	0,025	0,1-0,3	0,1-0,3	0,2-0,6	0,5-1,0
Total	26.500-48.000 UPH'er	0,225-0,4 timer (14-24 min)	0,65-1,05 (39-63 min)	5,8-9,1 Mio. kr.	14,4-24,0 mio. kr.	20,2-33,1 mio. kr.	11,1-20,5 mio. kr.

Tabel 7: Samlet oversigt over stillede forslag til effektivisering af rådighedsadministrationen

Indsatsområder med problemstillinger og løsningsforslag
Undersøgelsen har klarlagt en række problemstillinger i rådighedsadministrationen, der giver anledning til at de primære aktører med fordel kan ændre den nuværende rådighedsadministration. Disse problemstillinger har vi benævnt ”findings”, hvor vi har identificeret 19. De er angivet i bilag 3. Der er enighed i styregruppen om disse findings eksistens og relevans. Efterfølgende er der identificeret et par yderligere problemstillinger – herunder hvilket sigtemål rådighedsadministrationens IT-system bør have på længere sigt. De tre aktører har foretaget en kvalitativ overordnet vurdering af effektiviseringspotentiale og implementeringsbarrierer.

I det følgende fokuseres på indsatsområder og løsningsforslag.

Der præsenteres 6 indsatsområder, samt enkeltområder med løsningsforslag og de konsekvenser der følger med gennemførelse heraf, herunder skøn for de besparelser og omkostningselementer der indgår. Vi har søgt at kvantificere, hvor vi har adgang til data eller har fundet muligt at foretage skøn.

De 6 indsatsområder er

- Nedbringning af antal negative underretningspligtige hændelser (UPH)
- AF-data og a-kassedata – manglende synkronisering
- Tidspunkt for afgivelse af afmelding
- Forsinkelser
- Vejledning
- Tilsyn.

Hertil kommer enkelte specifikke indsatsområder. Det drejer sig om kodestruktur og IT-ændringer.

Negative underretningspligtige hændelser

Afsendelse af negative underretningspligtige hændelser (UPH) fra AF fordrer, at den lediges a-kasse skal vurdere om det er relevant at foretage en rådighedsvurdering og i givet fald undersøge om den ledige står til rådighed for arbejdsmarkedet. UPH'er dannes af Amanda-systemet. Det sker med udgangspunkt i AF-medarbejderens registreringer i Amanda af årsagskode og statuskode for en ledig. Bestemte kombinationer af status- og årsagskodens værdi bevirker at der automatisk dannes negative UPH'er. Skiftet sker i relation til en ledigs reaktion på en række AF-aktiviteter, uddannelses- eller job- eller aktiviseringsindsatser. Disse aktiviteter kaldes generelt i AF for ”arrangementer” og omfatter aktiviteter indenfor ansættelse, jobplan, kursustilmelding, samtale, cv'er og kontaktførelse. Der er 30 kombinationer af status og årsagsværdier som udløser en negativ UPH (se nærmere i Bilag 2), som bevirker at den lediges a-kasse skal forholde sig til om der skal foretages en rådighedsvurdering eller om rådighedsvurdering er irrelevant.

Baggrund for metoden der danner UPH'er

Der er to hovedårsager til at der er valgt et ret mekanisk beslutningssystem i AF for dannelse af negative UPH'er.

Før 1996 og inden den nuværende administrationsmetode blev gennemført var der ikke sikkerhed for at en beslutning om at en ledig skulle rådighedsvurderes kom frem til a-kasserne. Hertil kom at AF-medarbejderen dengang i betydeligt omfang skulle skønne,

hvorvidt en ledig skulle rådighedsvurderes. Dette administrationssystem blev i 1996 ændret så a-kasserne blev pålagt at modtage de elektroniske underretningspligtige hændelser fra Arbejdsformidlingens system, som frem til april 2000 var AF-match og siden afløst af Amanda. Desuden skulle AF-medarbejderen ikke mere skønne, men i stedet registrere den lediges status og årsagen hertil, hvorved systemet efter en beslutningstabel danner en UPH.

UPH'er afføder telefonopfølgning og faxer i 50 % af UPH-hændelserne
Når a-kassen har modtaget en UPH ringer a-kassen i mange tilfælde til AF pga.

- Manglende oplysninger
- Forståelse af situationen
- Behov for dokumentation.

A-kassen indsamler dokumentationen dels for at kunne foretage rådighedsvurdering, dels for at tilvejebringe et korrekt beslutningsgrundlag. Yderligere kontaktes den ledige (overvejende skriftligt) med henblik på udtalelse/forklaring på årsagen til UPH'en.

AF sender dokumentationen til a-kasserne i form af kopier eller skærbillede ("hard copies") enten via post eller på fax.

Nogle a-kasser oplyser at de kontakter AF i forbindelse med næsten alle UPH'er mens der er a-kasser som "kun" ringer til AF i 25 % af tilfældene. Et realistisk skøn er at a-kasserne i gennemsnit tager kontakt med AF i ca. 50 % af tilfældene.

Kontakten besværliggøres af, at der ofte ikke er sammenfald mellem den registrering af AF-sagsbehandler der følger med UPH'en og den som i realiteten har behandlet den hændelse der førte til UPH'en.

Der skabes for mange negative UPH'er
I 2003 er der afsendt 87.000 negative underretningspligtige hændelser fra AF til a-kasserne. Dette antal har været stigende gennem årene. Det vurderes som nævnt tidligere, at der skabes for mange UPH'er i den nuværende rådighedsadministration. Denne vurdering bygger på at der er 56 % af de behandlede UPH'er, som af a-kasserne vurderes som irrelevant. sammenholdt med at ADIR kun finder få fejl i kontrolarbejdet med a-kassernes afgørelser.

Den valgte procedure for skabelse af UPH'er tager ikke i tilstrækkeligt omfang højde for at den ledige ikke møder op til en række arrangementer hos Arbejdsformidlingen simpelthen fordi den ledige har fået job, og derfor oplever at der jo ingen grund er til at deltage i AF-aktiviteter mere. Det har været pålagt AF siden 1996 at foretage den mekaniske og principielt skønsfrie behandling af de underretningspligtige hændelser i AF. Reglerne herfor er beskrevet i det såkaldte "gråzonecirkulære".

Konsulentfirmaet vurderer at AF's objektive registrering af værdierne af status- og årsagskode i en række tilfælde er uhensigtsmæssig. På den ene side fritager den objektive registrering AF for at skønne, og på den anden side er der et udtalt behov for at reducere antallet af fremsendte af UPH'er i tilfælde af sandsynlig gyldig grund.

Her kan nævnes:

- Jobplan afbrudt pga. opnået varigt ustøttet arbejde
- Ej mødt pga. sygdom, nyt møde er aftalt med AF.

Det kan fastslås at den automatiske oversendelse via Amanda og det intensiverede tilsyn har bevirket en professionalisering af a-kassernes arbejde med rådighedsvurderingerne. Derfor arbejder a-kasserne i dag bedre i forhold til 1996, hvilket også dokumenteres af Arbejdsdirektoratets kontroller.

Ved interview er det fremgået at nogle AF-medarbejdere "vrider" Amanda-systemet en gang i mellem for at undgå en oplagt unødvendig rådighedsvurdering (og eksempelvis noterer i Amanda at aktivering er afbrudt pga. revision af jobplan, hvilket ikke skaber en UPH). Eksempelvis hvis den ledige har fået fuldtidsarbejde og er derfor ikke mødt til et aftalt AF-arrangement.

Effekten

AMS har fået foretaget udtræk af omfang og resultat af rådighedsadministrationen for de negative UPH'er for 2003, benævnt her "AMS udtræk 2003". Heraf fremgår det at nettoeffekten af fremsendelse af de 87.000 UPH'er er, at 8% fører til en negativ rådighedsvurdering, mens 17 % resulterer i en positiv rådighedsvurdering.

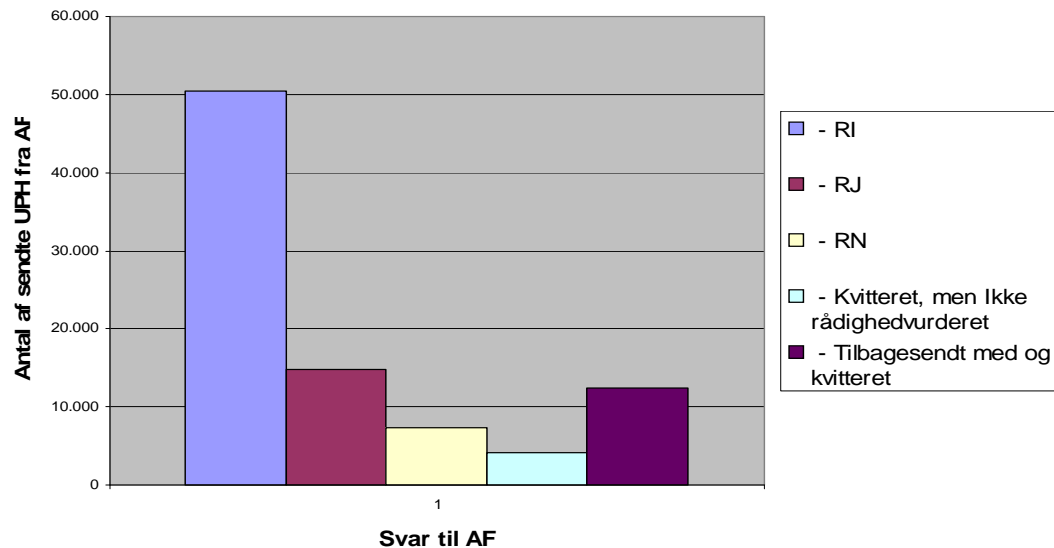
Der er tre muligheder for rådighedsvurderinger som tilbagemeldes af a-kasserne til AF. Det er

1. Rådighedsvurdering ikke relevant (RI)
2. Rådighedsvurdering positiv (RJ)
3. Rådighedsvurdering negativ (RN).

Resultatet i 2003 var at:

- 56 % tilbagemeldtes med værdien "Rådighedsvurdering – irrelevant",
- 17 % fik "Rådighed – Ja"
- 8 % fik "Rådighed – Nej".

AKS reaktion på Afs afsendte UPH'er 2003



Figur 10: Antal UPH'er opdelt på a-kassernes vurdering og reaktion (Kilde: AMS udtræk 2003).

Det bemærkes at af de knap 15.000 positive rådighedsvurderinger svarende til 17 % af de afsendte UPH'er er 37 % forbundet med dagpengemæssige konsekvenser (1 dags dagpengestop eller 3 ugers karantæne) overfor den ledige.

92 % af de fremsendte UPH'er ændrer således ikke vurderingen af den lediges rådighed. Men alligevel medfører 14 % af de fremsendte UPH'er dagpengemæssige konsekvenser for de ledige.

Antallet af rådighedsvurderinger som a-kasserne vurderer som irrelevant ligger på over 50.000, svarende til 70 % af de behandlede rådighedsvurderinger. 56 % af samtlige UPH-koder (dvs 70 % af de behandlede UPH'er) besvares med "Rådighed Irrelevant" i 2003.

Dette tal er klart for højt og bør kunne nedbringes gennem forskellige tiltag som belyses nedenfor i denne rapport.

