



# Forenkling af jobcentrenes modtagelser.

Afbureaukratisering på beskæftigelsesområdet

– Fase 2 temaanalyse

Arbejdsmarkedsstyrelsen

**30. november 2007**

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Introduktion</b> .....	<b>3</b>
1.1. Baggrund og formål.....	3
1.2. Fremgangsmåde.....	4
<b>2. Formål</b> .....	<b>6</b>
2.1. Formålet med indsatsen .....	6
2.2. Karakteristik af jobcentrenes modtagelser.....	7
<b>3. Barrierer for effektiv opgaveløsning</b> .....	<b>8</b>
3.1. Præsentation af barrierer.....	8
3.2. Vurdering af barrierer i forhold til formålet med indsatsen.....	26
<b>4. Forslag til forenkling</b> .....	<b>28</b>
4.1. Kerneelementer i forenkling af jobcentrenes modtagelser .....	29
4.2. Afklaringspunkter.....	31
4.3. Forslagskatalog.....	43

Copyright © Deloitte Business Consulting A/S, All rights reserved

### Denne rapportes anvendelse

Denne rapport er alene udarbejdet til Deloitte's opdragsgiver ud fra det givne opdrag. Deloitte påtager sig intet ansvar for andres anvendelse af rapporten. Kopiering af rapporten, helt eller delvis, må i hvert enkelt tilfælde kun ske med tydelig kildeangivelse med angivelse af "Arbejdsmarkedsstyrelsen, Forenkling af jobcentrenes modtagelser, Deloitte 2007".

### Kontakt

Spørgsmål til denne rapport kan stiles til Morten Ry, partner, telefon 36 10 26 56.

### Om Deloitte Business Consulting – Fra idé til virkelighed

Deloitte Business Consulting fokuserer på udvikling og effektivisering af kundernes organisation, kerneprocesser, økonomistyring og it for at bidrage til realisering af kundernes strategiske målsætninger.

Vi kender den offentlige sektor til bunds og kombinerer vores faglige kompetencer med evnen til at lede, styre og gennemføre projekter i et politisk miljø. Det kan være som rådgivere eller som ansvarlige for processer fra idéstadiet til implementering.

Deloitte er Danmarks største revisions- og rådgivningsfirma. Vi tilbyder en bred vifte af ydelser og kombinerer konsulentrollen i Deloitte Business Consulting med Deloitte's kompetencer inden for revision, skat og finansiering. Det giver vores kunder en unik mulighed for at få integrerede løsninger, som er skræddersyet til de enkelte opgaver.

Vi er en del af den globale virksomhed Deloitte Touche Tohmatsu med 120.000 medarbejdere på verdensplan. Vi udvikler og deler viden på tværs af kontorer i mange lande. Inspirationen fra udlandet kombineret med systematisk metodeudvikling på tværs af landegrænser sikrer, at vores løsninger altid tager udgangspunkt i den seneste viden. Det er forudsætningen for, at vi i dag og i fremtiden kan fremstå som en attraktiv og værdiskabende rådgiver.

Deloitte Business Consulting A/S  
Tlf. 36 10 20 30  
Fax 36 10 20 40  
E-mail: [businessconsulting@deloitte.dk](mailto:businessconsulting@deloitte.dk)  
[www.deloitte.dk](http://www.deloitte.dk)

Adresse  
Weidekampsgade 6  
2300 København S

Postadresse  
Deloitte Business Consulting A/S  
Postboks 1600  
0900 København C

## 1. Introduktion

Beskæftigelsesministeriet har i samarbejde med KL, Finansministeriet, Indenrigs- og Sundhedsministeriet samt Integrationsministeriet igangsat et projekt rettet mod regelforenkling og afbureaukratisering på beskæftigelsesområdet.

Som led i fase 1 af afbureaukratiseringsprojektet på beskæftigelsesområdet er der i foråret 2007 gennemført en bred scanning af forslag til forenkling og afbureaukratisering med særligt fokus på kontant- og starthjælpsområdet. Alle forslag er opsamlet i et bruttokatalog over forenklingsforslag, som der p.t. arbejdes videre med.

I fase 2 er der gennemført yderligere analyser af mulighederne for afbureaukratisering og forenkling på en række udvalgte områder. Styregruppen har vurderet, at fire områder er særligt væsentlige og med en betydelig effekt på forenkling af de administrative processer i jobcentret:

- Forenkling af ungereglerne
- Forenkling af sanktionsområdet
- Forenkling af jobcentrets modtagelse
- Forenkling af området vedrørende sygeopfølgning.

I det følgende præsenteres Deloitte's analyse af jobcentrets modtagelse.

### 1.1. Baggrund og formål

Formålet med projektet er at forenkle de administrative processer i jobcentret i forbindelse med modtagelsen af borgeren og de første tre måneder. Projektet afdækker muligheder for forenklinger via ændring af lovgivning og bekendtgørelser og kommer med forslag til hensigtsmæssige organiseringer af modtagelsen, tilrettelæggelse af processer samt it-understøttelse, der medvirker til mindre bureaukrati og højere effektivitet i modtagelserne.

Analysen fokuserer på alle lovgivnings- og bekendtgørelsesfastlagte krav i jobcentret i de første tre måneder af borgerens forløb. En effektiv modtagelse af borgeren bliver ikke alene målt op imod flow og effektivitet i den administrative håndtering, men også op imod formålet med lovgivning og bekendtgørelser og dermed de rammer, der er fastlagt for modtagelserne.

Samspillet mellem jobcentret og ydelseskontoret i forbindelse med opstart af kontanthjælpssager indgår som en væsentlig del af un-

dersøgelsen. Dette område har blandt andet været genstand for mange forslag og drøftelser i forbindelse med udarbejdelse af bruttokataloget over forenklingsforslag.

## 1.2. Fremgangsmåde

Denne afrapportering indeholder Deloitte's vurderinger og forslag til forenkling af jobcentrenes modtagelser baseret på de samlede aktiviteter i projektet.

I forbindelse med opstarten af projektet udarbejdede Arbejdsmarkedsstyrelsen en beskrivelse af formålet med opgaveløsningen i jobcentrenes modtagelser. Denne har dannet udgangspunkt for analysen.

Indledningsvis blev der i samarbejde mellem Beskæftigelsesministeriet og KL udvalgt fire jobcentre til deltagelse i projektet. Jobcentrene blev udvalgt med henblik på i videst mulige omfang at være repræsentative i forhold til størrelse og geografisk beliggenhed. Jobcentrene i Allerød, Viborg, Ålborg og Århus har medvirket i undersøgelsen.

Der blev i hvert af de fire jobcentre foretaget fokusgruppeinterview med jobcenterchefer samt relevante afdelingsledere. Interviewene fokuserede på den konkrete organisering af jobcentrets modtagelse, samt hvilke organisations- og designhensyn jobcentrene har lagt vægt på i tilrettelæggelsen af modtagelserne. Desuden blev de overordnede udfordringer i forhold til en effektiv opgavetilrettelæggelse i modtagelserne drøftet.

Herefter blev der afholdt en heldagskortlægningsworkshop i hvert af de fire jobcentre med deltagelse af medarbejdere og afdelingsledere fra jobcentrets modtagelse samt medarbejdere og ledere fra ydelseskontoret. Fokus i disse var på barrierer i den konkrete proces tilrettelæggelse samt udfordringer knyttet til lokal organisering, it, faglige kompetencer og konkrete regelproblemer.

Kortlægningen af udfordringer og barrierer er siden drøftet og kvalificeret på workshops med yderligere tre jobcentre: Faaborg-Midtfyn, Holbæk og Struer. På kvalificeringsworkshopper blev både identificerede tværgående udfordringer samt de konkrete barrierer og udfordringer i modtagelsen drøftet og kommenteret i forhold til væsentlighed og genkendelighed i de deltagende jobcentre.

Endelig er barrierer og udfordringer drøftet og kvalificeret på en landsdækkende konference, hvor alle landets jobcentre var inviteret. På konferencen deltog cirka 130 medarbejdere og ledere fra 47 forskellige jobcentre.

På den landsdækkende konference har medarbejdere og ledere deltaget i udvikling af elementer og input til løsninger og beskrivelse

af eksempler på bedste praksis til imødegåelse af de identificerede udfordringer.

Inputtet fra konferencen er herefter drøftet, valideret og videreudviklet på to efterfølgende workshops med deltagelse af i alt ti jobcentre.

Herudover er barrierer og løsningsforslag blevet kvalificeret ved at inddrage den generelle viden om området i Arbejdsmarkedsstyrelsen, Arbejdsdirektoratet, KL og Deloitte.

Løsningsforslagenes forventede konsekvenser er drøftet og valideret med jobcentrene både på den landsdækkende konference og de 2 efterfølgende workshops med de 10 jobcentre. Der er ikke som led i denne fase af projektet gennemført en systematisk effektanalyse af de enkelte delforslag.

## 2. Formål

### 2.1. Formålet med indsatsen

Som grundlag for at identificere barrierer og løsningsforslag for en effektiv opgaveløsning er der formuleret et hovedformål med jobcentrenes modtagelser. Dette tager udgangspunkt i nuværende lovgivning, bekendtgørelser og vejledninger:

Formålet med indsatsen i forbindelse med modtagelsen i jobcentret er først og fremmest at "vende personen i døren", hvor dette er muligt – via orientering om jobsøgningsmuligheder og jobåbninger. Lykkes det ikke ved modtagelsen at hjælpe den ledige direkte i job, er formålet i de første måneders kontakt at hjælpe den ledige i job hurtigst muligt – via effektiv visitation, et godt og dækkende CV, fokus på konkrete job og jobsøgning og efter behov eventuelt en tidlig aktiveringsindsats.

Jobfokus i form af job hurtigst muligt er afgørende for al kontakt med ledige uanset matchkategori og ledighedsanciennitet. Det vil sige, at den ledige skal finde den korteste vej til ordinær beskæftigelse. Kun hvor der er åbenlyse barrierer for dette, bringes andre veje i spil. Unge skal sikres uddannelse, så de derigennem kan opnå en varig tilknytning til arbejdsmarkedet.

Der skal være fokus på aktiv jobsøgning og stilles kontante krav til jobsøgende. En ledig, der ikke aktivt søger job, skal derfor motive-res til det.

Ved tilrettelæggelsen af administrative krav vil der være en række hensyn, som skal tilgodeses. Disse vil ofte trække i forskellige retninger. Der skal derfor ske en afbalancering mellem følgende hensyn:

- At sikre mindst mulig administration og bureaukrati.
- Alle procesregulerende og administrative krav skal opleves at have et nødvendigt og rationelt sigte.
- At sikre mulighed for vidensdeling, således at den ledige ikke oplever at skulle fortælle det samme igen og igen.
- At sikre, at sagsbehandleren ikke mangler nødvendig information – det vil sige, at alle relevante oplysninger registreres, at oplysningerne i videst mulige omfang kun registreres ét sted, og at oplysninger deles på ubureaukratisk vis, så andre sagsbehandle-

re og aktører på beskæftigelsesområdet har let adgang til relevant viden.

- At sikre borgernes retssikkerhed.
- At sikre tilstrækkelige data til, at både den lokale ledelse og de centrale niveauer samt politikere på alle niveauer kan følge op på og evaluere indsatsen – herunder sikre en hensigtsmæssig anvendelse af jobcentrenes ressourcer.

