

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Eftersyn af den digitale under- støttelse af un- geindsatsen

Juni 2021

Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING	3
2	RESUME	4
3	BAGGRUND	6
3.1	UDFORDRINGSBILLEDE.....	7
3.1.1	<i>Hvad oplever hovedpersonerne?</i>	8
4	ANBEFALINGER	8
4.1	TEMA 1. DATA SKAL SKABE ET FÆLLES UDGANGSPUNKT.....	9
4.1.1	<i>Centrale fund</i>	9
4.1.2	<i>Anbefalinger</i>	10
4.1.3	<i>Hvem skal kunne tilgå hvilke data</i>	15
4.2	TEMA 2. MENING OG RETNING I MIN PLAN.....	17
4.2.1	<i>Centrale fund</i>	17
4.2.2	<i>Anbefalinger</i>	18
4.3	TEMA 3. TÆT SAMARBEJDE I FASTHOLDELSE AF UNGE.....	22
4.3.1	<i>Centrale fund</i>	22
4.3.2	<i>Anbefalinger</i>	23
5	METODE	26
6	BILAG	27

1 Indledning

Denne rapport indeholder et eftersyn af den digitale understøttelse af ungeområdet med henblik på at komme med anbefalinger til, hvordan det digitale afsæt for hjælpen til uddannelseshjælpsmodtagere kan styrkes. Rapporten er udarbejdet af Beskæftigelsesministeriet og Børne- og undervisningsministeriet i perioden marts til august 2020.

Anbefalingerne skal bidrage til, at:

- unge oplever sammenhæng mellem planer på tværs af sektorer og indsatser, herunder at Min Plan i jobcenteret skaber mening og retning på vejen mod uddannelse eller job samt et godt og enkelt overblik over indsatsen.
- fagprofessionelle i kommunerne oplever, at de står på et relevant og oplyst grundlag i dialogen med den unge om vejen mod uddannelse eller job. De skal samtidig opleve, at den digitale understøttelse hjælper dem med at tilrettelægge indsatsen og den unges overgang til uddannelse.
- kommunikationen mellem kommuner og uddannelsesinstitutioner understøtter, at de rette beskeder med det rette indhold kommer frem til de relevante medarbejdere.

Eftersynets anbefalinger kan samles i tre temaer:

1. Data skal skabe et fælles udgangspunkt
2. Mening og retning i Min Plan
3. Tæt samarbejde i fastholdelse af de unge

2 Resume

De centrale udfordringer

Samlet set er den digitale understøttelse af ungeindsatsen udfordret på en række parametre, ligesom en række reformer har stillet nye krav til koordineringen af indsatsen. Dette skal ses i lyset af følgende:

- Flere analyser og evalueringer peger på, at den digitale understøttelse af ungeindsatsen både er udfordret i forbindelse med, at unge første gang møder jobcenteret, undervejs i indsatsen samt ved overgangen til uddannelse.
- Rigsrevisionen har i beretningen om Beskæftigelsesministeriets og Børne- og Undervisningsministeriets indsats for at fastholde udsatte unge i uddannelse, påpeget, at den digitale understøttelse af kommunikationen mellem kommunen og uddannelsesinstitutionerne har betydelige udfordringer.
- Med den kommunale ungeindsats (KUI), hvor alle unge skal have én fælles indgang til kommunen, er der etableret nye centrale snit- og samarbejdsflader mellem uddannelses- og beskæftigelsessystemet, som unge bevæger sig mellem. Dette stiller nye krav til, at den digitale understøttelse taler sammen på tværs af områderne.

Hovedudfordringerne indebærer dels, at der fra start i den unges møde med kommunen mangler et fælles overblik over relevante oplysninger om den unge. Samtidig oplever hverken de unge eller de fagprofessionelle, at Jobnets Min Plan med uddannelsespålæg skaber retning og ejerskab, men i højere grad er ”administration”. Til sidst fungerer den eksisterende digitale understøttelse af fastholdelse af unge i uddannelse ikke.