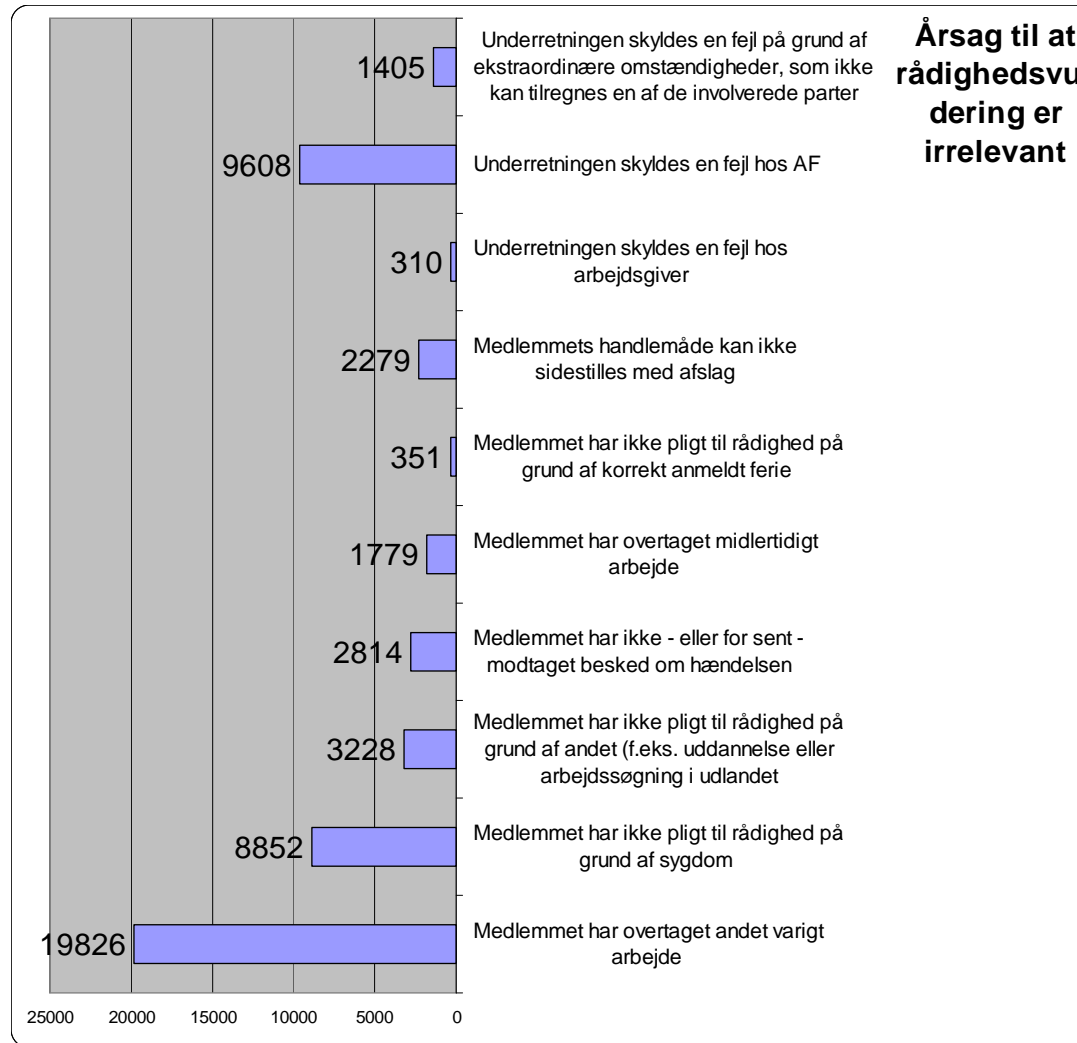
Løsningsforslag

I nedenstående figur 11 (og bilag 5) fremgår det tydeligt, at der er 3 helt afgørende årsager til det store antal irrelevante rådighedsvurderinger:

1.
2.
3.

1. Medlemmet har overtaget varigt arbejde, 19.826 UPH'er
2. Underretningen skyldes fejl hos AF, 960813 UPH'er
3. Medlemmet har ikke pligt til rådighed pga. sygdom, 8852 UPH'er.

Disse tre områder dækker tilsammen 78 % af de irrelevante rådighedsvurderinger. Det er naturligvis her der skal sættes ind for at nedbringe antallet af UPH'er.



Figur 11: Årsager til at a-kassen vurderer at rådighedsvurdering er irrelevant (Kilde: AMS udtræk 2003, se bilag 5).

Alternativet til at afsende sandsynlige irrelevante UPH'er er, at AF i stedet for en UPH afgiver en servicemeddelelse til a-kassen i disse oplagte tilfælde, så a-kassen ikke nødvendigvis skal foretage en rådighedsvurdering, men må vurdere, hvad der bør foretages. A-kassen har så ansvaret for at servicemeddelelsen bliver anvendt fornuftigt i forhold til den ledige. Arbejdsdirektoratet kan i sin kontrol inddrage disse nye servicemeddelelser for at tjekke om a-kassen har handlet hensigtsmæssigt.

Forslag A1

Flere servicemeddelelser og mere fleksibilitet i AF's behandling

Bekendtgørelsen og gråzone cirkulæret ("sæbecirkulæret") bør ændres eller nyskrives så det afspejler at relevante rådighedsvurderinger i dag behandles med færre og få fejl og at antallet af irrelevante rådighedsvurderinger nedsættes væsentligt. Dette kan ske ved at status/årsagskombinationer i en række veldefinerede tilfælde ikke medfører en UPH, når AF er bekendt med at den ledige har fået varigt arbejde eller er syg, men en servicemeddelelse til a-kassen. Fx når den ledige er gået i arbejde eller er sygemeldt.

I de tilfælde hvor en ledig udebliver fra en aktivitet i AF, når AF-medarbejderen er bekendt med at det skyldes at den ledige er kommet i varigt arbejde foreslås, at UPH'en ændres til en servicemeddelelse for a-kasserne.

I de tilfælde hvor en ledig udebliver fra en aktivitet i AF, når den ledige har meldt sig syg foreslås at der sendes en servicemeddelelse til a-kasserne – med en fritekst, at såfremt a-kassen også har modtaget en sygemelding fra den ledige, skal der ikke foretages en rådighedsvurdering med mindre a-kassen finder anledning hertil grundet andre forhold. Forudsætningen herfor er, at Amanda bliver rettet så der er mulighed at tilføje fritekst på statuskoden "udeblevet", samt at a-kasserne garanterer at de kan modtage fritekstfelter.

Afsendelse af servicemeddelelser reducerer både antal afsendt UPH'er men reducerer også sagsbehandlingstiden i a-kasserne, som ikke skal rådighedsvurdere med mindre a-kassen finder at det er påkrævet.

Vedrørende reduktion af irrelevante rådighedsvurderinger forårsaget af fejl i AF henvises til afsnittet om vejledning.

Forslag A2

AF-skøn i oplagte tilfælde

I oplagte tilfælde bør AF-medarbejderne kunne foretage en kvalificeret vurdering inden der afsendes en UPH, således at "Rådighedsvurdering Irrelevant" nedbringes væsentligt. Det handler især om at få nedbragt UPH'er, når den ledige er kommet i arbejde eller er syg.

Det kan være relevant at udføre et pilotprojekt for at få afklaret behovet for kompetenceløft og hvordan arbejdet i praksis kan udføres, således at der ikke er forskel i behandlingen fra det ene AF-kontor til det andet.

Forslag A3

A-kassers adgang til Amanda

Det forekommer oplagt at a-kasserne får adgang til at forespørge på Amanda for deres egne medlemmer. Dette vil spare et meget stort antal telefonopringninger ligesom den korrespondance (fax eller brev) der fremsendes på dokumentation kan reduceres betragteligt. Det vil desuden give a-kasserne en betydelig indsigt i AF's arbejde.

A-kasserne bør have mulighed for at forespørge og printe Amanda-oplysninger for egne medlemmer. Hertil kommer at a-kasserne bør have udbygget de nuværende muligheder

for at afmelde og tilmelde medlemmer til AF via nettet med en direkte adgang til Amanda.

Med a-kassernes adgang til at forespørge på og printe egne medlemmers registreringer i Amanda undgås at a-kasserne kontakter AF for de oplysninger som allerede findes i Amanda.

Dette forslag skal ses i relation til forslaget om udbygning af indhold og adgang til arbejdsmarkedsportalen.

Barrierer

AF-medarbejderne skal bibringes de nødvendige kvalifikationer dels gennem pædagogiske vejledninger, dels gennem beskrivelse og let tilgængelige "best practices".

Det er fremført, at en udvidet anvendelse af Amanda kan give kapacitetsproblemer, dvs. længere svartider. Dette undersøges af AMS i forbindelse med hvilken belastning det afføder at tilslutte 200 IT-arbejdspladser i kommuner til Amanda.

AMS har iværksat forsøg med at give kommuner adgang til Amanda og vurderer i øjeblikket om der både kapacitetsmæssigt og økonomisk er grundlag for yderligere udvidelser. Det forventes, at disse vurderinger er færdige primo 2005.

Det er fremført at a-kasserne tidligere har fået tilbudt adgang til Amanda, men at de økonomiske betingelser for a-kasserne ikke var attraktive.

Det er naturligt at a-kasserne skal betale for adgang til Amanda, og det bør ske til de omkostninger der er forbundet med tilslutning og brug. A-kasserne opnår besparelser som følge af tilslutningen og det gør AF også. A-kasserne bør betale for de meromkostninger (marginalomkostninger) der er forbundet med tilslutning, evt. reduceret med halvdelen af de besparelser der opnås hos AF.

Ressource-besparelser

I tabel 8 er vist værdien af de besparelser der kan opnås for forskellige tiltag. Det skønnes at være muligt at nedsætte antallet af UPH'er med mindst 6.000 og maksimalt 10.000, idet potentialet udelukkende knytter sig til de UPH'er der besvares med "Rådighedsvurdering – irrelevant". Det bemærkes at over 38.000 UPH er vurderet irrelevant som følge af at den ledige er kommet i arbejde, er syg eller der er tale om fejl hos AF.

Effektiviseringsfor slag	Redukti on i antal UPH pr. år	Redukti on i sagsbe-h andlings - tid i AF	Redukt ion i sagsbe handli ngstid i a-kasse r	Bespa relser pr. år AF	Bes pare lser pr. år A-ka sser	Sam lede besp arels er pr. år. AF+ a-ka sser	Etab le- ring s- omk ost- ning er I alt	Im- ple me nter ing stid Mdr
	Antal	Timer pr. UPH	Timer pr. UPH	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	
A1 Nyt gråzoneci rkulære, flere service meddelel ser	3000-50 00	0	0,05-0, 1	0,4-0,6	1,5-2 ,2	1,9-2, 8	1,0-1 ,5	2-4
A2 AF-skøn ner om der skal afsendes en UPH ved oplagte tilfælde	3000-50 00	-0,1	0,05-0, 1	(-0,8) – 0,0	1,5-2 ,2	0,7-2, 2	1,0-1 ,5	2-4
A3 A-kasser gives adgang til Amanda	0	0,05-0,1	0,2 - 0,3	0,6	1,7-2 ,3	2,3-2, 9	2,0-3 ,0	2-4

Tabel 8: Servicemeddelelser, skøn og adgang til Amanda

Manglende synkronisering af data i Amanda og A-kasser

Problembeskrivelse

Ved manglende synkronisering forstås her den situation, hvor der ikke er registreret det samme i Amanda og i a-kassernes systemer om en ledig dagpengemodtagers forhold, hvor informationerne ved en effektiv sagsbehandling, burde være ens. Det kan fx være en ledig, som på et bestemt tidspunkt er registreret i AF som medlem af en a-kasse, hvor den pågældende a-kasse ikke har registreret medlemmet.

AMS gennemførte i februar 2004 en såkaldt bestandskørsel, hvor Amanda blev opdateret på baggrund af udtræk fra a-kassernes systemer. Bestandskørslen førte til at 4.600 personer blev afmeldt AF, og godt 15.000 ikke-forsikrede skiftede forsikringskategori i Amanda, fordi de stod uplignet forkert og blev registreret med et a-kasstillør. Endelig skiftede mere end 68.000 a-kasstillør, heri indregnet skift mellem afdelinger indenfor en hovedkasse. Alle tre tal er så store, at de bekræfter, at den løbende synkronisering mellem Amanda og a-kassesystemerne ikke fungerer optimalt.

afvisning af a-kasemedlemmer, der ikke er registreret i Amanda og omvendt

Forskelle i oplysnings- og registreringshastigheden i AF og a-kasserne.

Ad 1) Problemer med uens registrering af tilhørsforholdet resulterer bl.a. i, at AF sender underretninger til den forkerte a-kasse og derfor modtager en afvisning af underretningen fra a-kassen. Sådanne underretninger og afvisninger pågår indtil den a-kasse, som den ledige er medlem af meddeler tilhørsforholdet til AF eller underretningen stopper fordi den er afvist 7 gange (dette stop efter 7 afvisninger er indført juni 2004).