## 2.2. Karakteristik af jobcentrenes modtagelser

Jobcentrenes modtagelser er i kontakt med en meget stor gruppe borgere. På det kommunale område er der i jobcentrene over det senest rullende år (3. kvartal 2006 til 2. kvartal 2007) påbegyndt 104.539 kontanthjælpsforløb<sup>1</sup>. Hertil kommer de borgere, som bliver registreret i DRV'en og/eller modtager rådgivning/vejledning, men herefter enten ikke søger kontanthjælp eller ikke findes berettiget til kontanthjælp. Jobcentrene vurderer, at denne gruppe udgør mellem en femtedel og en tredjedel af alle kontanthjælpsrelaterede henvendelser. Det vil ud fra ovenstående tal sige, at jobcentrene modtager yderligere 20.000-50.000 borgere.

På det statslige område påbegyndes et meget stort antal forsikrede ledighedsforløb hvert år. De senest tilgængelige tal fra jobindsats.dk viser, at der i 2006 blev påbegyndt 817.436 ledighedsforløb på a-dagpenge fordelt på knap 400.000 berørte personer. Langt størstedelen af de forsikrede ledige tilmelder sig via Jobnet og henvender sig ikke umiddelbart i jobcentret på første ledighedsdag. Jobcentrene vurderer, at dette gør sig gældende for mere end 80 procent af de forsikrede ledige. Der er således cirka 160.000 henvendelser; det vil sige cirka det samme antal henvendelser som for start- og kontanthjælpsmodtagere. Ses på jobcentermodtagelsernes evne til hurtigt at få folk tilbage i beskæftigelse, kan det konstateres, at relativt mange af de borgere, der påbegynder kontanthjælp, forsvinder hurtigt ud af hjælp igen. Efter fire uger er cirka 25 procent ude af kontanthjælp igen, mens mere end halvdelen har afsluttet kontanthjælpsforløbet efter tre måneder. En mindre del vender dog hurtigt tilbage til kontanthjælp.

På det forsikrede område er den meget kortvarige forsørgelse endnu mere markant. Efter fire uger har 60 procent forladt dagpengene igen, mens det efter tre måneder er 80 procent, der er ude af dagpengesystemet. Også blandt de forsikrede ledige vender en mindre del dog hurtigt tilbage til dagpengene.

---

<sup>1</sup> [www.jobindsats.dk](http://www.jobindsats.dk).

## 3. Barrierer for effektiv opgaveløsning

I dette afsnit præsenteres de identificerede udfordringer og barrierer for en effektiv opgaveløsning og administration i jobcentret i forbindelse med modtagelsen af borgeren og de første tre måneder. Barriererne relaterer sig til lovgivning og bekendtgørelser, hensigtsmæssige organiseringer af modtagelsen, tilrettelæggelse af processer samt it-understøttelse, der medvirker til unødigt bureaukrati.

Barriererne bliver ikke alene målt op imod flow og effektivitet i den administrative håndtering, men også op imod formålet med lovgivning og bekendtgørelser og dermed de rammer, der er fastlagt for modtagelserne.

Samspelet mellem jobcentret og ydelseskontoret i forbindelse med opstart af kontanthjælpssager indgår som en væsentlig del af beskrivelserne af barriererne.

### 3.1. Præsentation af barrierer

I kortlægningen er identificeret udfordringer og barrierer inden for tre overordnede processer i jobcentrenes modtagelser. De første trin omkring skranke og modtagelse vedrører det første møde med borgeren i modtagelsen samt de aktiviteter, jobcentrene gennemfører i denne forbindelse, herunder den indledende vejledning/rådgivning om jobmuligheder og den første registrering af borgeren i it-systemer. Det andet processtrin vedrører hele samspelet med ydelseskontoret omkring afklaring af borgerens berettigelse til kontanthjælp. Det tredje og sidste processtrin i modtagelserne vedrører den første jobsamtale med borgeren, udarbejdelse af CV og igangsættelse af aktive tilbud.

Ud over konkrete udfordringer inden for de enkelte delprocesser er identificeret fire tværgående udfordringer. Den samlede opbygning af beskrivelserne af de identificerede barrierer for en effektiv opgaveløsning i jobcentrenes modtagelser er skitseret i nedenstående figur.





I det følgende beskrives de tværgående udfordringer. Herefter beskrives de konkrete barrierer, der er forbundet med hvert af de tre procestrin.

### **Tværgående udfordringer**

#### *Timing i modtagelsesprocessen*

For at jobcentrenes modtagelser kan leve op til det generelle formål med opgaveløsningen og "vende personen i døren", er der en gennemgående udfordring i forhold til at sikre en hensigtsmæssig timing af indsatsen i forhold til den enkelte borger. Timingen skal sikre, at borgeren tilbydes den rigtige indsats på det rigtige tidspunkt ud fra en individuel vurdering af borgerens konkrete behov for hjælp til den hurtigst mulige tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Den rigtige timing indebærer, at der ikke bruges unødige administrative ressourcer på afklaring af borgere og ikke-jobrettede aktiviteter allerede i jobcentrenes modtagelser.

Timing i modtagelsesprocessen skal sikre, at der er tid til fokus på jobsøgning for alle borgere og ikke bruges administrative ressourcer på afklaring af borgeren ved det første møde. De dybtgående kortlægninger peger på en række sammenhængende problemstillinger og udfordringer, der handler om at sikre tilrettelæggelsen af en indsats, hvor flest muligt forlader jobcentret til fordel for beskæftigelse på det ordinære arbejdsmarked tidligt i forløbet og med så lav en administrativ ressourceindsats som muligt, jf. nedenstående figur.



Som figuren viser, er udfordringen at tilrettelægge indsatsen, så flest mulige borgere forlader jobcentrets modtagelse til fordel for arbejdsmarkedet, inden næste skridt med mere ressourcekrævende aktiviteter og indsatser sættes i værk. Gruppen af borgere bør således blive mindre og mindre, i takt med at den administrative ressourcebelastning pr. borger stiger. Kortlægningerne viser, at jobcentre i vid udstrækning gør sig en række af disse overvejelser i forbindelse med design af modtagelserne. I praksis bruges der dog også ressourcer på at identificere problemer ud over ledighed tidligt i modtagelsen.

Jobcentrene tilkendegiver desuden, at refusionsreglerne har stor betydning for tilrettelæggelsen af indsatsen. Langt de fleste jobcentre afgiver straksaktiveringstilbud til alle borgere først og fremmest med den begrundelse, at der er en betydelig motiverende effekt af et tidligt aktivt tilbud. Jobcentrene tilkendegiver dog samtidig, at en del borgere, der principielt vurderes selv at kunne finde et job med en mindre ressourceindsats end et egentligt aktiveringstilbud, alligevel gives et tidligt aktivt tilbud for at sikre, at der kan hjemtages den høje 65 procent refusion på borgerens ydelse fra dag 1 frem for den lavere 35 procent refusion på kontanthjælpsydelse, hvis borgeren ikke modtager tilbud efter LAB, jf. LAS § 100a.

#### *Kontinuerligt og tydeligt jobfokus*

De deltagende jobcentre prioriterer alle et tydeligt jobfokus i det første møde med borgerne højt. Dette fremgår både af beskrivelser af de enkelte modtagelses tilrettelæggelse og jobcentrenes beskri-

velse af rationalerne bag tilrettelæggelsen af indsatsen i jobcentrets modtagelse.

Analysen viser et betydeligt fokus på ledige job og anvendelse af Jobnet igennem modtagelsesprocessen. Jobcentrene har således i vid udstrækning søgt at etablere sig med modtagelser, der kan møde borgeren med en professionel og relevant viden om arbejdsmarkedet og arbejde for at "vende borgeren i døren" med ledige job.

Jobcentrene oplever dog samtidig en række mere generelle udfordringer i forhold til indfrielse af denne del af formålet omkring understøttelse af et kontinuert og effektivt fokus på ledige job, konkret formidling og vejledning af borgeren om beskæftigelsesmuligheder. Kortlægningen peger på, at jobcentrene særligt oplever to hovedproblemstillinger:

- *Adgang til viden om aktuelle jobåbninger og efterspørgsel på arbejdsmarkedet.* Jobcentrene giver udtryk for, at der ikke er tilstrækkelig nem adgang til viden, der kan medvirke til at kvalificere rådgivningen om jobmulighederne i jobcentrenes modtagelser. Det er for eksempel viden om konkrete jobåbninger, den aktuelle beskæftigelsesudvikling inden for bestemte brancher, specifikke kompetencebehov hos virksomhederne, krav til ansættelse i forskellige jobtyper m.v. Medarbejderne skal manuelt søge efter disse oplysninger forskellige steder. Både for generelt at holde sig opdateret samt konkret i forbindelse med den individuelle vejledning af borgeren.
- *Effektiv brug af Jobnet, herunder Hotjob.* Allerede ved første kontakt med jobcentret bør den ledige præsenteres for relevante job. Jobnet bruges ikke alle steder tilstrækkelig effektivt og systematisk. Dette skyldes dels den lokale organisering og retningslinjer for brug af Jobnet, dels at jobcentrene oplever, at Jobnet ikke er tilstrækkelig integreret med øvrige it-systemer. I flere jobcentre printer medarbejdere job ud et par gange om ugen frem for at anvende søgefunktionen rettet mod den enkelte borger. I andre jobcentre kommunikerer ledige job fra virksomhedskonsulenter til medarbejdere i modtagelserne via mail frem for at udsøge job via Jobnet.

#### *Bred målgruppe i jobcentrenes modtagelse*

Jobcentrene oplever, at modtagelsen skal rumme en meget bred målgruppe. Nyhenvendelserne i jobcentrenes modtagelser involverer både arbejdsmarkedsparete borgere og borgere med betydelige problemer ud over ledighed, der af forskellige årsager også er blevet ramt af en forsørgelsesproblemstilling. Den brede målgruppe stiller store krav til modtagelsesarbejdet.

Jobcentrene tilkendegiver, at en af de væsentligste forudsætninger for en effektiv modtagelsesproces er, at der også for de tungere

målgrupper er fokus på job, mens afklaring af andre problemer ud over ledighed ikke allerede skal finde sted i modtagelserne. Jobcentrene har valgt at håndtere udfordringen omkring jobfokus for de tungere målgrupper meget forskelligt, og den dybtgående kortlægning viser en række forskellige modeller, der tilsammen peger på særligt to udfordringer for en effektiv modtagelse og visitation:

- Jobcentrene skal tilrettelægge en bred modtagelse for mange målgrupper. Jobcentrene oplever, at det er vanskeligt at sikre, at jobfokus bliver dominerende i samtalerne med de tungeste borgere. Det er en væsentlig udfordring at tilrettelægge samtalen, så borgerens problemer ud over ledighed ikke unødigt belaster den direkte jobrettede indsats i den første modtagelse.
- I det første møde med borgeren skal det for alle borgere handle om job, men samtidig oplever jobcentrene det som afgørende for en effektiv tidlig indsats, at der for de borgere, det ikke er lykkedes at vende i døren, kan ske en hurtig visitation til aktive og motiverende tilbud jævnfør formålet med opgaveløsningen om tidlige aktive tilbud ved behov. Jobcentrene tilkendegiver, at en effektiv modtagelsesproces er afhængig af, at der kan igangsættes en tidlig indsats ved behov med et minimum af forudgående afklaring.