Anbefalinger

Som led i eftersynet er der identificeret en række løsningsforslag, som kan opdeles i tre temaer, der hver især bidrager til at løse de centrale udfordringer. De enkelte løsningsforslag, herunder hvad de konkrete forslag teknisk, juridisk og administrativt vil kræve at implementere, er nærmere beskrevet i rapporten.

1. Tema: Data skal skabe et fælles udgangspunkt

Når unge beder om hjælp i jobcentret, bruger de fagprofessionelle unødigt lang tid på at lede efter helt faktuelle relevante oplysninger om den unge. Unge oplever at skulle fortælle det samme om sig selv igen og igen. Der mangler således et fælles overblik over de mest relevante oplysninger om den enkelte fra start. Derfor anbefales det, at:

- *De mest relevante faktuelle oplysninger om den unge indsamles via eksisterende registre og synliggøres fra start på den unges profil på Jobnet, hvor den fagprofessionelle også kan se dem. Oplysningerne udvælges på baggrund af nyeste viden og eftersynets praksisafdækning.*

- *Der oprettes et nyt frivilligt spørgeskema til den unge, som ligger tilgængeligt på Jobnet fra start, som supplement til den første samtale i jobcenteret. Spørgsmålene er udvalgt på baggrund af nyeste viden og eftersynets praksisafdækning.*
- *Der etableres en ny fane på den unges profil på Jobnet, hvor de faktuelle oplysninger og svarene fra spørgeskemaet er tilgængelige på en overskuelig måde.*

2. Tema: Mening og retning i Min Plan

Hverken de unge eller de fagprofessionelle oplever, at den eksisterende Min Plan med uddannelsespålæg skaber mening eller ejerskab for indsatsen. De fagprofessionelle oplever typisk planen som et administrativt redskab. Derfor anbefales, at:

- *Min Plan re-designes, så der i langt højere grad kommer fokus på den unges retning og mål, herunder sammenhængen til de indsatser, den unge deltager i. Indholdet gøres mere visuelt og samtidig afskaffes de fire digitale trin i det eksisterende set up.*

3. Tema: Tæt samarbejde i fastholdelse af de unge

Den eksisterende digitale understøttelse til fastholdelse af unge, der overgår til uddannelse, fungerer ikke. De eksisterende oplysninger, som oversendes fra kommunen til uddannelsesinstitutionen (i en pdf-fil), når den unge starter i uddannelse, kommer typisk ikke frem, og de involverede medarbejdere ved ikke, hvordan de skal handle på dem. Det anbefales derfor, at:

- *Den nuværende løsning med oversendelse af pdf-filer afskaffes.*
- *Der etableres en ny digital løsning, der understøtter forbindelse mellem de ansvarlige kontaktpersoner i henholdsvis kommunen og på uddannelsesinstitutionen.*
- *Kontaktoplysninger udveksles direkte mellem medarbejdernes fagsystemer, så de hurtigt og nemt kan se dem.*

3 Baggrund

Analysen og evalueringer¹ har inden for de seneste år identificeret en række udfordringer i den eksisterende digitale understøttelse af ungeindsatsen. Det gælder både den digitale understøttelse i forbindelse med unges første møde med jobcentret, under indsatsen og hvis den enkelte overgår til ordinær uddannelse.

Senest har Rigsrevisionen d. 17. september offentliggjort deres beretning af Beskæftigelsesministeriets og Børne- og Undervisningsministeriets indsats for at fastholde udsatte unge i uddannelse, hvor der bl.a. peges på:

- Manglende opfølgning på, hvordan de eksisterende it-værktøjer understøtter samarbejdet med unge og unges overgang til uddannelse.
- Manglende koordinering i unges overgang til og fastholdelse i uddannelse.
- Stort behov for bedre samarbejde mellem Beskæftigelsesministeriet og Børne- og Undervisningsministeriet i forhold til bedre dataudveksling for at styrke arbejdet med de unge i den kommunale ungeindsats (KUI), i jobcentre og på skolerne

Sammenhængen i data og systemer på tværs af Beskæftigelsesministeriet og Børne- og undervisningsministeriets områder kan således med fordel styrkes med henblik på bedst muligt at understøtte den unges vej mod uddannelse og job.