AF modtog 12.457 afvisninger fra a-kasserne på UPH'ere i 2003, hvilket svarer til at 14 % af alle UPH'ere afvises. Hver af de 12.457 afvisninger, som AF modtager udløser en opfølgingsopgave. For medarbejderen i AF betyder opfølgningen, at man skal overveje om AF skal forsætte AF-aktiviteterne eller ringe til a-kassen for at afdække problemet. Afhængigt af en vurdering af de øvrige omstændigheder vælger sagsbehandleren at iværksætte opfølgende handlinger eller lader afvisningen ligge i forventning om at den løser sig selv ved næste synkronisering med a-kassen. Ud fra et meget groft skøn antages det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på opfølgninger på afvisninger er ca. 10 minutter. Ved godt 12.000 afvisninger om året svarer det til godt et mandår i AF.

Ad 2) Både AF og a-kassen modtager informationer fra den ledige, arbejdsgivere, uddannelsessteder, andre aktører og foretager selv en indsats, der afføder registreringer. Det er imidlertid langt fra givet at AF og a-kassen modtager den samme information endsige registrerer samtidigt. En af konsekvenserne kan være, at afmeldinger ikke når frem til AF før de har sendt en eller flere UPH'ere. Hvis den ledige har fået arbejde kan den ledige afmelde sig AF via dagpengekortet, hvilket indebærer en "forsinkelse" i tilbagemeldingen på op til 6 uger eller mere. Et særligt problemområde vedrører de a-kasser, der har store grupper af dimittender. Her skal den nyuddannede både registreres i AF og i a-kassen, samt evt. i sin fagforening. Fagforeningerne kan modtage tilmeldinger til a-kasserne, der først skal registreres i fagforeningen før de bliver videresendt til a-kassen. Af den grund kan AF nå at modtage flere afvisninger før den ledige er korrekt registreret i a-kassen.

Næsten halvdelen af alle a-kassernes afvisninger stammer fra fire UPH'ere, således som det fremgår af tabel 9:

Type	Fremsendte	Afvisninger	Afvisninger i %
15	1817	1089	60 %
F21 Medlemmet har ikke telefonisk kontaktet AF vedr. formidlingssamtale	3068	990	32 %

R43 Medlemmet er udeblevet fra visitationssamtale	7395	1583	21 %
R09 Medlemmet er udeblevet fra temamøde	9759	2038	21 %

Tabel 9: De fire hyppigste UPH'er ved a-kassernes afvisninger
(Kilde: AMS udtræk 2003)

Fire a-kasser afviser mere end 20 % af de UPH'ere, som de modtager. Se tabel 10.

A-kasse	Afvisninger i %
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes Arbejdsløshedskasse	30 %
ASE	27 %
Dana	25 %
Funktionærernes og Servicefagenes Arbejdsløshedskasse	20 %

Tabel 10: De fire mest afvisende a-kasser (Kilde: AMS udtræk 2003)

Det har været nævnt at det høje antal afvisninger bl.a. kunne forklares ud fra det såkaldte "dimittendproblem", der fremkommer af ved manglende synkronisering i registreringen af nyuddannede/nyudlærte. Dimittendproblemet opstår, hvis AF registrerer den nyuddannede først – fx hvis vedkommende henvender sig først i AF – og AF når at sende en UPH før den nyuddannede er registreret i a-kassen. En anden årsag til afvisninger kan være skift af a-kasse. Det er den nye a-kasse, der skal meddele AF om tilgang (MT= MedlemsTilgang) for at opdatere tilhørsforholdet i Amanda. Hvis dette ikke sker og medlemmet samtidigt står som overført i den gamle a-kasse, så vil den gamle a-kasse sende en afvisning til AF. Det er således værd at bemærke at selvom nogle a-kasser jf. ovenstående afsender langt flere afvisninger end gennemsnittet, så er det ikke givet, at det alene skyldes problemer i synkroniseringen mellem de pågældende a-kasser og Amanda. Rambøll Management har i øvrigt ikke fundet belæg for at ovenstående a-kasser skulle være særligt plaget af dimittendproblemet.

For at komme videre med en afklaring er det Rambøll Managements opfattelse at der må udtages et antal sager, der gennemgås med henblik på afklaring af årsagerne til afvisningerne i a-kasserne. Det kan naturligvis ikke udelukkes at de forskellige a-kasser kan have sat deres systemer forskelligt op vedr. betingelser for at afvise en UPH.

Løsningsforslag
Løsningsforslag B1
Quickregistrering i a-kasser og fagforeninger

Nogle a-kasser har nedbragt problemerne med dimittender ved at foretage en "quickregistrering", så man får afviklet problemet hurtigere og dermed minimere synkroniseringsproblemet. Andre har arbejdet sammen med fagforeningerne om at optimere arbejdsgangen i registreringer. De fleste a-kasser kunne uden tvivl lære af de bedste mht. at nedbringe reaktionstiden fra medlemmet henvender sig til enten fagforening eller a-kasse og til at medlemmets cpr-nummer er registreret i systemet, så underretninger fra AF ikke afvises.

Løsningsforslag B2

Amanda bør automatisk opdatere tilhørsforholdet fra CRAM og automatisk genfremsende afviste UPH'ere til den nye a-kasse

For at minimere "opfølgingsdjævelen" i AF skal Amanda justeres, så den i stedet for at generere et behov for manuel opfølgning på en afvist UPH automatisk foretager opdateringen af tilhørsforholdet på baggrund af opslaget i CRAM og automatisk genfremsender UPH'en til den "nye" a-kasse. Implementeringen af den foreslåede automatik vil i givet fald kræve, at der blev opstillet nogle præcise opdateringsregler, fx at tilhørsforholdet i CRAM er blevet opdateret af en anden hovedkasse end registreret i Amanda. Der skal således opstilles en beslutningstabel for hvornår CRAM må overskrive Amanda-data

Løsningsforslag B3

Hyppigere opdateringskørsler (bestandskørsler)

AMS og a-kasserne gennemførte den første totale bestandskørslen i februar 2004, hvor Amanda blev opdateret på baggrund af data i a-kassernes systemer. Resultatet af bestandskørslen var at ca. halvdelen af a-kasserne kun havde ændringer til under 1 % af deres medlemmer, som var registreret i Amanda. I den anden ende havde 3 a-kasser ændringer til mellem en tredjedel og en fjerdel af de af deres medlemmer, som var registreret i Amanda. Konsulentfirmaet vil derfor anbefale, at – i prioriteret rækkefølge – kommunikationen med Kristelig a-kasse, Danske Lønmodtageres A-kasse og Dana, A-kasse For Selvstændige analyseres nøjere. Indtil problemet er analyseret anbefales det, at der i en periode gennemføres hyppigere bestandskørsler. Der er planlagt en ny bestandskørsel september 2004, hvis denne bestandskørsel bekræfter ovenstående skæve billede af problemerne kunne de a-kasser, som er dårligst synkroniserede med Amanda gennemfører hyppigere "minibestandskørsler", hvor a-kasserne sendte MT hændelser på hele deres medlemsbestand. Analyser og opfølgningen på en sådan intensiveret synkronisering vil givet kunne lede frem til at de daglige rutiner blev optimeret, så tiltaget igen kunne sættes i bero.

Løsningsforslag B4

Arbejdsmarkedsportalen

En vurdering af de informationer der fremgår af Arbejdsmarkedsportalen og deres opdatering tyder på, at der her findes mere opdaterede og korrekte data end i Amanda, eksempelvis opdateres den lediges a-kasse tilhørsforhold ugentligt fra CRAM. Hertil kommer at den lediges periodeskift, der er en regelfastsat beregningsfaktor i forhold til den lediges rettigheder og pligter, er bedre opdateret i Arbejdsmarkedsportalen fordi der er indbygget en beregningsalgoritme der løbende justerer den lediges periodeskift.

Der er umiddelbart to mulige løsninger der kan tilvejebringe en forbedret deling af viden mellem a-kasserne og AF i forbindelse med sagsbehandling af rådighedsvurderinger: Den ene løsning udelukker ikke den anden:

At a-kasserne får adgang til Amanda for egne medlemmer (se afsnit A, forslag A3)
 At der i fællesskab mellem AF og a-kasserne etableres et Rådighedsdomæne under Arbejdsmarkedsportalen indeholdende data om medlemskab, ledighedsperiode, udbetalingsoplysninger og et AF-Forum med vejledninger, ”svar på ofte stillede spørgsmål”.

Fælles datagrundlag i Arbejdsmarkedsportalen

Udvikling af et Rådighedsdomæne under Arbejdsmarkedsportalen hvor AF og a-kasserne, samt den ledige har adgang til relevante informationer i forbindelse med rådighedsvurderingen.

Eksempler på informationer der kunne være relevante:

Stamoplysninger om den ledige, eksempelvis A-kasse tilhør

Afmelding og tilmelding

Sanktionsinformation

Ledighedsperiode

Jobplaner, etc.

Historik på UPH'er og deres tilbagemeldinger, herunder tilknyttet dokumentation

Historik på Servicemeddelelser

Vejledningsmateriale

Best practices

Svar på ofte stillede spørgsmål.

Det vurderes, at en stor del af disse informationer allerede findes i forbindelse med Anden Aktør i portalen, og der vil således være tale om en udstrakt grad af genbrug.

Det vil kræve en analyse af den nuværende dataudveksling mellem Amanda, CRAM og A-kasserne mv. at nå frem til et sikkert beslutningsgrundlag.

I tabel 11 er skønnet hvilke gevinster der vil følge af forslagene samt hvilke omkostninger, der vil være forbundet med deres etablering.

Forslag	Reduktion i UPH pr. år.	Reduktion i sagsbehandlingsperiode i AF.	Reduktion i sagsbehandlingsperiode i a-kasser	Besparelser pr. år AF	Besparelser pr. år A-kasser	Samlede besparelser pr. år. AF+A-kasser	Etableringsomkostninger	Implementeringstid
	Antal	16	Time pr. UPH	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	I alt Mio. kr.	Mdr.

B1 Quickregistrering i a-kasser og fagforeninger	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,1-0,2	4-6
B2 Amanda opdateres automatisk med tilhørsforholdet fra CRAM og automatisk genfremsendes afviste UPH'ere til den nye a-kasse	2000-4000	0	0	0,3-0,5	0,7-1,3	1,0-1,8	1,0-1,5	4-6
B3 Bestandskørsler intensiveres	2000-4000	0	0	0,3-0,5	0,7-1,3	1,0-1,8	0,2-0,3	0
B4 Arbejdsmarkedsportalen, inkl. fælles domæne - AF-Forum og e-læring	2000-4000	0,025-0,05	0,05 – 0,2	0,5-0,8	1,2-2,5	1,7-3,2	1,0-3,0	4-12

Tabel 11: Bedre synkronisering af data og udbygning af arbejdsmarkedsportalen

Mindskelse af antallet af irrelevante UPH'er gennem hurtigere afmeldeoplysninger til AF 17).

Ved iværksættelse af en hurtig og præcis afmelding af den ledige kan dette antal reduceres voldsomt måske helt ned til ca. 3000. I en række tilfælde afmeldes den ledige slet ikke selv om det skulle være gjort. Det er vigtigt at der skabes et incitament til at den ledige afmelder sig hurtigt og at den ledige er fuldt informeret om vigtigheden af og hvad han eller hun skal gøre for at afmelde sig..

Dagpengemodtagerne skal afmelde sig hos både AF og a-kassen, hvis de ikke er berettigede til dagpenge i mere end 14 dage, f.eks. i tilfælde af job.

Mange afmelder sig dog ikke AF, men alene deres a-kasse. Hvis afmeldingen sker hos AF, får a-kassen dog automatisk besked, og den ledige behøver ikke at fremsende et nyt dagpengekort.

Afmelding til a-kassen er det oftest forekommende. Afmeldingen sker sjældent ved, at man kontakter sin a-kasse og oplyser herom, men oftest (i 90 pct. af tilfældene) ved, at udfylde og indsende et dagpengekort. Hvis man ikke længere indsender dagpengekort, sker afmeldingen i nogle, men ikke alle, a-kasser pr. automatik efter et vist tidsrum, typisk 14-16 dage efter, at dagpengekortet skulle have været indsendt.

Når den ledige tager direkte kontakt til deres a-kasse og afmelder sig, vil nogle a-kasser videreformidle afmeldingen til AF meget hurtigt herefter, typisk umiddelbart efter at afmeldingen er modtaget. Nogle a-kasser samler dog disse afmeldinger sammen med afmeldingen via dagpengekortet, hvilket typisk giver en forsinkelse på ca. 20 dage. Og andre videreformidler ikke afmeldingen til AF, men opfordrer den ledige til at afmelde sig hos AF.