#### *Sammentænkning med statslig indsats*

Jobcentrene har alle påbegyndt sammentænkningen mellem den statslige og kommunale indsats. Alle jobcentrene giver udtryk for, at netop jobcentrenes modtagelser er et af de første områder, hvor der også på kortere sigt er planlagt en større grad af sammentænkning.

Generelt vurderes indsatsen for de kommunale målgrupper i jobcentrenes modtagelser dog fortsat kun i meget lille grad at være sammentænkt med den statslige indsats. Jobcentrene vurderer, at der er en række mere grundlæggende barrierer for en øget grad af sammentænkning af indsatsen i jobcentrenes modtagelser. På enkelte af områderne kan en øget sammentænkning vurderes at give en umiddelbar synergieffekt:

- Anvendelse af forskellige registreringssystemer for henholdsvis forsikrede (Amanda) og ikke-forsikrede (WorkBase, Opera m.v.) opleves som bureaukratisk og medvirker til at nedsætte effektiviteten, da medarbejderne skal have overblik over flere forskellige it-systemer. I flere jobcentre har medarbejderne ikke adgang til de relevante it-systemer. Det er medvirkende til at nedsætte fleksibiliteten i jobcentrenes modtagelser, fordi modtagelsen bliver afhængig af, at medarbejderen har kendskab til det konkrete it-værktøj. Det betyder i praksis, at flere medarbej-

dere involveres i den samme sag, hvilket medfører et øget ressourceforbrug til intern kommunikation og sagsoverdragelse.

- Godkendelse og udarbejdelse af CV er for de forsikrede ledige placeret uden for jobcentret i a-kasserne. Jobcentrene påpeger her, at dette kan virke ulogisk, da det sammenblander ydelser (a-dagpenge) og beskæftigelsesindsats (CV). Jobcentrene vurderer, at dette er en barriere for mulighederne for sammentænkning af CV-arbejdet, da det modvirker en mere effektiv tilrettelæggelse via for eksempel øget anvendelse af fælles vejledning, metoder, tilrettelæggelse af godkendelses- og kontrolprocedurer m.v. En del af dette kan dog lade sig gøre med den nuværende organisering, da jobcentret fortsat er forpligtet til at tale med den forsikrede ledige om CV'et, hvilket kan ske allerede inden for den første måned, hvor jobcentrene også skal godkende de ikke-forsikredes CV.
- Medarbejderne i jobcentrene oplever at have for lille viden i forhold til lovgivning og indsats på tværs af den statslige og kommunale indsats. Også dette medvirker til at nedsætte fleksibiliteten og øge ressourceforbruget til intern kommunikation og sagsoverdragelse.
- De adskilte aktiveringsbudgetter til jobcentrenes beskæftigelsesindsats til henholdsvis statslige og kommunale målgrupper bestemmer, hvilke tilbud der kan anvendes samt i hvilket omfang, og udgør dermed en betydelig barriere for, at borgere med samme behov men forskellig ydelse tilbydes samme tidlige indsats i modtagelsen. Endvidere kunne der være en synergigevinst i en mere fælles tilbudsvifte både i forhold til kommunikationen med tilbud og en bredere mere nuanceret tilbudsvifte.

Herudover fremhæver jobcentrene en række punkter, der ikke direkte vil indebære en umiddelbar synergigevinst, men som på længere sigt kan afbureaukratisere området og medvirke til en mere ensartet indsats på tværs af statslige og kommunale målgrupper med de stordriftsfordele m.v., dette sandsynligvis vil medføre:

- De forsikrede ledige tilmelder sig langt overvejende hjemmefra og har ikke pligt til fremmøde i jobcentret før første jobsamtale.
- Egentlig straksaktivering anvendes ikke lige så systematisk for forsikrede ledige, mens det er et grundlæggende rationale i den kommunale indsats.
- Kommunen har et meget direkte økonomisk incitament til at anvende ressourcer på beskæftigelsesindsats, herunder også på en tidlig indsats, da kommunen selv finansierer en betydelig del af forsørgelsesudgiften. Kommunen har derfor et meget direkte incitament til en hurtigt og tidlig indsats, hvor borgeren ideelt set vendes i døren.

## Procestrin 1: Skranke og oprettelse

Den dybtgående analyse viser, at udfordringerne i den første del af processen i høj grad er præget af it-relaterede barrierer for en effektiv opgaveløsning. Der er forskel på, hvilke it-systemer jobcentrene anvender, og således også forskel på de konkrete udfordringer. Men generelt er oplevelsen, at modtagelsesprocessen er besværliggjort af, at der ikke er en samlet systemunderstøttelse af sagsbehandlingen.

### *Anvendelse af Arbejdsmarkedsportalen i forbindelse med første møde med borgeren*

#### Væsentligste udfordringer

Registrering i Arbejdsmarkedsportalen indeholder en række forskellige udfordringer, herunder blandt andet:

- Indledende registrering minder om fokus på job
- Manglende driftsstabilitet
- Unødvendige skift af profil
- Besværlig vidensoverførsel, når en borger flytter til en anden kommune eller overgår fra dagpenge til kontanthjælp
- Uklare krav vedrørende registrering af arbejds-/opholdstilladelse.

Jobcentrene giver bredt udtryk for, at en række konkrete uhenigtsmæssigheder i forbindelse med registrering af den ledige i Arbejdsmarkedsportalen udgør en væsentlig barriere for en effektiv opgaveløsning og har negativ indflydelse på det efterfølgende modtagelsesarbejde. De væsentligste barrierer fremgår af tekstboksen til venstre.

Frontmedarbejderne i jobcentrene oplever, at der i det første møde med borgeren ofte er meget fokus på registrering af borgeren i Arbejdsmarkedsportalen. Medarbejderne oplever, at registreringen ikke i første omgang bidrager til det overordnede mål – jobfokus og forsøget på at "vende borgeren i døren". Jobcentrene har organiseret sig forskelligt i forhold til at forsøge at løse denne problemstilling, eksempelvis:

- Et jobcenter har en modtagelsesskranke, der alene laver registreringen, mens rådgivning/vejledning laves i næste skridt i jobcentrene.
- Et andet jobcenter rådgiver/vejleder alene borgeren ved første henvendelse samt udleverer to ledige job, som borgeren skal søge. Herefter bliver borgeren bedt om at komme tilbage efter to dage og dokumentere, at de to job er søgt. Først herefter registreres henvendelsen i Arbejdsmarkedsportalen.

Alle jobcentre har fokus på at sikre en tidlig indsats, og kortlægningen giver indtryk af, at centrene kontinuerligt arbejder på at finde balancen mellem på den ene side sikring af en tidlig indsats og på den anden side en optimal ressourceanvendelse, herunder ikke at bruge for mange ressourcer på borgere, som selv finder et arbejde. De forskellige tilrettelæggelser af modtagelserne og den første visitationsproces som beskrevet ovenfor er udtryk for, at jobcentrene arbejder aktivt på at finde arbejdsgange, der sikrer, at medarbejderne relativt hurtigt kan vurdere borgerens behov for hjælp og dermed sikre en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af indsatsen over for borgeren. En væsentlig udfordring er at forsøge at identificere relevante objektive visitationskriterier, der kan anvendes til en hurtig visitation. Her er alder det mest oplagte og bruges til en særligt tilrettelagt tidlig indsats i alle de deltagende jobcentre.

Et andet særligt fokusområde, der kan anvendes til en mere objektiv hurtig visitation, er oplysninger om borgere, som i forvejen er kendt af jobcentrene, og som derfor har behov for en særlig intensiv indsats for at sikre, at borgeren kommer i job/tilbud. I denne sammenhæng efterspørges særligt en lettere adgang til oplysninger i Arbejdsmarkedsportalen fra en eventuel tilflytningskommune og fra den statslige del af jobcentret, hvis der tale om en tidligere dagpengemodtager.

På tværs af jobcentrene er der enighed om, at det er for besværligt at hente og genanvende oplysninger i Arbejdsmarkedsportalen, når en kontanthjælpsmodtager tilflytter fra en anden kommune. Dette betyder, at tilflytningskommunen som oftest starter sagen op i Arbejdsmarkedsportalen på ny, hvilken ofte medfører et stort tab af viden omkring tidligere udredning m.v., der ellers ville være at finde i opmærksomhedspunkterne i digitalregistreringsværktøj m.v. Den samme problematik forekommer, når en forsikret ledig har opbrugt sin ret til dagpenge og overgår til kontanthjælp. Forslaget indgik også i fase 1 af afbureaukratiseringsprojektet, og Arbejdsmarkedsstyrelsen arbejder p.t. på en løsning, der muliggør, at tilflytterkommunen kan registrere en borgers samtykkeerklæring ved førstkommande kontakt efter flytning. På længere sigt kan reglerne om samtykkeerklæring revurderes. En mere vidtgående adgang uden registrering af samtykke forudsætter Datatilsynets godkendelse.

En anden væsentlig barriere for en ubureaukratisk opgaveløsning er tilbagevendende ustabil drift på Arbejdsmarkedsportalen. Jobcentrene vurderer, at der er driftsforstyrrelser på portalen i op til 20 procent af arbejdstiden. Det opleves særligt i forbindelse med spidsbelastningsperioder om formiddagen og sjældent først og sidst på dagen. I forbindelse med nedbrud sker registreringen i visse jobcentre papirbårent, hvilket besværliggør kommunikationen om det videre forløb, herunder med ydelseskontoret. Det påpeges, at disse driftsforstyrrelser kan medføre manglende dokumentation og større risiko for fejl.

Flere jobcentre tilkendegiver, at arbejdet med Arbejdsmarkedsportalen også besværliggøres af, at det er nødvendigt at skifte profil, afhængigt af om det er en opgave, der vedrører en forsikret eller ikke-forsikret ledig. Ikke alle jobcentre oplever dette problem. Det skyldes givetvis, at udfordringen vedrørende profilsift afhænger af, om Arbejdsmarkedsportalen anvendes direkte eller via web services til lokale fagsystemer (KMD visitation, WorkBase m.v.).

En anden barriere, der opleves som bureaukratisk, vedrører kravet om registrering af opholds-/arbejdstilladelse i Arbejdsmarkedsportalen. Jobcentrene oplever, at det er et eksempel på en overflødig registrering, fordi oplysningen fremgår af andre it-systemer. Kort-

lægningen har vist, at praksis vedrørende denne del af registreringen er forskellig. Visse jobcentre antager på baggrund af samtalen med borgeren, at disse tilladelser er udstedt, mens andre jobcentre beder borgeren medbringe dokumentation, førend registreringen kan foretages. Der er således forskel på, hvilken betydning dette sagsskridt har for den samlede sagsbehandlingstid og dermed en tidlig indsats.

### *Anvendelse af Jobnet*

#### **Væsentligste udfordringer**

Anvendelse af Jobnet er forbundet med en række forskellige udfordringer og afhænger i høj grad af den lokale tilrettelæggelse af organiseringen i jobcentret. De væsentligste udfordringer handler om:

- Manglende mulighed for onlinetilmelding i Jobnet
- For stor detaljeringsgrad i forhold til stillingsbetegnelser
- Manglende mulighed for at udsøge job i forbindelse med registrering i Jobnet
- Uklarhed om mulighed for fritagelse for jobsøgning.

