

NOTAT



10. maj 2007

J.nr. 07-011-13

7. kontor/Eho

IT i jobcentrene

Forberedelse af it-understøtning op til åbningen af de nye jobcentre

Med beslutningen om etablering af fælles jobcentre mellem stat og kommune skal to vidt forskellige it-kulturer og – systemer – udviklet uafhængigt over en lang årrække - til at spille sammen.

Beskæftigelsesministeriet og Kommunernes Landsforening optog derfor umiddelbart efter indgåelse af aftalen om kommunalreformen kontakt for at aftale rammerne for det fremtidige it-samarbejde.

Det blev i den forbindelse aftalt, at kommunerne har ansvaret for it-understøttelse af sagsbehandlingen i forhold til de kommunale målgrupper, mens Beskæftigelsesministeriet har ansvar for it-understøttelse af de statslige opgaver. Dette er en følge af, at der i jobcentret fortsat er to ansvarlige myndigheder. Samtidig er det et erklæret mål, at medarbejderne i centrene skal kunne arbejde på tværs af myndighedsrollerne.

Med dette udgangspunkt blev der aftalt overordnede organisatoriske rammer for koordinering af it-udviklingen, herunder fastsættelse af tekniske standarder, samarbejde om applikationsudvikling, ansvarsfordeling, m.v. Desuden aftaltes to konkrete projekter: et fælles virksomhedsmodul, der kan anvendes af såvel kommunen som staten i jobcentret fra 1. januar 2007, og på lidt længere sigt en fælles brugergrænseflade, der kan hjælpe sagsbehandlerne til at finde rundt i de statslige og kommunale systemer, så de fremstår samlet for brugeren.

Parallelt hermed iværksatte ministeriet en række konkrete it-projekter, der understøtter centrale arbejdsgange på tværs af myndighedsroller. De kommunale leverandører havde tilsvarende ansvaret for konverteringen i de kommunale systemer. Projekterne indarbejdede samtidig it-understøttelse til de nye regler, der følger af velfærdsforliget.

Det var desuden nødvendigt at gennemføre en konvertering i alle eksisterende systemer til de nye myndigheder. Alle ledige skulle flyttes fra AF til staten i de nye jobcentre, herunder også alle aftaler om aktivering, fortsættelse af eksisterende aktivering, aftaler med andre aktører, osv.

For at få de nye jobcentre IT-understøttet har det været nødvendigt at etablere et nyt aftalekompleks med samtlige kommuner, der sikrer en klar opgavefordeling mellem kommunerne og Beskæftigelsesministeriets IT.

Aftalerne beskriver hvad kommunerne skal sikre af IT-understøtning (basis IT), og hvad Beskæftigelsesministeriet skal stille til rådighed (forretnings-IT), og hvordan disse to dele skal spille sammen.

Endelig skulle overgangen til de nye systemer tilrettelægges, herunder sikring af registreringsmuligheder i de perioder, hvor man var nødt til at lukke systemerne som følge af omkonverteringen. Målet var, at alle de basale arbejdsgange i jobcentrene understøttes fra 2. januar 2007, hvilket er opnået.

I en periode på 11/2 -2 år har der således været brugt meget betydelige ressourcer i Beskæftigelsesministeriet i form af såvel tid og penge på at skabe den nødvendige it-mæssige understøtning. Der er brugt ca. 150 mio. kr. til sikring af it-understøttelsen af kommunalreformen på beskæftigelsesområdet.

It-problemer efter kommunalreformen

Alle basale forretningsgange er it-understøttet ved kommunalreformens ikrafttræden. Dvs. at ledige kan tilmeldes som jobsøgende, registrere sygdom og ferie og andet, der har betydning for rådighed. Jobcentrene kan indkalde ledige til samtaler, formidle ledige til job og registrere jobplaner.

Nogle af løsningerne har ikke været komplette, men de nødvendige udbedringer er enten gennemført eller planlagt. Omlægningen af it-understøtningen i forbindelse med jobcentrene har i sig selv ikke ført til krav om flere registreringer.

I forhold til relationen mellem jobcentre og de kommunale ydelsescentre er der udviklet digitalt samspil, som i øjeblikket er i pilotdrift i 3 kommuner inden implementering i hele landet. Dette vil bidrage til at afhjælpe de interne kommunikationsproblemer, der forekommer mellem jobcenter og ydelsescenter på kontanthjælpsområdet.

I forlængelse heraf har Arbejdsmarkedsstyrelsen oplyst, at der har været overgangsproblemer, og nye stadig vil kunne opstå. Overførslen af alle data fra før reformen er ikke gået smertefrit og det har været nødvendigt med flere datagenopretninger. Dataproblemerne er opstået som følge af manglende opdateringer i alle systemer samtidig. Det har betydet, at det i perioder har været nødvendigt med ekstraopslag i forbindelse med indkaldelser og formidlinger. Der er gennemført en samkøring med a-kassernes registre i april/maj for at sikre, at data stemmer overens.

Endvidere har der været en række udfordringer i forhold til it-understøtningen i jobcentrene, der overordnet kan opdeles i følgende delelementer:

- Driftsstabilitet/belastningsproblemer
- Funktionalitet

- **Kompetenceudvikling/uddannelse af brugerne**

Driftsstabilitet/belastningsproblemer

Belastningen på Arbejdsmarkedsportalen er vokset meget efter kommunalreformen. Det har betydet forlængede svartider og i ganske få tilfælde korterevarende nedbrud, og det har i perioder forringet kvaliteten af it-understøtningen. Lange svartider opleves af sagsbehandlerne som dårlig it-understøtning. Beskæftigelsesministeriet har fuld opmærksomhed på disse problemer, og der er allerede iværksat en række initiativer til forbedring af svartider og stabilitet. Bl.a. etableres yderligere serverkapacitet, hvilket forventes gennemført primo juni. Samtidig er der udarbejdet en handlingsplan til sikring af langsigtet stabilisering af IT-understøtningen.

Funktionalitet

I forhold til funktionaliteten sker der løbende en vurdering af henvendelser til supporten. Er der tale om egentlige fejl, sker der fejlrettelser. Endvidere er der i løbet af 2007 planlagt en række forbedringer af funktionaliteten, der skal medvirke til at forbedre it-understøtningen for brugerne.

Kompetenceudvikling/uddannelse af brugerne

Som følge af den ny organisering på beskæftigelsesområdet og it-understøtningen i jobcentrene er der endvidere behov for uddannelse/kompetenceudvikling af brugerne af it-systemerne. Der planlægges løbende undervisning af superbrugerne i jobcentrene, ligesom der er iværksat en undersøgelse for at forbedre og optimere supportfunktionen på området.

Den fremtidige it-udvikling

Der er ikke planer om at ændre ved den aftalte, overordnede ansvarsfordeling mellem stat og kommune på it-området i jobcentrene. Der tages i de konkrete projekter løbende stilling til, hvorvidt der skal være tale om fælles kommunale-statslige systemer. Udgangspunktet er at sikre, at der i nyudviklingen tages højde for tilpasning til både kommunale og statslige målgrupper, når der er behov herfor. Udgangspunktet er hele tiden at skabe en ensartet service af virksomheder og arbejdssøgende på tværs af jobcentre, og samtidig skabe så enkle og effektive it-løsninger for sagsbehandlerne i jobcentrene som muligt. Sigtet er, at brugerne så vidt overhovedet muligt skal opleve, at de statslige og kommunale it-løsninger hænger sammen.