Afmelding via dagpengekortet, som anvendes i 90 % af tilfældene giver større forsinkelse (op til 5-6 uger). Det skyldes dels, at denne afmeldingsform i sig selv skaber en vis forsinkelse qua, at der udfyldes dagpengekort for 4-5 uger ad gangen. Og dels at sagsbehandlingen af disse dagpengekort i a-kasserne kan trække ud.

Tabel 12: Kort om afmelding

I praksis betyder disse forsinkelser i afmeldeoplysningerne, at AF fortsætter med at indkalde personer til forskellige 'arrangementer', f.eks. kontaktsamtaler, på trods af, at de faktisk er kommet i beskæftigelse. Når disse personer så ikke møder frem til disse 'arrangementer', fremsendes en UPH til pågældendes a-kasser.

Der er således tale om et betydeligt effektiviseringspotentiale, hvis forsinkelserne af afmeldeoplysninger mindskes. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i AF og a-kasserne pr. UPH er, jf. tidligere, estimeret til hhv. 0,5 time og 2,5 time. En UPH der fører til at rådighedsvurderingen er irrelevant udløser et mindre forbrug af sagsbehandlingstid i a-kasserne end den gennemsnitlige UPH, estimeret til 1,3 time.

Løsningsforslag

Der er tre udfordringer i relation til mindskelse af forsinkelse af afmeldeoplysninger til AF – og dermed irrelevante UPH'er.

Forslag C1

De ledighedsberørte borgere har i dag intet incitament til at afmelde sig direkte til AF eller afmelde sig hos a-kassen straks efter, at de er kommet i beskæftigelse. Der er formuleret et krav om, at de skal afmelde sig AF, men manglende afmelding til AF får ingen konsekvenser.

Et løsningsforslag vil således knytte an til etablering af et sådant incitament til direkte og/eller hurtig afmelding. En måde at skabe et sådant incitament er på dagpengekortet (og på a-kassernes, Arbejdsdirektoratets og AF's hjemmesider) at oplyse dagpengemodtageren om, at vedkommende vil få de resterende dagpenge udbetalt umiddelbart efter, at afmeldingen er gennemført (evt. via internettet) og dagpengekortet er indsendt. Erfaringsmæssigt er økonomiske incitamentet stærkt udfordrende, og det er Rambøll Managements vurdering at det er nødvendigt med et økonomisk incitament for at løse afmeldeproblemet – gode ord er ikke nok.

Dette løsningsforslag kræver at refusionsbestemmelserne for a-kasserne tilpasses, samt at a-kasserne er i stand til at gennemføre disse hurtigere udbetalinger af dagpenge. Såvel AF som a-kasserne vil have stor effektiviseringsgevinst ud af et succesfuldt forslag om de forslaget ikke er høstet af samvirkens og i særligt ikke

vanskeligt at finde information på diverse hjemmesider om procedurer m.v.

De ledighedsberørte borgere har i dag vanskeligt ved at finde ud af, til hvilken aktør de skal gøre hvad, og hvornår. Denne udfordring mindskes nok ikke af den stigende inddragelse af anden aktør i AF-regionerne.

Hvad de specifikt skal foretage sig i forbindelse med afmelding, kan det være vanskeligt at finde oplysninger om på internettet, som nok for mange vil være en af de umiddelbare informationskilder. Der er en elektronisk afmeldefunktion på HYPERLINK "<http://www.jobnet.dk>" www.jobnet.dk (AF-regi), men da det hyppigste problem er manglende afmelding til AF, vil de ledighedsberørte borgere nok ikke søge deres oplysninger på dette site. På a-kassernes hjemmesider, som må betragtes som en af de mest anvendte informationskilder i relation til afmelding, findes der sjældent information om, hvordan, hvornår og til hvem man skal afmelde sig. Der er sjældent informative 'hits' på søgninger på afmelding, intet link til HYPERLINK "<http://www.jobnet.dk>" www.jobnet.dk, ingen svar på afmeldespørgsmål under spørgsmål & svar m.v. Et såkaldt dybt link fra a-kassernes hjemmeside vil være relevant, da det leder frem til den relevante side og ikke blot jobnets forside.

Endvidere gælder det, at Arbejdsdirektoratets hjemmeside, der indeholder blanketter m.v., ikke indeholder lettilgængelig information om afmeldeprocedurer, heller ikke under spørgsmål & svar.

Der er flere løsningsmuligheder i relation til at højne vidensniveauet hos de ledighedsberørte borgere. Et umiddelbart forslag vil være at forbedre den information, der er tilgængelig på a-kassernes og Arbejdsdirektoratets hjemmesider.

Et andet løsningsforslag, ikke mindst set i lyset af den voksende inddragelse af andre aktører i AF-regionerne, vil være at gennemføre en informationskampagne rettet mod andre aktører og kursussteder m.fl., der afvikler diverse aktive tilbud for dagpengemodtagere. Disse aktører er i daglig eller løbende kontakt med de ledighedsberørte borgere, hvorfor det vil være hensigtsmæssigt, at de understøtter en tidlig (og gerne direkte til AF) afmelding.

Et tredje løsningsforslag er at indsætte bestemmelser i kontrakterne med andre aktører og uddannelsesinstitutioner der pålægger aktørerne at orientere de ledige hyppigt om afmeldereglerne og -mulighederne.

Forslag C3

Videreformidling af afmeldeoplysninger fra a-kasserne til AF sker ikke i dag på en ensartet og den mest effektive måde.

Jf. tabel 12 ovenfor afspejler, at der i dag ikke er ensartede procedurer for videreformidling af afmeldeoplysninger fra a-kasserne til AF, ligesom denne videreformidling af oplysninger ikke sker så hurtigt som faktisk muligt.

Løsningsforslag kan således også med fordel relatere sig til ensretning og effektivisering af disse procedurer og arbejds gange i a-kasserne, jf. nedenfor.

Der gives a-kasserne mulighed for at kunne afmelde egne medlemmer direkte via Amanda eller via den digitale til- og afmeldefunktion på Jobnet.

Automatisk afmelding ved manglende fremsendelse af dagpengekort: I dag er det ikke alle a-kasser, der gennemfører en sådan automatisk afmelding. Der kan således med fordel pålægges a-kasserne, at de gennemfører en sådan procedure samt straks videreformidler afmeldinger som konsekvens heraf til AF.

Videreformidling til AF af direkte afmelding til a-kassen: Det er ikke i alle a-kasser, at en sådan videreformidling sker og i nogle a-kasser sker den med op til 20 dages forsinkelse i gennemsnit. Forsinkelsen følger at, at disse afmeldinger i dag samles med afmeldinger via dagpengekortet og fremsendes på én gang til AF. Det kan således med fordel pålægges a-kasserne, at de dels etablerer faste procedurer for videreformidling til AF, dels fremskynder videreformidlingen af oplysningerne.

En oplagt mulighed er at etablere ovenstående tiltag i relation til det foreslåede rådighedsdomæne under Arbejdsmarkedsportalen.

Barrierer

Der synes ikke at være større barrierer for implementering af ovennævnte løsningsforslag.

Straksudbetaling af restbeløb kræver at refusionsbestemmelserne for a-kasserne tilpasses, samt at a-kasserne er i stand til at justere deres procedurer for udbetaling af dagpenge, så dette kan lade sig gøre. De første sonderinger på området i ADIR og AK-Samvirke tyder ikke på nævneværdige problemer med gennemførelsen af dette forslag. Endvidere kan ensretning og effektivisering af procedurer i a-kasserne for videreformidling af afmeldeoplysninger til AF stille krav om at a-kassernes forskellige IT-systemer er i stand til at håndtere dem.

Forslag	Reduktion i UPH pr. år.	Reduktion i sagsbehandlingstid i AF.	Reduktion i sagsbehandlingstid i a-kasser	Besparelses pr. år AF	Besparelses pr. år A-kasser	Samlede besparelses pr. år. AF+a-kasser	Estimerede ring-somkostninger	Implementeringstid
	Antal	18		Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Måned
C1 Der skabes incitament hos den ledige til hurtig afmelding	3000-5000	0	0	0,4-0,6	1,0-1,6	1,4-2,2	0,5-1,0	3-5
C2 Bedre information på a-kassernes og ADIRs hjemmesider	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,2-0,4	2-4
C3 Informationskampanje rettet mod andre aktører, uddannelsesinstitutioner m.fl.	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,1-0,2	2-4
C4 Ensretning og effektivisering i a-kasserne af procedurer for videreformidling af afmeldeoplysninger til AF	1000-2000	0	0	0,1-0,3	0,3-0,7	0,4-1,0	0,1-0,2	2-4

Tabel 13: Løsningsforslag vedr. hurtigere afmelding

Mindskelse af sagsbehandlingstiden gennem mindskelse af antallet af forsinkede meddelelser til AF fra kursussteder, arbejdsgivere og andre aktører
Kursussteder, arbejdsgivere og andre aktører skal orientere AF, hvis de oplever forhold, der rejser tvivl om dagpengemodtagernes rådighed. Disse indberetninger foretages dog ofte med en vis forsinkelse, hvilket betyder, at der i disse tilfælde vil være relativ lang tid mellem den konkrete hændelse og rådighedsvurderingen. Samtidig kan forsinkelser i den interne sagsbehandling hos AF også yderligere medvirke til forsinkelser i modtagelsen af UPH'er i a-kasserne, fx gennem en tidsforskudt registrering af manglende fremmøde i forbindelse med mødepligtige aktiviteter (for stor tidsforskel mellem hændelses- og registreringstidspunkt).

Det vanskeliggør sagsbehandlingen i forbindelse med rådighedsvurderingen, hvilket kan forlænge denne.

Til en hurtigere orientering af AF fra kursussteder, arbejdsgivere og andre aktører og en kortere intern sagsbehandling vil således være knyttet et effektiviseringspotentiale, der består af en mindskelse af sagsbehandlingstiden (primært i a-kasserne, men også i AF).

Løsningsforslag

Den primære udfordring i forlængelse af ovenstående er at sikre, at kursussteder, arbejdssteder og andre aktører underretter AF umiddelbart efter en negativ hændelse.

Der kan foreslås flere forskellige løsningsmuligheder i forhold til at sikre en sådan udvikling:

Forslag D1

Etablering af en mulighed for online-indberetning til AF, således at underretningen om den negative hændelse ikke er en administrativ tung øvelse for disse aktører. Her kan den nuværende portal for andre aktører være en mulighed, der kan befordre en udvidelse af on-line indberetningerne. Det kan så i kontrakten sættes op som et krav at der skal reageres hurtigt og indenfor fastsatte frister.

Forslag D2

Der udsendes en automatisk reminder fra AF til virksomhederne, uddannelsesinstitutioner og andre aktører. I nogle tilfælde, fx i forbindelse med virksomhedernes tilbagemelding på resultatet af en jobformidling, vil en automatisk reminder kunne udsendes. I andre tilfælde, fx i forhold til anden aktør og uddannelsesinstitutioner, er primært generelle reminders relevante. Dette forhold kan også reguleres i kontrakten.

Forslag D3

Der udarbejdes og gennemføres en informationskampagne rettet mod kursussteder, arbejdssteder og andre aktører, der har til formål – gennem at øge deres forståelse for problematikken – at mindske forsinkelserne. Det vil være naturligt at lave én informationskampagne, der retter sig mod både at fremskynde og sikre afmelding til AF og mindske forsinkelserne i fremsendelse af meddelelserne.

Forslag D4

Stramme op på de interne procedurer i AF for, hvor lang tid der maksimalt må gå mellem en konstateret hændelse og dens registrering i Amanda, fx gennem indførelse af servicemål for registreringer der er af betydning om AF afsender en UPH til a-kassen.

Barrierer

Der vil være vanskeligheder med at benytte arbejdsmarkedsportalen som fælles indberetningskanal, men her kunne en udbygning af portalen for andre aktører være en mulighed.