Jobcentrenes bestræbelser på at leve op til målsætningen om at gøre Jobnet til omdrejningspunkt for arbejdet med at bringe ledige i job og formidle kvalificeret arbejdskraft til arbejdsgivere støder på en række praktiske udfordringer. Omfanget af udfordringerne hænger i høj grad sammen med den lokale organisering i jobcentret, herunder hvordan Jobnet indtænkes som værktøj i det enkelte jobcenter. De væsentligste udfordringer er i overskriftsform beskrevet i tekstboksen til venstre.

Der er ved årsskiftet blevet lukket for muligheden for, at kontanthjælpsmodtagere selv kan tilmelde sig som ledige kontanthjælpsmodtagere på Jobnet. En del jobcentre fremhæver, at det er uhenigtsmæssigt, fordi de oplever, at borgeren ikke bliver ansvarliggjort i forhold til egen jobsøgning. Endvidere betyder det, at jobcentret skal bruges ressourcer på at foretage og hjælpe med registreringen også af de borgere, der kan selv. Jobcentrene finder det dog samtidig vigtigt, at borgeren har fremmødepligt på første ledighedsdag med henblik på hurtig iværksættelse af indsats. Kommunen skal ved første henvendelse vurdere, hvorvidt personen alene har ledighed som problem<sup>2</sup>, hvilket kan kræve, at borgeren møder personligt frem i jobcentret.

I forbindelse med tilmelding på Jobnet på første ledighedsdag skal borgeren markere, hvilke jobtyper/stillingskategorier borgeren står til rådighed for. På tværs af jobcentrene opleves det som problematisk, at den ledige ikke kan registreres som ufaglært eller lignende, fordi det for flere borgere er den betegnelse, som stemmer overens med borgerens oplevelse af sin arbejdsidentitet. I forlængelse heraf oplever jobcentrene, at detaljeringsgraden i stillingskategorierne er for stor i forhold til, hvor borgeren er i beskæftigelsesforløbet.

Arbejdsmarkedsstyrelsen er opmærksom på, at Jobnets stillingsbetegnelser ikke er hensigtsmæssige for visse grupper af ledige. Rambøll Management gennemfører derfor i øjeblikket en omfattende revision af alle stillingsbetegnelserne, så de fremover vil opleves som tidssvarende og relevante for jobsøgere, sagsbehandlere og arbejdsgivere. Alle a-kasser og repræsentanter for stat og kom-

---

<sup>2</sup> LAB § 11, stk. 3 og LAS § 8 a.



mune i jobcentre er inddraget i arbejdet. Det samlede forslag vil foreligge i december 2007 og vil blive implementeret i Jobnet i første halvdel af 2008.

I nogle jobcentre opleves det, at mange job allerede er besat, men fortsat ligger på Jobnet. Disse jobcentre fæster ikke lid til annoncerede job, der er mere end 14 dage gamle, idet besatte stillinger ikke systematisk tages af Jobnet. Dette skyldes alene den lokale organisering af området. Andre jobcentre oplever ikke dette som udfordringer, fordi de lokalt har tilrettelagt arbejdet, så bestemte medarbejdere har ansvar for at fjerne uaktuelle job fra Jobnet og sikre, at borgeren fysisk kan se aktuelle jobopslag i jobcentret.

Jobcentrene finder det vigtigt at fastholde fokus på jobsøgning, herunder den pålagte jobsøgning for match 1-3. Ledige, der er fritaget for at stå til rådighed, eller hvor den lediges situation er således, at det er udelukket, at pågældende kan bestride noget job overhovedet er ikke omfattet af obligatorisk pålagt jobsøgning. De har dog stadig pligt til at udnytte deres arbejdsmuligheder. Jobcentrene tilkendegiver, at det i nogle få tilfælde opleves som unødigt bureaukratisk at anvende tid på at udsøge job og/eller følge op på, om den ledige er jobsøgende, når umiddelbar jobsøgning er åbenlyst irrelevant. I dag er det muligt at fritage kontanthjælpsmodtagere, der deltager i tilbud og selv ansøger om fritagelse fra rådighedsforpligtelsen, herunder fra den pålagte jobsøgning<sup>3</sup>. Jobcentrene udtrykker ikke ønske om, at flere skal kunne fritages fra jobsøgning, men alene at det skal være nemmere at anvende muligheden for de tungeste grupper.

### *Straksmatch*

#### **Væsentligste udfordringer**

Der er en række barrierer forbundet med opgaverne i jobcentret vedrørende straksmatch og udarbejdelse af jobplan, herunder:

- Manglende synlighed af relevansen af straksmatch
- U hensigtsmæssigt samarbejde med de praktiserende læger og speciallægerne.

De væsentligste barrierer for en effektiv opgaveløsning i forhold til straksmatch fremgår af tekstboksen til venstre.

Jobcentret skal ved første henvendelse enten foretage præcist match eller straksmatch. Straksmatchet oplever jobcentrene ikke i sig selv som en tung ressourcemæssig opgave, men det overordnede billede er, at jobcentrene oplever, at straksmatch er overflødig. Rationalet bag straksmatchet er, at der ved den første henvendelse skal bruges få ressourcer på borgere, der vendes i døren og hurtigt finder beskæftigelse, men at det samtidig er nødvendigt, at jobcentret registrerer, at der er foretaget en vurdering af, hvorvidt den ledige alene har ledighed som problem, jf. LAB § 11, stk. 3 og LAS § 8 a, således at borgere, der alene har ledighed som problem, skal stå til rådighed for formidlet arbejde fra første ledighedsdag. Når jobcentrene oplever, at straksmatchet er overflødig, skyldes det, at stort set alle borgere ved første henvendelse registreres som alene

---

<sup>3</sup> LAB § 58, stk. 2.

at have ledighed som problem, da der netop ikke bruges tid på afklaringen ved første henvendelse, hvilket er helt i tråd med formålet med opgaveløsningen i modtagelserne.

En særlig problemstilling omkring en hurtig straksmatch i forhold til borgerens rådighed oplever jobcentrene i modtagelsen af borgere med for eksempel åbenlyse fysiske lidelser m.v. Her er det nødvendigt at sikre en hurtig helbredsmæssig afklaring af, hvilken betydning lidelsen har for borgerens beskæftigelsesmuligheder. For at iværksætte en tidlig indsats er det nødvendigt at kunne afklare den lediges beskæftigelsespotentiale relativt kort tid efter første henvendelse i jobcentret. Dette modvirkes i de tilfælde, hvor det er nødvendigt at indhente en lægeerklæring, fordi det kan tage op mod tre uger at få en lægeerklæring. Der er således behov for et tættere samarbejde mellem jobcentre og praktiserende læger, således at det hurtigt kan klarlægges, i hvilket omfang borgeren kan deltage i et aktivt tilbud.

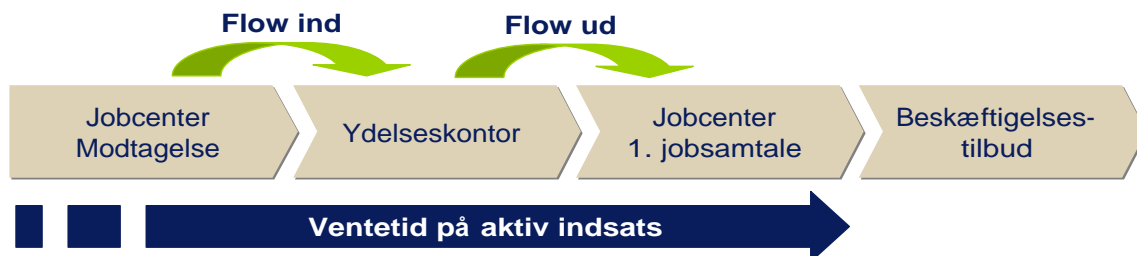
## Procestrin 2: Opstart af ydelse og samspil med ydelseskontor

Adskillelsen af jobcenter og ydelseskontor har den fordel, at fokus for indsatsen i jobcentret kan rettes mod at "vende borgeren i døren". Men adskillelsen udgør også en væsentlig udfordring med hensyn til at tilrettelægge en effektiv og sammenhængende indsats.

På grund af adskillelsen skal borgeren henvende sig to steder. Det er derfor en udfordring at etablere et logisk og sammenhængende forløb for borgeren.

Adskillelsen mellem jobcenter og ydelseskontor medfører også en risiko for dobbeltarbejde, hvis arbejdsdelingen ikke er klart defineret.

Styring af input til og output fra ydelseskontoret repræsenterer en særlig udfordring for jobcentrene. Jobcentrene oplever, at det er vanskeligt aktivt at kontrollere varigheden af den periode, der går, fra borgeren henvender sig i jobcentret, til den aktive indsats iværksættes, jf. nedenstående figur.



Jobcentrene oplever denne problemstilling forskelligt, da der er forskel på de rationaler, der ligger bag tilrettelæggelsen af modtagelserne. Grundlæggende er der to tilgange til dette:

- Der bør gå en vis periode, fra borgeren har henvendt sig i jobcentret, til der er truffet afgørelse om berettigelse til kontanthjælp, da borgerne skal have mulighed for at søge job og forlade systemet, inden de søger og tilkendes kontanthjælp.
- Ydelsen skal afklares hurtigst muligt, så der kan igangsættes en tidlig aktiv og motiverende indsats. Endvidere skal det medvirke til, at der i mindst mulige omfang bruges ressourcer på borgere, der ikke er ydelsesberettiget.

### *Flow ind i ydelseskantoret*

#### **Væsentligste udfordringer**

Der er en række barrierer forbundet med flowet ind i ydelseskantoret, herunder:

- Manglende værktøjer til forudsigelse af flowet
- Manglende fleksibilitet i samtaleafholdelsen
- Kommunikation mellem jobcenter og ydelseskantoret ikke tilstrækkeligt it-understøttet
- Usikkerhed om grænserne for ydelsesrådgivning og udlevering af ansøgningskema.

Kortlægningen viser, at en væsentlig udfordring for et effektivt flow er at sikre, at ydelseskantoret får bedre mulighed for at styre og planlægge sin sagsbehandling. Flere jobcentre oplever kødannelse i ydelseskantorene i perioder, som for eksempel skyldes manglende værktøjer til forudsigelse af flowet ind i ydelseskantoret og manglende fleksibilitet i samtaleafholdelsen/sagsbehandlingen.

Styringsvanskelighederne hænger endvidere sammen med, at samspillet mellem jobcenter og ydelseskantoret er præget af, at der i jobcentrene ikke er indkøbt en digital it-løsning, som kan sikre kommunikation mellem det it-system, hvor den første henvendelse registreres (Arbejdsmarkedsportalen, Opera, WorkBase m.v.), og det kommunale udbetalingsystem (KMD Aktiv). Jobcentrene savner blandt andet oplysninger vedrørende borgerens berettigelse til ydelse, henvendelsesdato, bevillingsdato og eventuelt fravær. Den manglende digitale kommunikation betyder, at jobcentret og ydelseskantoret skal foretage kommunikationen på anden måde, fx manuelt, papirbåret eller via mailkommunikation. Dette giver anledning til en række besværlige arbejdsgange, som øger administrationen og besværliggør tilrettelæggelse af opgaven.

Jobcentrene har forskellig praksis i forhold til vejledning om krav til borgeren i forbindelse med modtagelse af kontanthjælp. Jobcentrene oplever, at en grundig vejledning om krav til borgeren, herunder særligt krav til dokumentation i forbindelse med ansøgning, er kritisk i forhold til en smidig effektiv behandling af ydelsesansøgningen og dermed den tidlige indsats. Jobcentrene er usikre på, hvor meget ydelsesrådgivning, der må gives i jobcentret, herunder om jobcentret må udlevere ansøgningskema til borgeren. Nogle jobcentre gør dette i dag, mens andre ønsker at indføre denne praksis, men vurderer, at det ikke er i overensstemmelse med reglerne. Der er dog også jobcentre, der bevidst ønsker ikke at udlevere ansøgningskema m.v. i jobcentret for ikke at opfordre borgeren til at søge kontanthjælp, men derimod tilskynde til at finde et job.

## Behandling af kontanthjælpsansøgning

### Væsentligste udfordringer

Der er en række barrierer forbundet med ydelseskontorets behandling af kontanthjælpsansøgninger:

- Manglende frist for indgivelse af ansøgning om kontanthjælp
- 10 dages frist i AM-portalen til ændring af status fra ansøger til modtager er for kort
- Svært at sikre, at borgeren medbringer fyldestgørende dokumentation
- Ufleksibel samtalebookning og antal samtaler
- Usikkerhed om de mulige rammer for anvendelse af kollektive infomøder til rådgivning om ret og pligt.

Der er ikke umiddelbart lovgivning eller bekendtgørelser, der muliggør, at kommunen stiller krav til, hvor længe der må gå, fra borgeren henvender sig i jobcentret, til borgeren skal indlevere sin kontanthjælpsansøgning for fortsat at være berettiget fra første henvendelsesdato. Kortlægningen viser, at kommunerne har forskellig praksis på dette område, og hver især fastsætter frister for, hvor længe der må gå, fra borgeren henvender sig i jobcentret til indgivelse af ansøgning om kontanthjælp. Jobcentrene efterlyser en klar hjemmel til at kræve, at borgeren ansøger inden for en bestemt frist, da det ellers er vanskeligt at sikre et hensigtsmæssigt flow i kontanthjælpssagen med den ønskede hurtige kontanthjælpsafklaring. Endvidere gør dette det vanskeligere for jobcentret at planlægge indsatsen.

Hvis den ledige ønsker at søge om kontanthjælp, skal der indgives en ansøgning i ydelseskontoret. Der må højst gå 10 hverdage, fra borgeren har henvendt sig i jobcentret, til ydelsesberettigelsen er afklaret i ydelseskontoret. Ellers ændres borgerens status fra kontanthjælpsansøger til personligt tilmeldt (dvs. uden ydelse), og efter yderligere 14 hverdage afmeldes sagen helt i Arbejdsmarkedsportalen. Nogle jobcentre oplever i dag problemer med fejlagtige afmeldinger, fordi borgeren pr. automatik afmeldes, hvis ikke jobcentret har fået en tilbagemelding inden 10 dage.

Der er betydelig variation i, hvor mange dage det tager at behandle en ydelsesansøgning. Blandt de deltagende jobcentre varierer sagsbehandlingstiden, fra ydelsesansøgningsskema udleveres, til der er truffet en afgørelse fra 1 dag og op til 2-3 uger. Der er særligt tre forhold, der påvirker sagsbehandlingstiden:

- *Dokumentation.* Jobcentrene oplever, at det ofte er problematisk at sikre, at borgeren medbringer fyldestgørende dokumentation til samtalen i ydelseskontoret. Jobcentrene og ydelseskontorerne har forsøgt forskellige måder at håndtere dette på, blandt andet ved indledende samtaler/infomøder med borger i forbindelse med udlevering af ydelsesskema med det primære formål at vejlede om dokumentationskravene. Nogle jobcentre anvender udbyggede skriftlige vejledninger, tjeklister og/eller foretager screening af dokumentation inden samtale med ydelsesmedarbejder.
- *Samtaleafholdelse.* I nogle af projektkommunerne booker jobcentret samtaler direkte i ydelsesmedarbejderes kalendere, hvilket medvirker til et hurtigere flow ind i ydelseskontoret, mens borgeren i andre kommuner skal henvende sig i ydelseskontoret for at få en tid. Andre jobcentre håndterer udfordringen ved, at der altid er en medarbejder fra ydelseskontoret, som har

"vagt". Det vil sige en medarbejder, som kan tage sig af nyhenvendelser.

- *Information om rettigheder og pligter.* Nogle jobcentre anvender kollektive informationsmøder til en væsentlig del af den fælles information om rettigheder og pligter i forbindelse med modtagelse af kontanthjælp. Dette medvirker til effektivisering af samtaleafholdelsen i forhold til ydelseskontorer, hvor information i altovervejende grad sker via individuelle samtaler.

### *Meddelelse til jobcentret om ydelsesberettigelse*

#### **Væsentligste udfordringer**

Der er en række barrierer forbundet med meddelelsen til jobcentret om ydelsesberettigelse:

- Jobcentret har ikke tilstrækkelige muligheder for at tjekke status på behandling af ydelsesansøgningen
- Manglende elektronisk avis til jobcentret ved afsluttet ydelsesafgørelse
- Dobbeltafdækning og -registrering i jobcenter og ydelseskantor.

Når ydelseskantoret har afgjort en kontanthjælpsansøgning, skal der gives besked til jobcentret. Også her savner jobcentrene mulighed for i højere grad at forudsige tidspunktet for output fra ydelses-sagsbehandlingen med henblik på en mere effektiv tilrettelæggelse af jobcentrets arbejde. Jobcentrene har ikke redskaber til at se, hvor langt sagsbehandlingen er i ydelseskantoret.

Endvidere genereres der ikke automatisk avis til jobcentret vedrørende registrering af ydelsesafgørelse i ydelseskantoret. Det betyder, at jobcentret i mange tilfælde manuelt ved opslag i it-systemer løbende skal tjekke, hvornår der er truffet en afgørelse i ydelseskantoret, således at beskæftigelsesforløbet for borgeren kan igangsættes.

I forhold til kommunikationen mellem jobcenter og ydelseskantoret oplever jobcentrene, at der i en vis udstrækning sker en dobbeltafdækning af borgeren i henholdsvis ydelseskantoret og jobcentret. Informationer afgivet i jobcentret ved første henvendelse videregives ikke systematisk til ydelseskantoret. Tilsvarende sker der ikke en digitalt understøttet kommunikation af relevante oplysninger fra ydelseskantoret til jobcentret, som borgeren har afgivet i forbindelse med ydelsesansøgningen. Dette resulterer dels i dobbeltarbejde, dobbeltregistrering af oplysninger to steder i journalen samt dobbeltregistrering af, hvorvidt borgeren står til rådighed i henholdsvis Arbejdsmarkedsportalen/WorkBase/Opera og KMD Aktiv. Endvidere skal borgeren afgive de samme oplysninger flere gange.

### Procestrin 3: Første jobsamtale og igangsætning af tilbud

#### *Første jobsamtale*

##### **Væsentligste udfordringer**

Den første jobsamtale og igangsætning af tilbud indeholder en række udfordringer. De væsentligste er:

- Detailregulering af første jobsamtale
- Dobbeltregistrering på grund af LAB § 16 og LAB § 20
- Omfattende arbejdsgange i forbindelse med udeblivelse fra første samtale eller første aktiveringstilbud.

Udvalgte dele af processen vedrørende den første samtale i kontaktforløbet og igangsætning af tilbud opleves som bureaukratisk og indeholder en række udfordringer. De væsentligste beskrives nedenfor og fremgår i stikordsform af tekstboksen til venstre.

I den første samtale i kontaktforløbet skal der følges op på den lediges jobsøgning og vurderes, hvilke aktiviteter eller tilbud den pågældende skal have. Samtalen skal afholdes, senest når den ledige har modtaget offentlige forsørgelsesydelse i tre sammenhængende måneder fra første henvendelse om hjælp. Kortlægningen viser, at første samtale i praksis i de deltagende kommuner afholdes langt tidligere end efter tre måneder.

I samtalen skal der ske en vurdering af, om der skal iværksættes beskæftigelsesfremmende aktiviteter, og om personen er kommet tættere på arbejdsmarkedet, jf. LAB § 16, som i høj grad detailregulerer indholdet i kontaktforløbet. Detaljeringsgraden i LAB § 16 blev identificeret som en væsentlig barriere for en effektiv opgaveløsning i forbindelse med fase 1 af afbureaukratiseringsprojektet, og problemstillingen er blevet uddybet i forbindelse med analysen i fase 2.

Jobcentrene oplever, at det særligt i forbindelse med første samtale i kontaktforløbet kan være vanskeligt at fastholde fokus på job. Jobcentrene oplever, at dialogguiden lægger op til, at samtalen i mange tilfælde handler om andre emner end job. De oplever, at opmærksomhedspunkterne tvinger samtalen ind på emner og områder, der ikke er direkte jobrettede. Jobcentrene efterspørger derfor, at rammerne for den første samtale er friere end visitationsbekendtgørelsen, dialogguiden og registreringen i DRV'en umiddelbart lægger op til.

Dette skal endvidere ses i lyset af, at første jobsamtale ligger meget tidligt i forløbet, typisk mellem 14 dage og 1 måned efter henvendelsen, hvor graden af afdækning af borgerens andre problemer end ledighed fortsat bør være minimal.

Jobcentrene oplever, at indholdet i LAB § 16 og LAB § 20 stort set er identisk. Ifølge LAB § 20 skal der "foretages en samlet vurdering af vedkommendes situation og behov på længere sigt", og borgeren skal have skriftlig besked om kommunens vurdering. Helhedsvurderingen findes overflødig, fordi det vurderes, at den er indeholdt i § 16-vurderingen. Jobcentrene oplever ikke, at der er forskel på kravene i § 16 og § 20. De oplever, at der er tale om unødvendig bureaukratisk registrering af samme oplysninger. Det

kommer til udtryk ved, at praksis mange steder er, at den sammenfattende vurdering i DRV'en kopieres til journalen med henblik på udlevering til borgeren i forbindelse med § 20-helhedsvurderingen.

En del borgere, som har aftalt tid i jobcentret til første jobsamtale, dukker aldrig op. Det samme gælder borgere, der skal møde i det første aktiveringstilbud eller en ydelsesafklaringsamtale. Udfordringen er, at beskæftigelsesforløbet ikke er igangsat, og borgeren ikke har modtaget ydelser m.v., men i og med at borgeren er kendt berettiget til hjælp, er der set med myndighedsbriller startet en sag. Jobcentrene vurderer, at borgeren typisk ikke oplever, at der er igangsat et forløb, og derfor ikke føler sig forpligtet til at melde afbud til samtalen eller aktiveringstilbuddet. Især de aflyste møder vanskeliggør en hensigtsmæssig arbejdstilrettelæggelse.