Forslag	Reduktion i UPH pr. år.	Reduktion i sagsbehandlings-tid i AF.	Reduktion i sagsbehandlings-tid i a-kasser	Besparelser pr. år AF	Besparelser pr. år A-kasser	Samlede besparelser pr. år. AF+ A-kasser	Etablerings-omkostninger	Implementeringstid
	Antal	19	Timer pr. UPH	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Måned
D1 Online-indberetning til AF fra uddannelsesinstitutioner og virksomheder	1000-2000	0,025-0,05	0	0,4-0,4	0,3-0,7	0,7-1,1	0,7-1,1	4-6

D2 Brug af reminders til virksomheder og uddannelsesinstitutioner	500-1000	0	0	0,1	0,2-0,3	0,3-0,4	0,3-0,4	2-4
D3 Informat ionskampagne rettet mod uddannelsesinstitutioner, virksomheder og andre aktører	1000-2000	0,025	0	0,4	0,3-0,7	0,7-1,1	0,7-1,1	2-4
D4 Opstramning af interne procedurer i AF	0	0,025	0,05	0,1-0,3	0,3-0,6	0,4-0,9	0,4-0,9	2-4

Tabel 14: Hurtigere og præcisere indberetning fra virksomheder og uddannelsesinstitutioner

Vejledning

Grundlæggende må man sige at Amanda-systemet er bedre end sit rygte. Amanda understøtter Arbejdsformidlingens arbejdsgange med at skabe og videresende UPH'ere og siden modtage resultatet af rådighedsvurderingen. Det er naturligvis en generel fordel at Arbejdsformidlingen deles om et system og har en fælles database.

Imidlertid er der en række områder hvor Amanda kunne være bedre.

Det forekommer at det kan være svært at vide hvordan man registrerer oplysninger korrekt i Amanda, bl.a. fordi Amanda rummer så mange muligheder. Den samme type registrering i Amanda kan – selvom det jo ikke er korrekt – således fremstå forskelligt fra medarbejder til medarbejder.

20.

Desuden må vi konstatere en væsentlig mangel i Amanda, nemlig at der ikke er en samlet kronologisk log over de hændelser og aktiviteter som er gennemført eller planlagt for den ledige. 'Arrangementslisten' dækker noget af behovet, men såvel præsentation som indhold kan klart forbedres. Det bevirker, idet flere forskellige AF-medarbejdere kan arbejde og registrere aktiviteter, arrangementer og kontakter for den samme ledige hver for sig, at den enkelte AF-medarbejder ikke fuldt ud kan skabe sig et hurtigt samlet overblik over den lediges situation. Udtrykket "Der er (for) mange billeder i Amanda" er vi stødt på flere gange.

Samtidig har medarbejdere i a-kasserne behov for viden om Amandas kodesystemer og såfremt a-kasserne får adgang til Amanda vil der være et uddannelsesbehov at dække for disse nye brugere.

Opbygning af en udpræget fælles forståelse mellem AF-medarbejdere og a-kasser vil betyde en effektivisering af arbejdet. A-kasse-medarbejdere taler i dag meget i "koder", dvs. han/hun er optaget af hvilke koder der skal angives som begrundelse for den foretagne rådighedsvurdering. AF-medarbejdere taler mere i "arrangementer" og er mindre orienteret mod "koder", bl.a. fordi AF ikke ser begrundelserne for de vurderinger a-kasserne er kommet frem til.

Der er således behov for at AF-medarbejderen registrerer i Amanda efter samme retningslinjer og "best practices" – det vil lette arbejdet i a-kasserne, som jo får UPH'er fra forskellige AF-regioner.

På den anden side er der behov for at a-kasse-medarbejderne får en større forståelse for de data de kan hente i Amanda.

Ifølge nogle a-kasser har mange AF-medarbejderne ikke fået tilstrækkelig vejledning i det apparat de sætter i gang, når der fremkommer en UPH.

AMS har med et godt resultat udarbejdet E-læringsmoduler i forbindelse med Jobnet. A-kasserne benytter også e-læring i forbindelse med a-kassernes adgang til beslutningsstøttesystemet Lovguide.

Løsningsforslag

Forslag E1

Det igangsatte arbejde med en fælles vejledning for alle AF-kontorer (grønspættebogen) bør fortsættes og udbygges, således at grønspættebogen kan anvendes af såvel AF-medarbejdere som a-kassemedarbejdere. Det er vigtigt at grønspættebogen bliver afprøvet overfor forskellige AF- og a-kasse-medarbejdere, således at grønspættebogens formidlingsevne sættes i højsædet. Det er konsulentfirmaets klare indtryk at pædagogisk formidling bør have en høj prioritet i det kommende effektiviseringsarbejde.

Forslag E2

Der bør udarbejdes "best-practices" for registreringer af de forskellige hændelser og for kodernes anvendelse. Underretningerne fra AF til a-kasserne ajourføres og anvendes ens i alle AF-regioner.

Forslag E3

Opbygning af fælles e-læringsmoduler (fx i nær tilknytning til et internet-forum) der kan demonstrere "best practices" for registrering i og betjening af Amanda mv. A-kasserne gives adgang hertil. Det kan udbygges med demonstrationer af a-kassernes rådighedsvurdering og svarkoder til Arbejdsdirektoratet og AF. Følgende elementer kunne indgå

- Modtagelse af oplysninger til brug for en eventuel UPH i AF
- Registrering i Amanda
- Demonstrationer som viser hvordan registrering skal foregå
- Simulationer så den enkelte medarbejder selv kan afprøve registreringen
- Modtagelse og registrering i a-kasse-system
- Behandling af UPH i a-kasse
- Registrering og fremsendelse til ADIR og AF
- Modtagelse af rådighedsvurdering i AF
- Modtagelse af rådighedsvurdering i ADIR.

Barrierer

Det forekommer vanskeligt at finde de nødvendige ressourcer til udvikling af undervisningsmateriale, internet-forum og e-læringsmoduler. Uddannelse og kompetenceudvikling er i dag en regional aktivitet, men der kan helt sikkert fås mere udbytte af uddannelseskronerne ved at gå sammen om fællesudvikling af kerneområder og landsdækkende spørgsmål. Arbejdet med grønspættebogen er et godt tiltag til at komme ud med landsdækkende materiale.

Forslag	Reduktion i UPH pr. år.	Reduktion i sagsbehandlingstid i AF.	Reduktion i sagsbehandlings tid i a-kasser	Besparelser pr. år AF	Besparelser pr. år A-kasser	Samlede besparelser pr. år. AF+ A-kasser	Etablernes besparelser pr. år	Implementeringstid
	Antal	21	Timer pr. UPH	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.		Måned
							Mio. kr.	

E1 Grønspættebog (ajourføres og udvikles)	1000-2 000	0,025-0 ,050	0	0,8	0,7-1 ,0	1,5-1 ,8	0,1 -0, 2	2-3
E2 Udarbejdelse af best practices	2000-3 000	0,05-0, 075	0,05-0,0 75	0,8	1,2-1 ,4	2,0-2 ,2	0,3 -0, 5	4-6
E3 E-læring	2000-3 000	0,05-0, 075	0,05-0,0 75	0,8	1,2-1 ,4	2,0-2 ,2	1,0 -2, 0	6-12

Tabel 15: Bedre vejledning, grønspættebog, best practices og e-læring

Tilsynet

Siden 1995 er omgørelsesraten i Arbejdsdirektoratets rådighedstilsyn faldet fra ca. 30 % til under 5 % i 2003. Dette markante fald er sket samtidig med, at den administrative byrde både i a-kasserne og i Arbejdsdirektoratet er steget. I 2003 er der en omgørelsesprocent på 4,4 %, hvilket er et fald i forhold til 2002 hvor omgørelsesprocenten var 5,0.

Fra rådighedsvurdering i A-kasse til tilsyn i Adir



A-kassen sender de til (RJ,RN,RI) tilknyttede Gyldiggrund, Negativkoder, Sanktionskoder, Fristkoder og Andetkoder, som indeholder rådighedsvurderingen og fungerer som udtagelseskriterier for rådighedstilsynet

Udvidet rådighedstilsyn: 100% løbende fremsendelse af betydningsbærende sagsakter fra A-kasserne på udvalgte kodekombinationer (jf. rundskrivelse 27/03 og 61/03)

Intensiverede rådighedstilsyn: Stikprøve kontrol baseret udtræk fra Amanda

Blandet papir og elektronisk fremsendelse

Ca. 10 årsværk anvendte tilsyn i Adir

Adir indhenter supplerende oplysninger hos AF

Figur 12: Tilsynsopgaven i Arbejdsdirektoratet

Fordelingen af sager, som er omgjort af ADIR fordeler sig i de tre seneste undersøgelser er vist i tabel 16

År	Fra positiv til negativ	Fra negativ til positiv
2001	62 %	37 %
2002	56 %	44 %
2003	90 %	10 %

Tabel 16: Omgørelser i ADIR

Løsningsforslag

Enhver løsning på dette område skal balancere hensynet til at direktoratets tilsyn og kontrol har vist sig at være et effektivt middel til at mindske a-kassernes fejl. Da de senere års indsats har båret store frugter mht. at nedbringe antallet af fejl bør man derfor være varsom med at slække på kontrollen over en bred kam. Den omfattende kontrolindsats kunne dog med fordel suppleres med en gulerod for de a-kasser, der gør en ekstraordinær indsats for at reducere fejl. En sådan videreudvikling af det udvidede rådighedstilsyn ville i nogen grad kunne inspireres af Forordet i Regeringens "Noget-for-Noget": "Borgere, virksomheder og institutioner, der yder en ekstraordinær indsats, skal påskønnes. Ikke vikles ind i regler."

Konsulentfirmaet vil derfor foreslå en model, hvor meget få fejl præmieres med en mindre administrativ byrde i forbindelse med det udvidede rådighedstilsyn. En sådan model kunne fx tage udgangspunkt i, at de a-kasser, der ligger under Direktoratets målsætning for fejlprocent det pågældende år (målsætningen for 2003 var 3,3 %) præmieres med, at det udvidede rådighedstilsyn i det efterfølgende år foregår som en stikprøve kontrol i stedet for en løbende indberetning af alle sager omfattet af det udvidede rådighedstilsyns udvælgelseskriterier.

Fordelen ved denne model er, at den næsten fejlfrie indsats i de bedste a-kasser belønnes med mindre administrative byrder både i a-kassen og i Direktoratet, samtidig med at Direktoratet bevarer kontrollen og kan fastholde ambitionsniveauet via fastlæggelsen af målsætninger for fejlprocenten.

Supplerende kunne man bede a-kassens revisor om at godkende arbejdsgangsbeskrivelserne i forbindelse med rådighedsvurderingen og dermed få en ”certificering” af forretningen på dette vitale område

ADIR afslører ved kontrolarbejdet meget få fejlagtige udbetalinger af dagpenge I 2003 har Direktoratet opgjort tilbagebetalingen i det intensiverede rådighedstilsyn til ca. 130.000 kr., samt en efterbetaling af dagpenge til medlemmer på ca. 40.000 kr. Det er ikke sandsynligt at gennemførelse af forslagene til effektivisering af rådighedsadministration vil øge eller mindske fejludbetalinger endsige afsløre flere fejludbetalinger.

Konsulentfirmaet anbefaler at kontrolindsatsen fastholdes og at sparede ressourcer ved færre stikprøver for UPH sættes ind i kontrol af a-kassernes behandling af udvalgte servicemeddelelser, såfremt forslaget om flere servicemeddelelser i stedet for UPH'er følges. Andre områder hvor Arbejdsdirektoratet kunne sætte ind er undersøgelse af a-kassernes begrundelser for afvisning af UPH'er fra AF, samt hvorfor omfanget af uekspederede sager er så forskelligt fra a-kasse til a-kasse.

Barrierer

Ingen væsentlige. Kan indføres administrativt af Direktoratet efter bemyndigelse af ministeren.

Effektiviseringsforslag	Reduktion i antal UPH pr. år	Reduktion i sagsbehandlingstid i ADIR	Reduktion i sagsbehandlingstid i AF	Reduktion i sagsbehandlingstid i a-kassen	Besparelses pr. år AF	Besparelser pr. år A-kasser	Samlebesparelse pr. år. AF+A-kasser	Etableringsomkostninger I alt	Implementeringstid
	Antal		Timer pr. UPH	Timer pr. UPH	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Md r.
F1 Belønning af a-kasser for lave fejlprocenter	0	1-2 årsværk	0	0,025	0,0	0,1-0,3	0,1-0,3	0,1-0,2	6-12
F2 Godkendte forretningsgange i a-kasserne	0	0	0	0,025	0,0	0,1-0,3	0,1-0,3	0,1-0,2	6-12

Tabel 17: Belønning for lave fejlprocenter og godkendte forretningsgange. Bemærk, at der i denne tabel er opgjort en besparelse i årsværk for Arbejdsdirektoratet. Af hensyn til sammenligneligheden med de øvrige forslag er en forventet

reduktion i timeforbruget i de belønnede a-kasser på 1.500-2.000 timer omregnet til en besparelse pr. UPH på 0,025 time.

Forenkling af kodesystemet

Situationsbeskrivelse

Systemet af koder er i sig selv så komplekst, at det giver anledning til unødigt mange fejl. Det er svært at forstå og kræver derfor længere tids uddannelse og træning. Der er desuden koder i systemerne, der referer til uaktuel lovgivning, men som af brugerne anvendes i andre betydninger. I et interview blev det udtrykt således:

”Hele systemet kan ikke snakke sammen fordi koderne oversættes mellem hver institution. AF-medarbejderen kender ikke de koder, der oversættes til a-kasserne og når a-kasserne ringer ved de ikke hvad de snakker om – og vice versa.”

Løsningsforslag

A-kasserne skal kun anvende paragraffer

I dag er der flere eksempler på at a-kassemedarbejdere referer til den rigtige paragraf i sin rådighedsvurdering, men tilbagemeldingen på UPH'en kommer til at anvende en kode, der referer til en anden paragraf. Dette problem kan løses ved at a-kassemedarbejdere alene skal forholde sig til paragrafferne. Det kan som en nødløsning implementeres af a-kasserne i deres systemer, således at brugergrænsefladen udelukkende består af paragraffer, men at systemet sender de koder af sted, som tilsynet i Arbejdsdirektoratet har defineret. Denne løsning er imidlertid ikke videre elegant, da den bidrager til at øge forskellen mellem de forskellige verdensbilleder i de organisationer, der i bund og grund arbejder med den samme opgave. Det vil derimod være bedst, at Arbejdsdirektoratet erstattede kodesystemet med de paragraffer, som koderne i forvejen henviser til:

J01 = RB §§ 30&31

J03 = RB § 23

G00 = SLB § 6

G01= SLB § 13

G02= SLB § 14

G03= SLB § 15, RB§11

Osv.

Hvis, man af statistiske grunde har behov for at bevare en sammenhæng med de nuværende koder kan dette gøres i Arbejdsdirektoratet, hvor det i så fald kun skal gøres i ét system i modsætning til at omlægge et større antal a-kassesystemer.

A-kassernes tilbagemelding til AF om hvorvidt den fremadrettede indsats skal fortsætte eller ej bør adskilles fra den tilbageskuende vurdering af UPH'en til Arbejdsdirektoratet.

I dag skal a-kassernes sagsbehandlere anvende svarkoderne RJ (Rådighed Ja) eller RN (Rådighed Nej) for at fortælle AF om de skal fortsætte indsatsen overfor den ledige. Svarkoderne til AF er koblet sammen med svarkoder (G, N, F og S) til Arbejdsdirektoratet, der indeholder en vurdering i henhold til rådighedsreglerne. Denne sammenkobling giver anledning til mange misforståelser i a-kasserne. Konsulentfirmaet anbefaler, at koderne revideres, så den fremadrettede

tilbage melding til AF (de nuværende RJ/RN) tydeligt adskilles fra svarkoderne til Arbejdsdirektoratet iht. rådighedsreglerne og at sidstnævnte erstattes af paragrafhenvisninger jf. det forrige forslag. Et forslag kunne være at RJ erstattes af forsæt Indsats Ja (IJ) og RN erstattes af forsæt Indsats Nej (IN). Jf. ovenstående skal der ikke være tilknyttede koder til denne underretning af AF. Svaret på UPH'en til Arbejdsdirektoratet vil bestå af en henvisning til hvilke paragraffer i rådighedsreglerne, der har fundet anvendelse i behandlingen af UPH'en.

Reduktion i antallet af typer af UPH'ere

I 2003 blev der sendt godt 87.000 UPH'ere fordelt på 30 forskellige typer af UPH'ere. Fordelingen er imidlertid meget skæv, da en stor del af UPH'erne stort set aldrig anvendes. Halvdelen af de 30 typer af UPH'ere anvendes kun i samlet 3% af tilfældene. Da det samtidig kniber med at få de mange koder opdateret hurtigt nok i IT-systemerne i forbindelse med ændringerne i lovgivningen udvikler der sig forskellige registreringspraksisser i de forskellige AF-regioner. Antallet af UPH'ere bør derfor nedbringes til et overskueligt niveau, der fremmer en mere ensartet brug og mulighed for at vedligeholde dem, når loven ændres, samtidig med at der stadig er det fornødne antal til at AF kan informere a-kasserne tilstrækkeligt om status på og årsag til hændelserne. AK-Samvirke har udarbejdet et forslag, der efter konsulentfirmates opfattelse kan anvendes som udgangspunkt for en drøftelse af en reduktion i antallet af typer af UPH'ere.

Arbejdsdirektoratet har oplyst, at der inden for det seneste års tid i samarbejde med a-kasse-siden og AMS har været en gennemgang af koderne, og at der som følge heraf er kommet forslag til en række ændringer, som er under gennemførelse.

Barrierer

Gennemførelse af ovenstående forslag til forenklinger af kodesystemet kræver at AK-Samvirke, Arbejdsdirektoratet og AMS sætter sig sammen, rydder op i det nuværende kodesystem og udarbejder et koncept, der er rummeligt overfor kommende lovændringer. Løsningen vil herefter skulle implementeres i IT-systemerne.

Forslag	Reduktion i UPH pr. år.	Reduktion i sagsbehandlingstid i AF.	Reduktion i sagsbehandlingstid i a-kasser	Besparelser pr. år AF	Besparelser pr. år A-kasser	Samlede besparelser pr. år. AF+a-kasser	Estimeret omkostning - millioner	Implementeringstid i måneder
G Forenkling af kodesystem	0	0	0,025	0,0	0,1-0,3	0,1-0,3	0,5-1,0	9-12

Uekspederede sager i a-kasserne

Det kan konstateres, at der i 2003 var ca. 5000 ikke-ekspederede UPH-sager i a-kasserne. Dette størrelsesforhold er måske i sig selv ikke alarmerende, henset til at der i gennemsnit går ca. 14 dage med at behandle en UPH-sag i a-kassen. Der henvises til Bilag 1 for en oversigt over afvisningsprocenter for uekspederede sager i de enkelte a-kasser.

Men det er bemærkelsesværdigt at nogle a-kasser har blankt bord og ingen uekspederede sager (Offentlige Ansattes A-kasse, AAK, PMF-A, Sygeplejerskernes a-kasse og Fri Funktionærers a-kasse), mens andre a-kasser har op til 31% uekspederede sager (CA, Danske Sælgeres A-kasse, DLF-A).

I den forbindelse er seks a-kasser med de tre højeste procenter for uekspederede sager og tre laveste procenter kontaktet af AK-Samvirke for at uddybe dette forhold

Alle a-kasser gør opmærksom på, at der på udtrækstidspunktet altid vil være et vist antal ubehandlede sager. Herudover gør a-kasserne opmærksom på, at der er 2 UPH'er, som vedrører AF's manglende godkendelse af den lediges CV, hvor der ikke skal sendes svarkoder. Det kan derfor ikke udelukkes, at disse indgår i de ubesvarede.

A-kasser med lave procenter for uekspederede sager oplyser, at der i deres system kan trækkes restancelister, hvilket de gør jævnligt for at følge op på ubesvarede UPH'er.

A-kasser med høje procenter for uekspederede sager oplyser forskellige årsager. Blandt andet nævnes upræcise forretningsgange vedrørende opfølgning. En a-kasse nævner, at de havde problemer i 2003, men at der nu er strammet op på proceduren.

Hvorvidt de forskellige a-kasser bør stramme op på deres procedurer vedr. ekspedition af sagerne kan der ikke konkluderes på basis af disse oplysninger. Derimod kan man henstille til at a-kasserne sikrer at forretningsgangene vedr. opfølgning på uekspederede sager er velbeskrevne og følges i praksis. En mere detaljeret undersøgelse af et passende antal uekspederede UPH'er kunne belyse om der bør gøres yderligere for at nedbringe antallet.

Forslag	Reduktion i UPH pr. år.	Reduktion i sagsbehandlings- og AF-tid i AF.	Reduktion i sagsbehandlings- og AF-tid i a-kasser	Besparelses pr. år AF	Besparelses pr. år A-kasser	Samlede besparelses pr. år. AF+A-kasser	Etablerings- og omkostninger	Implementeringstid
	Antal	24	Timer pr. UPH	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Måned
H Opfølgning på uekspererede UPH'er i a-kasser	0	0,025	0,025	0,1-0,3	0,1-0,3	0,2-0,6	0,1-0,2	3-6

Tabel 19: Opfølgning på uekspererede UPH'er

Nogle a-kasser kan ikke modtage fritekst

Som tidligere nævnt fremsendes visse UPH'er fra AF's system med forklarende/beskrivende tekstmeddelelse med det formål at øge dokumentationen af hændelsen. Det er imidlertid ikke alle a-kasse systemer der er i stand til at vise denne tekst, og som derfor mister information, som de efterfølgende indhenter ved kontakt af AF. Løsningen kan selvfølgelig være at stille krav til a-kasse systemerne om at gøre det muligt at få vist disse tekstmeddelelser.

Forslag	Reduktion i UPH pr. år.	Reduktion i sagsbehandlings- og håndlings- og AF.	Reduktion i sagsbehandlings- og håndlings- og AF.	Besparelses pr. år AF	Besparelses pr. år A-kasser	Samlede besparelses pr. år. AF+A-kasser	Etablerings- og omkostninger	Implementeringstid
	Antal	25	Timer pr. UPH	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Mio. kr.	Måned
I A-kasser skal kunne modtage fritekst	0	0,025	0,025	0,1-0,3	0,1-0,3	0,2-0,6	0,5-1,0	3-6

Tabel 20: Etablering af fritekst modtagelse i a-kasser

26 fordelt på tilbagemeldinger, afviste og ikke-ekspederede

A-kasse	Rådigheds- vur-dering irrelevant (RI) i %	Rådighed Ja i % (RJ) i %	Rådighed Nej (RN) i %	Ikke-eksp- e-deret/ Kvitteret i %	Afviste/ Ikke kvitterede i %	I alt Antal
Danske Sygeplejerskers a-kasse	74%	7%	13%	0%	6%	154
Blik og Rørs a-kasse	69%	13%	10%	1%	8%	524
Frie Funktionærers a-kasse	67%	18%	5%	0%	10%	465
Socialpædagogernes Landsdækkende a-kasse	66%	9%	6%	5%	15%	927
A-kassen for Journalistik Kommunikation og Sprog	64%	9%	3%	11%	12%	174
FTF-A	64%	16%	6%	5%	9%	3705
PMF-A	63%	12%	12%	0%	12%	1623
Danske Læreres Fælles a-kasse	62%	8%	6%	16%	8%	754
Magistrenes a-kasse	62%	8%	5%	11%	13%	994
Kristelig a-kasse	62%	19%	10%	4%	4%	11764
Ledernes a-kasse	61%	11%	20%	2%	6%	878
El-fagets a-kasse	61%	9%	8%	13%	10%	705
Offentlig Ansattes a-kasse	60%	17%	7%	0%	15%	5338
Teknikernes A-Kasse	60%	13%	11%	4%	11%	1005
BUPL-A	60%	13%	8%	3%	16%	1262
Akademikernes A-Kasse	59%	21%	8%	0%	11%	1122
Journalisterne (tal her skal slås sammen med tal for a-kassen for Journalistik, sprog og kommunikation)	59%	11%	8%	5%	17%	402
RestaurationsBranchens a-kasse	57%	17%	8%	8%	8%	2555
Ingeniørernes A-Kasse	57%	18%	9%	9%	7%	975
Specialarbejdernes a-kasse	57%	19%	8%	2%	14%	18414
Malerfagets og Maritim a-kasse	56%	13%	12%	9%	10%	876
CA Økonomernes a-kasse og Karriererådgivning	55%	3%	3%	31%	7%	478
Metalarbejdernes a-kasse	55%	12%	8%	10%	14%	5084
Træ-Industri-Bygs a-kasse	55%	14%	8%	5%	18%	3899
ASE	55%	7%	10%	1%	27%	2748
HK's a-kasse	54%	14%	7%	6%	18%	10345
IT-fagets og Merkonomernes a-kasse	54%	21%	7%	12%	7%	412