Der kan være mange forskellige årsager til, at borgeren ikke dukker op. Jobcentrene anfører, at en ganske væsentlig del af udeblivelserne skyldes, at borgeren ikke ønsker yderligere betjening fra jobcenter/ydelseskantor, typisk fordi vedkommende selv har fundet et job. Selvom det således er en succeshistorie, udløser det yderligere sagsbehandling, idet udeblivelsen skal følges op af en partshøring.

Den u hensigtsmæssige arbejdsgang består i, at jobcentret skal indkalde borgeren til en ny samtale og orientere om, at ydelsen stoppes, hvis ikke borgeren møder op. I det typiske forløb reagerer borgeren ikke på henvendelsen, hvorefter jobcentret giver ydelseskantoret besked om at træffe afgørelse om at stoppe hjælpen. Herefter sender ydelseskantoret et brev til borgeren og orienterer om, at ydelsen nu er stoppet. Jobcentre og ydelseskantor efterspørger en mere effektiv arbejdsgang, der både tager højde for retssikkerhedslovens krav, og som giver mening for borgeren og desuden ikke udløser mere sagsbehandling end højst nødvendigt.

Også i de tilfælde, hvor udeblivelsen skyldes sygdom, forglemmelse eller lignende, udløser partshøringbrevet typisk ingen reaktion fra borgeren. I disse tilfælde efterspørges også en mere effektiv måde at stoppe hjælpen på. Denne problemstilling behandles også i delprojektet vedrørende forenkling af sanktionsområdet.

### *Anvendelse af CV-værktøj på Jobnet*

#### **Væsentligste udfordringer**

Kortlægningen har identificeret en række udfordringer, herunder:

- Fravær af sanktionsmulighed vedrørende udarbejdelse af CV til første jobsamtale
- CV på Jobnet fungerer ikke som andet end dialogværktøj.

Som kontant- eller starthjælpsmodtager skal man udarbejde et CV inden 30 dage efter tilmeldingen til jobcentret. I praksis forlanger jobcentrene ofte, at den ledige udarbejder CV som forberedelse til første jobsamtale, der ofte ligger tidligere end den fastsatte 30-dages frist. Det skyldes, at CV'et er et naturligt udgangspunkt for første jobsamtale. Hvis samtalen afholdes inden 30 dage, har jobcentrene ikke mulighed for at sanktionere borgere, der ikke har udarbejdet CV'et. Visse jobcentre oplever det som u hensigtsmæssigt,

fordi det enten medfører ekstra arbejde for jobcentrene, der skal indkalde borgeren til en ekstra samtale med henblik på at færdiggøre CV'et, eller betyder, at samtalen skal udskydes. Andre jobcentre finder det ikke så vigtigt, fordi selve udarbejdelsen af CV'et ikke tillægges væsentlig betydning for en tidlig indsats. Disse jobcentre anser alene samtalen med borgeren som afgørende for at sikre en tidlig indsats.

Størstedelen af jobcentrene udtrykker, at CV'et på Jobnet er et godt dialogværktøj til en samtale med borgeren om kompetencer, erfaringer og jobønsker. Jobcentrene er dog samtidig stort set samstemmende enige om, at udarbejdelse af CV'et på Jobnet ikke fungerer som *andet* end dialogværktøj. Jobcentrene vurderer, at CV'et ikke har en form og opsætning, der gør det brugbart til jobsøgning, samt at standard-CV'er og standardansøgninger sender et forkert signal til arbejdsgiveren, blandt andet fordi det ikke er målrettet den konkrete virksomhed, der søges. Eksempelvis har nogle jobcentre fundet det nødvendigt sideløbende at udarbejde et CV i en lokal skabelon, der kan anvendes til konkret jobsøgning hos arbejdsgivere. Endvidere vil mange kontanthjælpsmodtagere i højere grad søge job, der besættes via direkte personlig henvendelse til arbejdsgiveren frem for via skriftlige ansøgninger.

Nogle jobcentre efterlyser mulighed for et mere fleksibelt CV, hvis detaljeringsgrad gradueres efter den enkelte borgers konkrete behov. Erfaringen i disse jobcentre er, at det fulde CV typisk kun er relevant, for så vidt angår matchgruppe 1 og 2, mens et omfattende CV vurderes irrelevant for ufaglærte og også for visse særlige faggrupper, fx håndværkere, hvor jobsøgning traditionelt foregår ved personligt fremmøde. Oplevelsen er, at jobcentret bruger mange ressourcer på at hjælpe denne gruppe borgere med at udarbejde CV, men at det ikke medfører, at borgerne får job. Ønsket om et fleksibelt CV sker i forlængelse af jobcentrenes oplevelse af, at selve udarbejdelsen af CV typisk medfører størst besvær for de grupper af ledige, for hvem det færdige CV har mindst praktisk betydning for jobsøgningen.

### *Straksaktivering før ydelsesafklaring*

#### **Væsentligste udfordringer**

De væsentligste barrierer for en effektiv opgaveløsning i forbindelse med straksaktivering før ydelsesafklaring handler om:

- Tvivl vedrørende lovligheden af at straksaktivere borgere, inden deres kontanthjælpsberettigelse er afklaret
- Sikring af jobrettet straksaktiveringstilbud.

En væsentlig udfordring i jobcentrene skyldes tvivl vedrørende lovligheden af at straksaktivere borgere, som ikke har fået afklaret deres kontanthjælpsberettigelse. Det tyder på, at der er behov for at præcisere de gældende rammer og muligheder. Arbejdsmarkedsstyrelsen har oplyst, at borgeren skal indplaceres i målgruppe, jf. LAB § 2 nr. 1-10, førend tilbud i henhold til LAB-loven kan gives. Efter det oplyste kan borgere således ikke straksaktiveres førend de har fået afklaret deres kontanthjælpsberettigelse.



Jobcentrene oplever, at det er en barriere for en hensigtsmæssig opgaveløsning, at selve ydelsesansøgningen som udgangspunkt ikke kan følges af krav om deltagelse i tilbud.

Alle jobcentre oplever, at det kan være en udfordring at sikre den ledige et jobrettet straksaktiveringstilbud. Der er stor forskel på, hvordan jobcentrene løser denne udfordring, men den generelle vurdering er, at en vigtig forudsætning for succes handler om at tænke kreative løsninger og have politisk opbakning til at inddrage det lokale erhvervsliv. Jobcentre i de mindre kommuner efterlyser et tværkommunalt samarbejde, som vil gøre det enkelte jobcenter i stand til at tilbyde relevante forløb.

### 3.2. Vurdering af barrierer i forhold til formålet med indsatsen

Hovedformålet med opgaveløsningen i jobcentrenes modtagelser kan helt kort opsummeres i fire punkter:

- "Vende borgeren i døren"
- Kraftigt fokus på jobsøgning og CV
- Effektiv visitation
- Tidlig aktiveringsindsats ved behov.

Analysen viser, at jobcentrene i meget vid udstrækning i deres rationaler og designhensyn har tilrettelagt modtagelserne, så de lever op til disse formål. I alle de jobcentre, der har deltaget i projektet, er modtagelsen tilrettelagt med henblik på en tidlig og intensiv indsats. Det betyder blandt andet, at den egentlige modtagelsesindsats frem til den første jobsamtale og igangsætning af det egentlige beskæftigelsesforløb er presset sammen. Første jobsamtale afholdes i jobcentrene typisk allerede mellem 14 dage og 1 måned efter henvendelsen i jobcentret og således langt før de 3 måneder, hvor det lovgivningsmæssigt er påkrævet.

Analysen viser dog samtidig, at der i praksis er et betydeligt gab mellem den faktiske opgaveløsning og formålet med jobcentrenes modtagelser. Kendetegnende for dette gab er, at jobcentrene til stadighed skal arbejde på, at *alle* borgere som udgangspunkt søges vendt i døren med jobtilbud og gives en jobrettet indsats. Mere specifikt knytter gabet mellem formålet med opgaveløsningen og praksis i jobcentrenes modtagelser sig an til de identificerede tværgående udfordringer:

- *Timing i modtagelsesprocessen*, der vender borgeren i døren med jobtilbud og sikrer tid og rum til et kraftigt fokus på jobsøgning. Gabet relaterer sig primært til den lokale tilrettelægelse af indsatsen og snitfladen til ydelsekontoret.
- *Kontinuerligt og tydeligt jobfokus* med kraftigt fokus på jobsøgning og CV både i forhold til borgerens første henvendelse i jobcentret samt de efterfølgende aktiviteter i modtagelsesprocessen. Gabet relaterer sig primært til it-mæssige problemstillinger omkring anvendelse af Jobnet, lokal organisering af virksomhedsindsatsen samt manglende kompetencer og viden omkring udviklingen på arbejdsmarkedet, jobåbninger m.v. Endvidere er det en væsentlig barrier, at LAB-loven indeholder en afhængighed ift. ydelsesafklaring.
- *Bred målgruppe i jobcentrenes modtagelse*, der stiller store krav til fleksibiliteten i måden, der tænkes job på i jobcentrenes modtagelser, for at fastholde et stærkt jobfokus for alle borgere samt en effektiv visitation. Gabet relaterer sig primært til lokal orga-

nisering af visitationen samt lovgivningsmæssige problemstillinger om fleksibiliteten i krav til aktiviteter og jobsøgning.

Sammenfattende kan det konkluderes, at analysen har vist et betydeligt gab, der primært relaterer sig til den lokale tilrettelæggelse og it-mæssige aspekter og i mindre omfang lovgivningsmæssige forhold vedrørende jobcentrenes modtagelser.

## 4. Forslag til forenkling

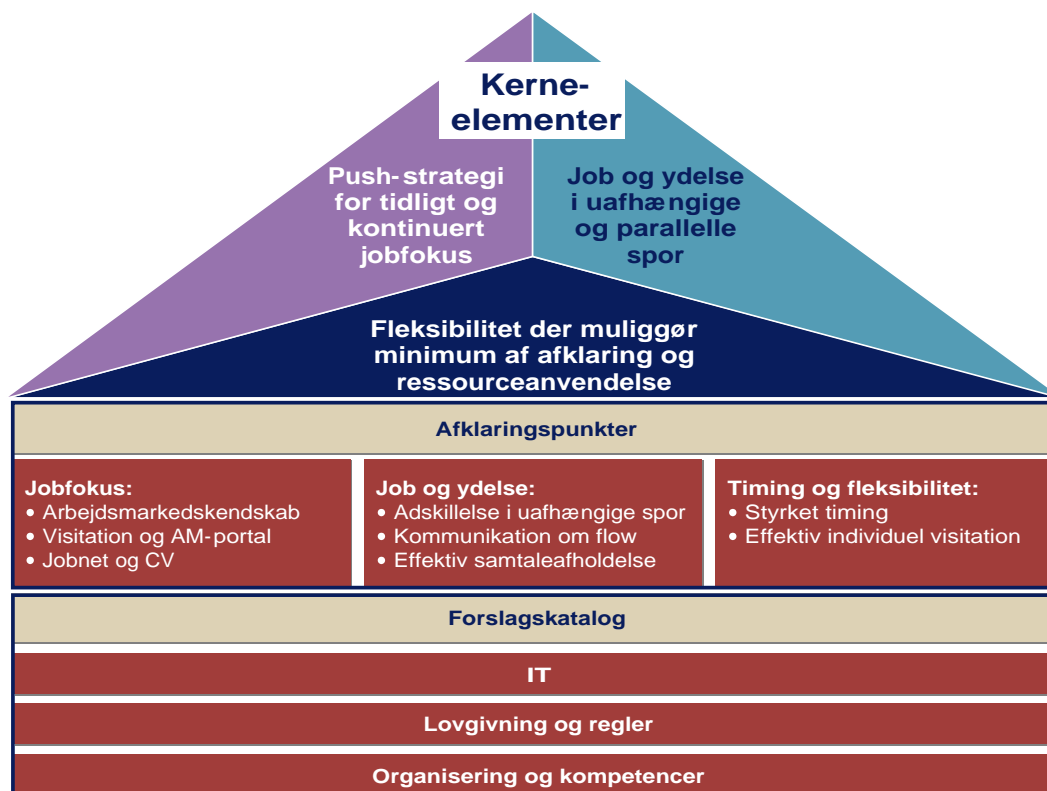
I dette afsnit præsenteres forslag til forenkling og afbureaukratisering af opgaveløsningen i jobcentrenes modtagelser. Forslagene er baseret på input fra en lang række deltagende jobcentre og lever op til det grundlæggende formål med jobcentrenes modtagelser, jf. afsnit 2.1. Det er jobcentrenes vurdering, at forslagene vil medføre en mere effektiv opgaveløsning med kraftigt fokus på at "vende personen i døren" via jobsøgning og kraftigt jobfokus.

Løsningsforslaget, der præsenteres i det følgende, er bygget op omkring tre kerneelementer, der helt overordnet skal sikre mulighed for en tilrettelæggelse af indsatsen, der tydeligt prioriterer en ressourcelet jobfokuseret indsats for de store grupper i modtagelsen, hvor dette er tilstrækkeligt til at sikre stor udslusning til beskæftigelse, inden der tages mere ressource tunge værktøjer i brug. Kerneelementerne fremstår som grundlæggende principper eller overvejelser, som bør være centrale i alle jobcentres tilrettelæggelse af indsatsen.

Kerneelementerne udmøntes konkret i en række afklaringspunkter rettet mod både centralt hold og jobcentrene, som alle bør tage stilling og forholde sig til for at sikre en effektiv modtagelse. Afklaringspunkterne er formuleret som en række anbefalinger, der kan anvendes som en tjek- og inspirationsliste over de mest centrale forhold i en effektiv modtagelse. Anbefalingerne er i vid udstrækning rettet mod lokal organisering og grundlæggende rationaler for tilrettelæggelse af indsatsen og i mindre grad mod it og lovændringer.

Afslutningsvis indeholder løsningsforslaget et katalog af helt konkrete forslag fra jobcentrene til forenkling og afbureaukratisering, der er samlet op i processen.

Det samlede løsningsforslag er skitseret i nedenstående figur:



#### 4.1. Kerneelementer i forenkling af jobcentrenes modtagelser

Forslagene til forenkling er langt overvejende praksisforslag, der kræver lokale beslutninger og implementering af ændret organisering og arbejdsgange. Helt overordnet anbefales det, at de præsenterede løsningsforslag bruges som afsæt for udarbejdelse af en "modtagelsesguide".

I løsningsforslagene for en enklere og mere effektiv tilrettelæggelse af jobcentrenes modtagelser indgår kerneelementerne som de overordnede gennemgående temaer. I dette afsnit beskrives hvert af de tre elementer/temaer ganske kort. Kerneelementer vil kunne udformes på en lang række måder i det enkelte jobcenter. De konkrete forslag og anbefalinger til udmøntning og implementering beskrives efterfølgende som afklaringspunkter i den samlede model.

##### Udformning af en guide til effektiv tilrettelæggelse af modtagelserne

Modtagelsesguiden vil rette sig mod jobcentre over hele landet og have til formål at understøtte videreudviklingen af modtagelserne. Modtagelsesguiden kan for eksempel bestå af dels en tjekliste over relevante overvejelser, der knytter sig til organisering af modtagelsen, dels et inspirationskatalog med beskrivelser af god praksis og forslag til effektiv tilrettelæggelse. Ud over fokus på lokal tilrettelæggelse kunne guiden indeholde relevante præciseringer af lov-

givningens rammer og tilgængelige muligheder for it-understøttelse. Guiden kunne i sin udformning minde om Jobcenterguiden og den tjekliste, der blev udarbejdet i forbindelse med etableringen af jobcentre.

### **Push-strategi for tidligt og kontinuert jobfokus**

Et væsentligt element i en effektiv opgaveløsning i jobcentrenes modtagelser er sikring af et tidligt og kontinuert jobfokus. Analysen peger på, at det i dag i vid udstrækning er op til den enkelte medarbejder selv at udsøge og finde relevant information om muligheder på arbejdsmarkedet, ledige job m.v. Det er således også den enkelte medarbejder, der skal tage stilling til, hvad der for medarbejdere er relevant information om arbejdsmarkedet samt det nødvendige omfang af information for at kunne levere en professionel jobrettet indsats til borgeren.

Det foreslås, at der i højere grad satses på en strategi, hvor relevant information skubbes frem til medarbejderen i fronten. Strategien skal sikre, at frontmedarbejdere skal bruge et minimum af ressourcer på at finde job, viden om arbejdsmarkedet m.v. Viden skal derfor præsenteres nemt tilgængeligt, frem for at medarbejdere selv skal trække og definere relevant viden. Dette giver endvidere styrkede muligheder for at styre, hvilken information der er relevant for det først møde med borgeren. Hvad der er relevant information bestemmes af lokale forhold, men det kan også understøttes fra centralt hold, for eksempel via it-systemer, vejledning m.v.

Endvidere skal det sikres, at jobfokus er indlejret i alle redskaber og arbejdsgange, der ligger i modtagelsen. Der skal for hvert sagskridt tages stilling til, om der er tilstrækkeligt jobfokus, om jobfokus kan styrkes, eller om sagsskridtet i givet fald er overflødigt i modtagelsesprocessen, hvis der ikke er tilstrækkeligt jobfokus.

### **Job og ydelse i uafhængige og parallelle spor**

En af de store udfordringer i tilrettelæggelsen af en effektiv modtagelse er at sikre, at den jobrettede indsats i hvert enkelt tilfælde kan tilrettelægges, så der er størst muligt fokus på job fra den første henvendelse.

En større grad af adskillelse mellem ydelsesafklaringen og den jobrettede indsats kan sikre, at den jobrettede indsats sættes i værk på det tidspunkt, hvor det vurderes relevant. Tilsvarende kan ydelsesafgørelsen træffes på det tidspunkt, hvor det findes hensigtsmæssigt uden at have opsættende virkning i forhold til beskæftigelsesrettede tiltag over for borgeren. Tidspunktet for ydelsesafgørelsen kan endvidere fastsættes, så der sikres mulighed for, at borgeren vendes i døren via jobrettet vejledning og jobsøgning, inden der træffes en afgørelse om berettigelse.

I jobcentrene hindres dette af, at der i LAB-loven i dag er en afhængighed af ydelsesafklaringen. I en effektiv modtagelsesproces skal derfor i videst mulige omfang sikres mulighed for, at beskæftigelsesindsatsen gøres helt uafhængig af afklaringen af borgerens ydelsesstatus.

### **Fleksibilitet, der muliggør minimum af afklaring og ressourceanvendelse**

Der skal sikres tilstrækkelig fleksibilitet i lovgivning og tilrettelæggelse til at sikre, at der ikke anvendes unødige administrative ressourcer på at skaffe borgeren i beskæftigelse. Dette indebærer, at det skal sikres, at borgere, der selv kan finde et job, skal have en indsats med det mindst mulige ressourceforbrug til registrering, afklaring, samtale m.v.

Dette skal sikres ved i lovgivning og tilrettelæggelse at sikre en fleksibilitet i tidsfrister og sagsgange, der muliggør en individuelt tilrettelagt indsats målrettet borgerens konkrete behov.

## **4.2. Afklaringspunkter**

### **Jobfokus**

Indsatsen i jobcentrenes modtagelser skal først og fremmest være rettet mod at "vende personen i døren", hvor dette er muligt. Dette skal gøres via orientering om jobsøgningsmuligheder og jobåbninger, jf. formålet med opgaveløsningen. En forudsætning for jobfokus er blandt andet et betydeligt fokus på rådgivning om ledige job og anvendelse af Jobnet.

På baggrund af input fra jobcentrene er der formuleret en række anbefalinger, der vil bidrage til et styrket jobfokus i modtagelsen.

### *Arbejdsmarkedskendskab*

#### **Anbefaling 1. Push-strategi for viden om arbejdsmarked og job**

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

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

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

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

### **Anbefaling 2. Nem adgang til ressourcepersoner i jobcentret med indgående viden om og kontakt til virksomheder**

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

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

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

### **Anbefaling 3. Styrkede kompetencer og viden om arbejdsmarkedet**

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

Det er helt afgørende for jobfokus, at medarbejderne i modtagelsen møder borgeren med professionel og relevant viden om udviklingen på arbejdsmarkedet. Den relevante viden inkluderer særligt vi-



den om aktuelle jobåbninger og flaskehalse på det lokale arbejdsmarked samt efterspørgslen efter arbejdskraft inden for bestemte brancher. Desuden gælder det virksomhedernes efterspørgsel efter bestemte kompetencer og erfaringer, herunder viden om kortvarige specialiserede kurser, fx hygiejnekursus, truckcertifikater m.v.

Nogle jobcentre har gode erfaringer med at samarbejde med eksempelvis handelsskoler om afholdelse af temadage/oplæg om udviklingen på arbejdsmarkedet m.v. Andre jobcentre samarbejder med vikarbureauer eller større virksomheder, der med hyppige mellemrum er fysisk til stede i jobcentrenes modtagelser og har jobsamtaler og rekrutterer direkte i jobcentrene. Oplevelsen er, at dette bidrager til at opdatere medarbejdernes aktuelle viden om behovene på arbejdsmarkedet.

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

#### *Visitation og arbejdsmarkedsportal*

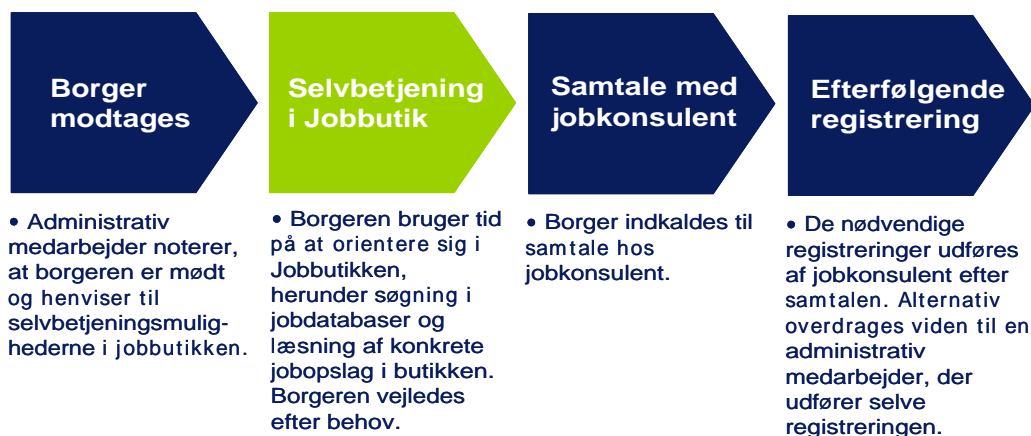
#### **Anbefaling 4. Mere entydigt jobfokus ved samtale om job inden første registrering i DRV m.v.**

Det anbefales, at jobcentrene understøtter jobfokus ved bevidst at indlægge ventetid for borgeren. På den måde kan borgeren orientere sig i ledige job inden samtalen om job med en medarbejder i modtagelsen og den nødvendige registrering i DRV m.v., kan gennemføres efterfølgende, hvis borgeren ikke vendes i døren.