DANA	53%	9%	8%	5%	25%	1416
Arbejdsløshedskassen STA	53%	15%	8%	12%	13%	310
Dansk Sælgeres a-kasse	49%	16%	4%	18%	14%	514
Funktionærernes og Servicefagenes a-kasse	48%	18%	10%	5%	20%	1084
De Kvindelige Arbejderes a-kasse	46%	28%	9%	5%	13%	4575
Nærings- og Nydelsesmiddelarbejdernes a-kasse	38%	21%	9%	2%	30%	3183
Grand Total	57%	17%	8%	5%	14%	27

28

UPH-kode	Beskrivelse
F20	Personen er ikke mødt til formidlingssamtale hos AF
F21	Personen har ikke telefonisk kontaktet AF vedr. formidlingssamtale
F22	Personen er ikke mødt hos arbejdsgiveren
F23	Personen har ikke telefonisk/skriftligt kontaktet arbejdsgiveren
F24	Personen har overfor arbejdsgiveren afvist et tilbud om ansættelse
F25	Personen har overfor AF afvist et tilbud om ansættelse
R01	Personen har overfor AF afslået et konkret tilbud om uddannelse
R02	Personen er udeblevet fra samtale om et konkret tilbud om uddannelse
R09	Personen er udeblevet fra temamøde/informationsmøde/målrettet servicetilbud
R10	Personen er udeblevet fra grundregistreringssamtale
R11	Personen er udeblevet fra samtale om udarbejdelse/revision af IHP
R12	AF har konstateret at personen ikke vil medvirke til at få udarbejdet en IHP
R13	AF har konstateret at personen ikke vil medvirke til at få revideret sin IHP
R14	AF har konstateret at personen ikke har overholdt den aftalte IHP
R15	Personen er udeblevet fra samtale
R20	Personen er udeblevet fra vejledningssamtale
R33	Personen er udeblevet fra samtale om udarbejdelse/revision af IUP
R34	AF har konstateret at personen ikke vil medvirke til at få udarbejdet en IUP
R35	AF har konstateret at personen ikke vil medvirke til at få revideret sin IUP
R36	AF har konstateret at personen ikke har overholdt den aftalte IUP
R42	Personen har ved grundreg ikke ønsket medvirke v. udarb. af tro og love erkl
R43	Personen har ikke ønsket at deltage i en Visitationssamtale
R44	Personen er udeblevet fra el. har afbrudt uddannelse tilbudt uden IHP

R50	AF har konstateret at medlemmet ikke har et aktivt CV efter 1 måned fra tilmelding
R51	Medlemmet er udeblevet fra CV-samtale
R52	AF har konstateret at medlemmets CV ikke opfylder gyldighedskravet 1 måned efter
R53	AF har konstateret at medlemmets CV er inaktivt.
R54	AF har konstateret at medlemmet ikke vil medvirke til ændring af CV.
R55	IKF / Tvivl om rådighed
R56	Personen er udeblevet fra jobsøgningssamtale

Bilag 3: Liste af findings grupperet i indsatsområder

Findings
Antallet af Underretningspligtige Hændelser Finding 1: Den valgte registreringsformel i AF skaber (for) mange UPH'er Finding 9: Effekten af UPH'erne er at 10 % fører til en negativ rådighedsvurdering, 90 % af fremsendte UPH'erne ændrer ikke den lediges rådighedsvurdering Finding 4: Der skønnes (næsten) ikke i AF Finding 6: UPH'er afføder telefonopfølgning og faxer i 50 % af UPH-hændelserne
Afmelding Finding 5: Afmelding sker med op til 5 ugers forsinkelse
Datagrundlag, manglende synkronisering af data I AF og AKS (og Arbejdsmarkedsportalen) Finding 10: Manglende synkronisering af data i Amanda og a-kasser Finding 13: Der er uudnyttede potentialer i fælles datagrundlag og videndeling Finding 15: Arbejdsmarkedsportalen indeholder mere korrekte oplysninger om den lediges overgang til ny ledighedsstatus end Amanda. AMS-tilføjelse: Online opdatering af arbejdsmarkedsportalen fra Amanda via Web-services
Forsinkelser Finding 14: Manglende eller forsinket meddelelse til AF fra kursussteder, arbejdsgivere. Finding 8: Det forekommer at UPH'er fremsendes med forsinkelse
Vejledning Finding 2: Samme type registreringer i Amanda fremstår forskelligt Finding 3: Transaktionslog pr. ledig savnes i Amanda Finding 11: Vejledning af sagsbehandlere i AF og i a-kasser kan forbedres
UPH'er der hænger Finding 17: a-kasserne melder ikke tilbage rettidigt og korrekt. Finding 18: Opfølgningsskørsler
TILSYNET Finding 12: Det udv. Rådighedstilsyn konstaterer en lav fejl-rate
IT i a-kasser Finding 7: Nogle a-kasser kan ikke modtage fritekst
Antal koder og kodesystemet Finding 16: Der er flere UPH-koder end a-kasserne har behov for i deres sagsbeh/ Finding 19: Adskille kodesystemet: Underretninger til AF/koder til ADIR tilsyn

Følgende skema viser hvordan felterne i en tilbagemeldings-record skal udfyldes afhængig af hvilken hændelsestype tilbagemeldingen er tilknyttet. Værdisættet for de enkelte felter er beskrevet på de følgende sider.

Datanavn	Hændelsestype		
	RI	RJ	RN
HAEND-ID	Skal have det samme indhold, som da de blev modtaget fra Amanda (record A180)		
HAENDELSE			
SANKTION	Må ikke udfyldes	Hvis ikke udfyldt Skal gyldig-grund udfyldes	Hvis ikke udfyldt Må gyldig-grund udfyldes
GYLDIG-GRUND	Må ikke udfyldes	Hvis ikke udfyldt Skal sanktion udfyldes	Hvis ikke udfyldt Må sanktion udfyldes
HENSTILLING	Må ikke udfyldes	=F eller blank	må ikke udfyldes
EJ-RAADIGHED	Må ikke udfyldes	Må ikke udfyldes	SKAL udfyldes
ANDET	SKAL udfyldes	Må ikke udfyldes	må ikke udfyldes
ANDET-DATO-1	hvis andet =A01,A02,A07,A08	hvis gyldig-grund=J02	må ikke udfyldes
ANDET-DATO-2	Hvis andet = A08	hvis gyldig-grund=J02	må ikke udfyldes
ANDET-TEXT	hvis andet =A03,A10,A11,A12	Må ikke udfyldes	hvis ej-raadighed =N07,N09

HENSTILLING	
Værdisæt	Betydning
F	Medlemmet har fået en frist på højst 3 måneder til at vise sin tilknytning til arbejdsmarkedet, jf. RB.§ 25, stk.2
EJ-RÅDIGHED	
Værdisæt	Betydning
N02	Medlemmet ikke til rådighed på grund af helbred, jf. RB. § 22, stk.1, jf. §§ 6-7. (Koden anvendes i tilfælde, hvor arbejdsløsheds-kassen har foretaget en vurdering af sygdommens art, varighed og hyppighed mv. Skal kombineres med sanktions-kode S05)
N03	Medlemmet ikke til rådighed på grund af pasning af familie, jf. RB § 29, jf. §§ 6-7 (Skal evt. kombineres med gyldig-grund-kode G03 eller G21)
N04	Medlemmet ikke til rådighed på grund af manglende arbejdssøgning, jf. RB § 22, stk.1, jf. § 9 (Skal kombineres med sanktions-kode S05)
N05	Medlemmet ikke til rådighed på grund af forbehold for sæson, arbejdsgiver mv., jf. RB § 22, stk.1, jf. § 26 og § 27 (Skal kombineres med sanktions-kode S05)
N06	Medlemmet ikke til rådighed på grund af manglende eller for sen frigørelsesattest, jf. RB § 29, jf. § 19
N07	Medlemmet ikke til rådighed på grund af ”andet” ANDET-TEXT, jf. RB § 22, stk.1 (Skal evt. kombineres med sanktions-kode S05)
N08	Medlemmet ikke til rådighed i mellempriode, jf. RB § 28
N09	Medlemmet ikke til rådighed ”så længe” på grund af ANDET-TEXT, jf. RB §§ 29, ”i øvrigt” og 32 (Koden anvendes også i tilfælde, hvor medlemmet ikke ved grundregistreringen vil oplyse AF om formidlingsrelevante oplysninger eller underskrive en grundregistreringserklæring)
N10	Medlemmet er ikke til rådighed på grund af selvforskyldt ledighed 2 gange indenfor 12 måneder, jf. SLB § 27, stk.1 (Skal kombineres med sanktions-kode S05)
N11	Medlemmet ikke til rådighed på grund af manglende bopælsadresse, jf. RB § 29, jf. § 3
N12	Medlemmet ikke til rådighed på grund af manglende tilmelding på AF, jf. RB § 29, jf. § 4
N13	Medlemmet ikke til rådighed på grund af uoplyst adresseændring, jf. RB § 29, jf. § 5

N14	Medlemmet ikke til rådighed på grund af udeblivelse fra samtale på AF, jf. RB §§ 32 og 33. (Koden anvendes i tilfælde, hvor medlemmet er udeblevet fra en grundregistregingssamtale eller uden gyldig grund fra en formidlingssamtale, en samtale om omskoling eller en samtale om udarbejdelse eller revision af en IHP eller IUP. Medlemmet udelukkes fra retten til dagpenge, indtil medlemmet har genetableret kontakten).
N15	Medlemmet ikke til rådighed på grund af udeblivelse fra møde/aktiviteter på AF, jf. RB § 34. (Koden anvendes i tilfælde, hvor medlemmet er udeblevet fra en temamøder og lignende aktiviteter på AF, hvor medlemmet ikke har genoprettet kontakten senest dagen efter hændelsen, og hvor der ikke har været grundlag for at efterbetale dagpenge for udeblivelse i øvrigt)
N16	Medlemmet ikke til rådighed på grund af afslag på tilbud i aktivperioden, jf. SLB §§ 14, 15 og 28
N17	Medlemmet ikke til rådighed på grund af afslag på tilbud for unge under 25 år, jf. SLB §§ 16 og 28

SANKTION	
Værdisæt	Betydning
S02	3 ugers karantæne, jf. SLB. §§ 24 og 25.
S05	Medlemmet har fået krav om arbejde af mere end 300/mindst 150 timers varighed inden for 10 uger på grund af manglende rådighed, jf. SLB. § 27 og RB. § 35.