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

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

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



**Anbefaling 5. Lettere adgang til eksisterende relevante oplysninger om borgeren**

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

**Anbefaling 6. Lokale retningslinjer og tilrettelæggelse, der sikrer, at afklaring af borgeren udgør et minimum i modtagelsen**

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

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

Jobcentre vurderer, at de forhold, det er helt afgørende at få klarlagt, vedrører borgerens faglige kompetencer, herunder inden for hvilke brancher borgeren kan søge job. Endvidere er det vigtigt at afklare borgerens forventninger og ønsker i forhold til borgerens reelle jobmuligheder og kompetencer.

*Jobnet og CV***Anbefaling 7. Modernisering af stillingskategorier i CV'er og styrket mulighed for udsøgning af borgere**

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

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

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

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

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

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

Arbejdsmarkedsstyrelsen gennemfører i øjeblikket en brugertilfredshedsundersøgelse blandt de ledige med fokus på blandt andet effekter af CV'et. Endvidere er planlagt en undersøgelse af hele Jobnet, hvor der testes for brugervenlighed og effektivitet. Resultaterne af undersøgelse skal give input til ændringer af blandt andet Jobnets design. Ændringerne forventes implementeret etapevis i løbet af 2008.

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

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

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

**Job og ydelse**

En af de store udfordringer i tilrettelæggelsen af en effektiv modtagelse er at sikre, at den jobrettede indsats i hvert enkelt tilfælde kan tilrettelægges, så der er størst muligt fokus på job fra den første henvendelse.

I mange tilfælde hindres dette af, at der er indtænkt en væsentlig grad af afhængighed af ydelsesafklaringen i tilrettelæggelsen. I en effektiv modtagelsesproces skal beskæftigelsesindsatsen derfor i videst mulige omfang gøres helt uafhængig af borgerens ydelsesstatus.

På baggrund af input fra jobcentrene er formuleret en række anbefalinger.

*Adskillelse af processen i to uafhængige spor***Anbefaling 10. Adskillelse af job og ydelse i parallelle spor**

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

Dette kræver en ændring af LAB-loven med sigte på at muliggøre, at jobcentrene kan give tilbud til den enkelte borger, førend ydelsesafklaring er tilendebragt. Lovændringen skal muliggøre, at jobcentrene kan give tilbud til borgere, der ansøger om kontant- eller starthjælp.

Sigtet med lovændringen er, at det lokalt skal kunne fastlægges, hvornår det er mest hensigtsmæssigt at foretage ydelsesafklaringen, uden at der ikke fra jobcentrets side er pres for en hurtig afgørelse. Ydelseskontoret kan dermed tilrettelægge sagsbehandlingen således, at der ikke foretages sagsbehandling vedrørende borgere, der vendes i døren hurtigt, finder beskæftigelse eller af andre årsager trækker ansøgning om kontanthjælp tilbage. Denne organisering er inspireret af effektiv tilrettelæggelse af produktionssystemer efter lean-princippet "just-in-time". "Just-in-time" handler om at placere ydelsesafklaringen så sent som muligt for at undgå "overproduktion" og spildt arbejde, det vil sige undgå, at der sagsbehandles på ansøgninger, der bortfalder ved tidlig beskæftigelse m.v. Borgere, der findes berettiget til kontanthjælp og ikke kommer i beskæftigelse, vil under alle omstændigheder være berettiget til kontanthjælp fra første henvendelse i jobcentret. I nedenstående figur er illustreret et eksempel på en lokal bedste praksis-tilrettelæggelse.

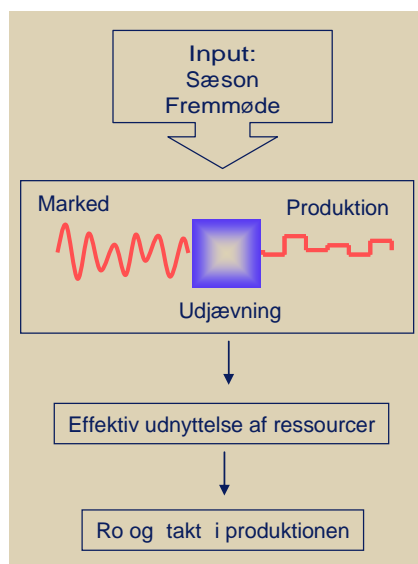


*Kommunikation om flow*

**Anbefaling 11. Bedre styring af flowet mellem ydelseskantor og jobcenter**

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

- Klarhed over ressourcesituationen kontra det antal samtaler, der skal afholdes. Dette indebærer endvidere en fælles forståelse omkring planlægning og ressourcer på tværs af jobcenter og ydelseskantor, for eksempel via fælles planlægningsværktøjer og ensartet opgørelse af ressourcer.



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

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

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

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

En del jobcentre har ikke it-understøttet kommunikationen med ydelseskantoret. De jobcentre, som arbejder med WorkBase, oplever, at det er et godt redskab, der dog kan forbedres på en række punkter. Det anbefales i forlængelse heraf, at kommunerne overvejer mulighederne for at implementere it-systemer, der understøtter kommunikationen mellem jobcenter og ydelseskantor samt at kommunernes it-leverandører fortsat arbejder på at udvikle it-systemerne.

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

- Information til ydelseskantor fra jobcentre om, at en borger påtænker at ansøge om ydelse.

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

### *Effektiv samtaleafholdelse*

#### **Anbefaling 13. Effektivisering af samtaleafholdelse i jobcenter og ydelseskantor i forbindelse med opstart af kontanthjælp**

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

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

#### **Anbefaling 14. Effektiv anvendelse af fælles informationsmøder**

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

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

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

#### **Anbefaling 15. Kontrol af dokumentation inden samtale**

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

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

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

#### **Timing og fleksibilitet**

Der skal sikres tilstrækkelig fleksibilitet i lovgivning og tilrettelæggelse til at sikre, at der ikke anvendes unødige administrative ressourcer på at skaffe borgeren i beskæftigelse.

Dette skal sikres ved i lovgivning og tilrettelæggelse at sikre en fleksibilitet i tidsfrister og sagsgange, der muliggør en individuelt tilrettelagt indsats målrettet borgerens konkrete behov.

På baggrund af input fra jobcentrene er formuleret en række anbefalinger.



*Styrket timing og friere rammer for tilrettelæggelse***Anbefaling 16. Styrket jobfokus i første jobsamtale via færre indholdsmæssige krav til samtalen**

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

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

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

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

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

**Anbefaling 17. Afskaffelse af helhedsvurderingen efter LAB § 20**

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

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

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

Jobcentret kan imidlertid ikke stille *krav* til borgeren om, at dette skal være gjort, og tilsvarende ikke sanktionere ved manglende indlæggelse, da borgeren lovgivningsmæssigt i henhold til LAB § 13, stk. 2 har én måned til at lægge sit CV ind. Hvis borgeren ikke har udfyldt CV til første jobsamtale, er jobcentret nødsaget til at tage endnu en samtale med borgeren med henblik på indlæggelse af CV.

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

*Effektiv individuel visitation***Anbefaling 19. Ændrede refusionsregler på kontanthjælpsydelsen i den første periode, fx 4 uger**

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

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

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

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

### 4.3. Forslagskatalog

Dette afsnit indeholder en række konkrete forslag, som jobcentrene har født ind i processen, som ikke er afspejlet ovenfor. Ud over anbefalings- og inspirationskataloget ovenfor er opstillet en række meget konkret forslag til mulige forenklinger af modtagelsesprocessen, der alle hver især vil have en mindre effekt i forhold til administrative lettelser og effektivitet i modtagelserne.

Det følgende afsnit indeholder korte beskrivelser af en række konkrete forslag, som jobcentrene har stillet i løbet af projektet, og som jobcentrene vurderer vil bidrage til yderligere afbureaukratisering og mindre administration i jobcentrenes modtagelser. Forslagene ligger alle i forlængelse af de overordnede linjer, som udstikkes af kernen i løsningsmodellen. Forslagene vil således medvirke til en mere effektiv opgaveløsning.

Forslagene er kategoriseret i forhold til henholdsvis it og lovgivning.

#### **It**

##### **Forbedret driftsstabilitet på Arbejdsmarkedsportalen**

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

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

##### **Tydeligt formål med profilskift på Arbejdsmarkedsportalen**

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

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

##### **Afskaffelse af registrering af arbejds-/opholdstilladelse i Arbejdsmarkedsportalen**

Jobcentrene oplever, at det er unødvendigt at registrere på Arbejdsmarkedsportalen, om borgeren har opholds- og arbejdstilla-

delse, fordi de relevante oplysninger allerede fremgår af Udlænderinformationsportalen med direkte adgang fra Arbejdsmarkedsportalen.

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

### **Adgang til CPR-oplysninger for alle medarbejdere**

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

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

### **Forlængelse af 10-dages frist i Arbejdsmarkedsportalen**

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

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

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

### **Minimering af dobbeltregistrering i KMD Aktiv og jobcentrenes it-værktøjer**

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

Det foreslås, at der arbejdes på en højere grad af it-understøttelse, så registrering af samme oplysninger i forskellige it-systemer undgås. I forlængelse heraf anbefales det, at det fra centralt hold præ-

ciseres, hvilke krav der er til registreringen i KMD Aktiv, da det særligt er her, jobcentre oplever at foretage unødigt registrering af forhold omkring borgerens sag, der ligeledes foretages i jobcentret.

### **Uaktuelle job skal slettes fra Jobnet**

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

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

## **Lovgivning og regler**

### **Tilmelding og fremmøde på første ledighedsdag**

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

Det foreslås, at muligheden genåbnes for, at kontanthjælpsmodtagere selv kan tilmelde sig som ledige. Det vil medvirke til at ansvarliggøre borgeren i forhold til egen jobsøgning og mindske de administrative opgaver i jobcentret. Onlinetilmeldingen skal følges af et krav om personligt fremmøde på første ledighedsdag med henblik på hurtig iværksættelse af indsats<sup>4</sup>.

### **Præcisering af rammer for ydelsesrådgivning og udlevering af ansøgningskema i jobcentre**

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

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

---

<sup>4</sup> LAB § 11, stk. 3 og LAS § 8 a.

**Tydeliggørelse af formålet med straksmatch**

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

Det foreslås, at formålet med straksmatchet præciseres. Straksmatchet skal sikre, at jobcentrene på det umiddelbart foreliggende grundlag kan foretage en vurdering af, om borgeren står til rådighed for arbejdsmarkedet. Det skal præciseres, at jobcentrene kan foretage denne vurdering uden yderligere afklaring af borgeren, samt at der skal være åbenlyse begrundelser for ikke at straksmatche borgeren.