ANDET	
Værdisæt	Betydning
A01	Medlemmet har overtaget andet varigt arbejde den ANDET-DATO-1
A02	Medlemmet har ikke pligt til rådighed på grund af sygdom den ANDET-DATO-1 (evt. til ANDET-DATO-2) (Koden anvendes hvis medlemmet formidles under sygdom, men ikke hvis sygdommen f. eks. Er årsag til arbejdsophør, jf. spørgsmål om gyldig-grund G01).
A03	Medlemmet har ikke pligt til rådighed på grund af andet (f.eks. uddannelse eller arbejdssøgning i udlandet) ANDET-TEXT
A04	Medlemmet har ikke – eller for sent – modtaget besked om hændelsen, jf. RB § 5
A07	Medlemmet har overtaget midlertidigt arbejde fra den ANDET-DATO-1 (evt. til ANDET-DATO-2)
A08	Medlemmet har ikke pligt til rådighed på grund af korrekt anmeldt ferie fra den ANDET-DATO-1 til den ANDET-DATO-2
A09	Medlemmets handlemåde kan ikke sidestilles med afslag, jf. SLB § 10, stk. 3, § 11, stk. 3, §12, stk. 3 og § 14, stk. 3.
A10	Underretningen skyldes en fejl hos arbejdsgiver: ANDET-TEXT
A11	Underretningen skyldes en fejl hos AF: ANDET-TEXT
A12	Underretningen skyldes en fejl på grund af ekstraordinære omstændigheder, som ikke kan tilregnes en af de involverede parter: ANDET-TEXT

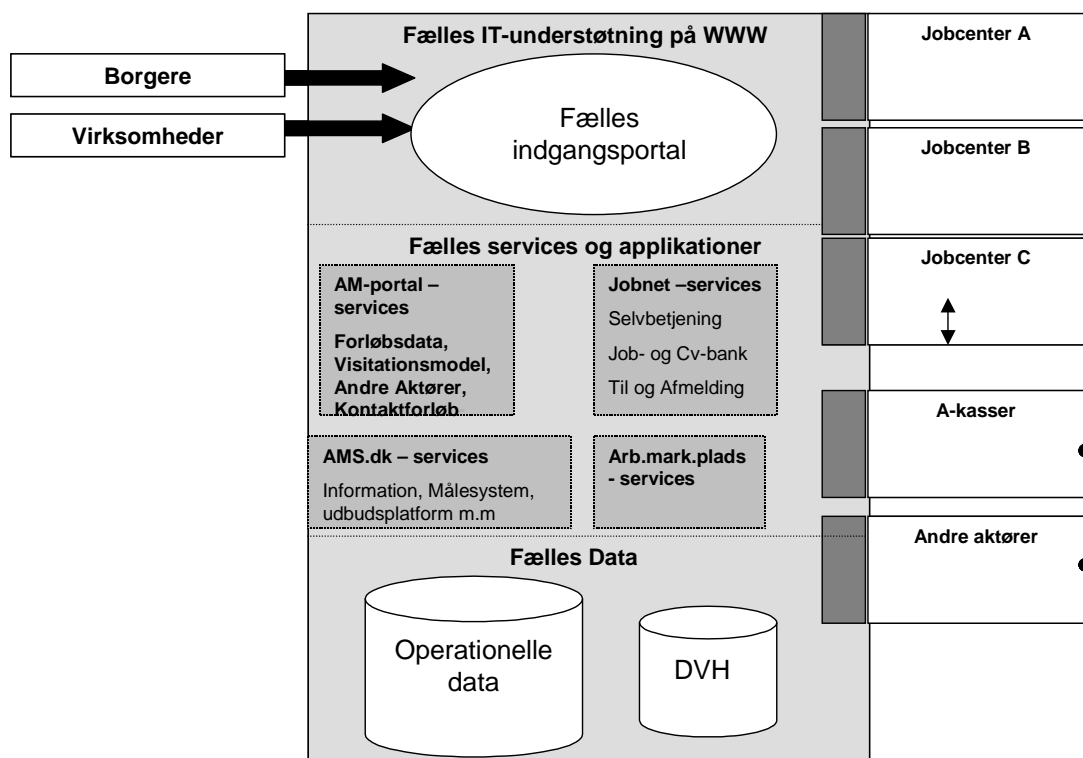
Fordeling af UPH'er der af a-kasserne er vurderet irrelevante på a-kassernes svarkoder (

	A01	A02	A03	A04	A07	A08	A09	A10	A11
UPH	Medlem- met har overtaget andet varigt arbejde	Medlem-met har ikke pligt til rådighed på grund af sygdom	Medlem-met har ikke pligt til rådighed på grund af andet, fx uddannel- se eller arbejdssøg- ning i udlandet	Medlem- met har ikke - eller for sent - modtaget besked om hændel- sen	Medlemmet har overtaget midlertidigt arbejde	Medlem-met har ikke pligt til rådighed på grund af korrekt anmeldt ferie	Medlem- mets handle- måde kan ikke sidestilles med afslag	Underret- ningen skyldes en fejl hos arbejds- giver	Un- n- sky- en hos
F20	65	8	9	17	4	1	4		
F21	620	53	103	230	30	30	80	3	
F22	22	70	15	34	10	2	27	9	
F23	114	29	24	47	4	5	35	95	
F24	823	480	72	6	103	15	244	98	
F25	980	221	97	11	33	9	73	1	
R01	2061	838	170	9	202	4	65	2	
R02		2		2			1		
R09	2082	529	423	405	251	56	175	5	
R10	241	15	40	29	9	3	22	1	
R11	1290	1254	329	546	204	43	341	1	
R12			3				6		
R13	5	2	3		1	1	16		
R14	4062	3222	292	95	206	21	391	59	
R15	20	8	6	7	14	1	2		
R20	31	8	8	10	3	1	1		
R33	173	96	29	65	17	7	40		
R34							1		
R35									
R36	146	121	21	5	6	7	14	10	
R43	1506	427	339	371	188	36	121	1	
R44	3183	1035	714	523	315	75	336	12	
R50		1	1				1		
R51	2199	394	463	378	166	31	190	10	
R52	157	27	47	10	10	1	77	2	
R53	4	2	1		1	2	8		
R54									
R55	19	6	8	8	1		5	1	
R56	23	4	11	6	1		3		
Grand Total	19826	8852	3228	2814	1779	351	2279	310	

Bilag 6: Fælles IT-understøtning af beskæftigelsespolitikken; Fælles motorvejen
 Arbejdsmarkedsstyrelsen har i samarbejde med Arbejdsdirektoratet og BIT gennemført en række IT-strategiske analyser m.h.p. udfærdigelsen af en ny IT-strategi for beskæftigelsesindsatsen der bl.a. tager afsæt i de teknologiske udfordringer som kan konstateres i.f.t. den eksisterende IT-portefølje (Amanda,

Arbejdsmarkedsportalen, Jobnet, Arbejdsmarkedspladsen m.fl.).

Nedenstående Fællesmotorvejskoncept er det første konkrete resultat af disse IT-strategiske analyser.



Hovedprincipperne i konceptet er at:

- Borgere og virksomheder skal have én indgang til beskæftigelsesindsatsen
- Fælles datagrundlag. Relevante aktører – jobcentre, andre aktører, a-kasser og overvågningsregioner – skal have adgang til et fælles datagrundlag på nøgleområder: den lediges aktuelle status, forsørgelseshistorik, CV-oplysninger, kontaktførløbsdata, jobplan og overblikdata på virksomhedsniveau (antal job i Jobnet, personer i løntilskud på virksomheden)
- Egentlig sagsbehandling. Aktørerne – jobcentre, andre aktører og a-kasser – har ansvaret for udvikling og drift af egne sagsbehandlingssystemer. Dvs. udbetalingsystemer, ESDH-systemer herunder styring af indkaldelser, henvisninger, samtaler, afgørelser, sanktioner, brevudskrivning, systemer der understøtter den konkrete aktivitets- og økonomistyring, dokumentationssporet ift. borgere og virksomheders retskrav, systemer/services knyttet til den enkelte aktørs behov i hele processen (f.eks. tidsregistreringssystemer, intranet mv.), integration, hændeskommunikation og dataudveksling, der kun løber mellem og anvendes af 2 aktører og ikke har relevans for andre.

Herudover understøtter staten, at IT-understøtningen af beskæftigelsesindsatsen lever op til følgende generelle krav:

- **Borgere og virksomheder skal så vidt muligt kun afgive oplysningerne en gang/et sted**
- **Den enkelte sagsbehandler skal have sammenhængende og brugervenlige redskaber**
- **IT-løsningerne på beskæftigelsesområdet skal hænge sammen med løsninger på tværs af den offentlige sektor**
- **IT-understøtningen skal være robust over for fremtidige ændringer i lovgivning – det skal være relativt hurtigt og billigt at udvikle og implementere ny funktionalitet, f.eks. i forbindelse med ny lovgivning, ændrede rammebetingelser m.v.**

Det teknologiske udgangspunkt for konceptet er en trinvis overgang til den Serviceorienterede Arkitektur (SOA) som platform for IT-understøtningen af beskæftigelsesindsatsen samt et konstant fokus på anvendelse af nationale (europæiske) standarder for dataudveksling og grænseflader, og et øget fokus på indkøb og implementering af standard IT-systemer.

1 Videndeling er niveauet for fælles information anvendt som handlingsgrundlag i en given kontekst. Det handler om at sikre tilgængelighed til information der er relevant og valid. Digitalisering har muliggjort at information er uafhængig af tid og sted og kan gøres tilgængelig.

Videndeling øges ved

- at facilitere at informationer opsamles til gavn for alle i organisationerne og kan flyde så frit som muligt, dvs personer har adgang til informationen
- at fjerne barrierer der gør det mindre attraktivt at dele informationer med resten af organisationen
- at skabe informationssystemer, der tillader information at nå ud til de personer der har brug for den.

2 Bemærk at der udover de underretningspligtige hændelser (UPH) kommunikeret et stort antal servicemeddelelser fra AF til a-kasserne, som ikke er genstand for behandling i denne rapport

3 Vejledning omfatter uddannelse af medarbejdere via klasseundervisning, e-læring, sidemandsoplæring og selvstudium. Hertil kommer skriftlige og elektroniske materialer der er udarbejdet med et pædagogisk sigte på at forbedre medarbejdernes kompetencer samt elektroniske fora.

4 0,1 time = 6 min., 0,05 time = 3 minutter, 0,025 time = 1,5 min.

5 Det antages at sagsbehandlingstiden øges med 6 minutter, når der skal skønnes

6 Driftsudgifterne til Amanda er ikke medregnet og det skal nøje undersøges, hvor store de vil være for tilslutning af eksempelvis 500 a-kasse arbejdspladser. En årlig driftsudgift pr. IT-arbejdsplads på kr. 5000 har været nævnt.

7 Det bemærkes at rådighedsadministrationen er andet og mere end rådighedsvurderinger som følge af negative UPH'er. A-kasserne foretager således rådighedsvurderinger ud over dem der er initieret af de negative UPH'er og pålægger sanktioner som led i den løbende dagpengeadministration. Ifølge en beregning foretaget af AK-Samvirke anvendes i 2000 ca. 875 årsværk svarende til kr. 400 mio. til rådighedsvurderinger ud over de rådighedsvurderinger der er UPH-relaterede.

8 0,1 time = 6 min., 0,05 time = 3 minutter, 0,025 time = 1,5 min.

9 Det antages at sagsbehandlingstiden øges med 6 minutter, når der skal skønnes

10 Driftsudgifterne til Amanda er ikke medregnet og det skal nøje undersøges, hvor store de vil være for tilslutning af eksempelvis 500 a-kasse arbejdspladser. En årlig driftsudgift pr. IT-arbejdsplads på kr. 5000 har været nævnt.

11 Det er oplyst at en del fejl opstår fordi viden om den ledige ikke er registreret i Amanda inden UPH'en afsendes. Desuden opstår der en del fejl i forbindelse med registreringer af aktiviteter og arrangementer med andre aktører.

12 Bemærk at grundregistrering ophørte i løbet af 2003.

13 0,1 time = 6 min., 0,05 time = 3 minutter, 0,025 time = 1,5 min.

14 RI01: Medlemmet har overtaget andet varigt arbejde

RI02: Medlemmet har ikke pligt til rådighed på grund af sygdom

15 0,1 time = 6 min., 0,05 time = 3 minutter, 0,025 time = 1,5 min.

16 0,1 time = 6 min., 0,05 time = 3 minutter, 0,025 time = 1,5 min.

17 fx R09 ("Personen er udeblevet fra temamøde/ informationsmøde/ målrettet servicetilbud) og R43 (Personen har ikke ønsket at deltage i en Visitationssamtale) anvendes ifølge flere interviewede vilkårligt.

18 0,1 time = 6 min., 0,05 time = 3 minutter, 0,025 time = 1,5 min.

19 0,1 time = 6 min., 0,05 time = 3 minutter, 0,025 time = 1,5 min.

20 Det er forholdsvist svært at estimere timegevinsten pr. UPH ved forenkling af kodesystemet. En stor del af gevinsten ligger i at sagsbehandlerne får et mere logisk og overskueligt system at arbejde med. Tabellens estimat er et udtryk for at et forenklet kodesystem både vil reducere antallet af fejl, fjerne arbejdet ved at skulle vedligeholde parallel viden om kodesystem og paragraffer, generel mindre kompleksitet og dermed hurtigere behandling af den enkelte UPH, mindre uddannelses indsats og tilsvarende

21 0,1 time = 6 min., 0,05 time = 3 minutter, 0,025 time = 1,5 min.

22 0,1 time = 6 min., 0,05 time = 3 minutter, 0,025 time = 1,5 min.

23 Kilde: AMS udtræk 2003

24 Antallet af fremsendte UPH'er for 2003 er 87.665, mens ovenstående 89.101 afspejler hvor mange svarkoder a-kasserne har afsendt. Der er således godt 1400 UPH'er som har fået 2 svarkoder

25 Kilde: Arbejdsdirektoratet

26 Kilde: Arbejdsmarkedsstyrelsen

27 Kilde: AMS udtræk 2003