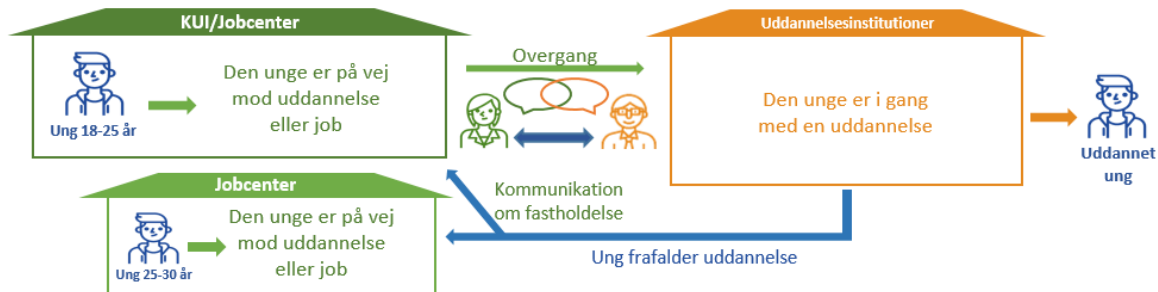
Nye snitflader på ungeområdet

Siden kontanthjælpsreformen i 2014 er der gennemført en række reformer, der har en fælles intention om at styrke sammenhængen på unges vej mod uddannelse eller job, herunder mellem den enkeltes planer og deling af oplysninger.

Alle unge mellem 15-25 år uden en erhvervskompetencegivende uddannelse er fra august 2019 blevet en del af KUI. Med KUI skal den unge kun henvende sig ét sted for at få hjælp i kommunen - uanset hvilken offentlig hjælp, der er behov for. Kommunen skal dermed sikre én samlet indgang for de unge. Kommunerne har i den forbindelse mulighed for at organisere sig, så det giver mening lokalt, da der ikke er krav om, at KUI er en selvstændig organisatorisk enhed. Det betyder, at funktioner i KUI fx godt kan varetages i regi af jobcenteret og omvendt. Indsatsen i KUI og jobcenteret er dermed 'to sider af samme sag', hvor intentionen om at hjælpe flest mulige unge videre i uddannelse eller job kan styrkes, hvis sammenhængen i det digitale afsæt på tværs af systemerne bliver bedre. Derfor omtales aktørerne primært som *kommunen* og *uddannelsesinstitutionen*, idet kommunalbestyrelsen skal etablere en sammenhængende kommunal indsats for unge under 25 år på tværs af uddannelses-, beskæftigelses- og socialindsatsen. Uddannelseshjælpsmodtagere mellem 25 og 30 år er også en del af eftersynets målgruppe, selvom de ikke indgår under KUI, men alene hører under jobcenteret.

¹ Evaluering af Min Plan med Uddannelsespålæg (2017), Ungeanalysen (2019) og Pjece om god digital deling mellem uddannelsesinstitutioner og jobcentre (2019)

Figur 1: Sammenhæng mellem KUI, Jobcenter og uddannelsesinstitution



3.1 Udfordringsbillede

Eftersynet er gennemført efter Design Thinking metoden (se i øvrigt afsnittet om ”Metode”). Metoden fordrer, at der før en egentlig udvikling af løsninger, etableres en grundig og nuanceret forståelse af problemet. I eftersynet betyder det, at der for at forstå de centrale problemer, anbefalingerne skal løse, er taget afsæt i både evalueringer² på området, gennemført praksisafdækning via interviews og seminarer samt er inddraget nyeste forskning.

Samlet set har processen med at etablere en grundig problemforståelse mundet i ud en samlet diagnose, der viser, at der er et klart forbedringspotentiale. Dette gælder både for de unge uddannelseshjælpsmodtagere, de fagprofessionelle i kommunen og på uddannelsesinstitutionerne, hvor de unge begynder i uddannelse.

Overordnet defineres de centrale udfordringer som følgende:

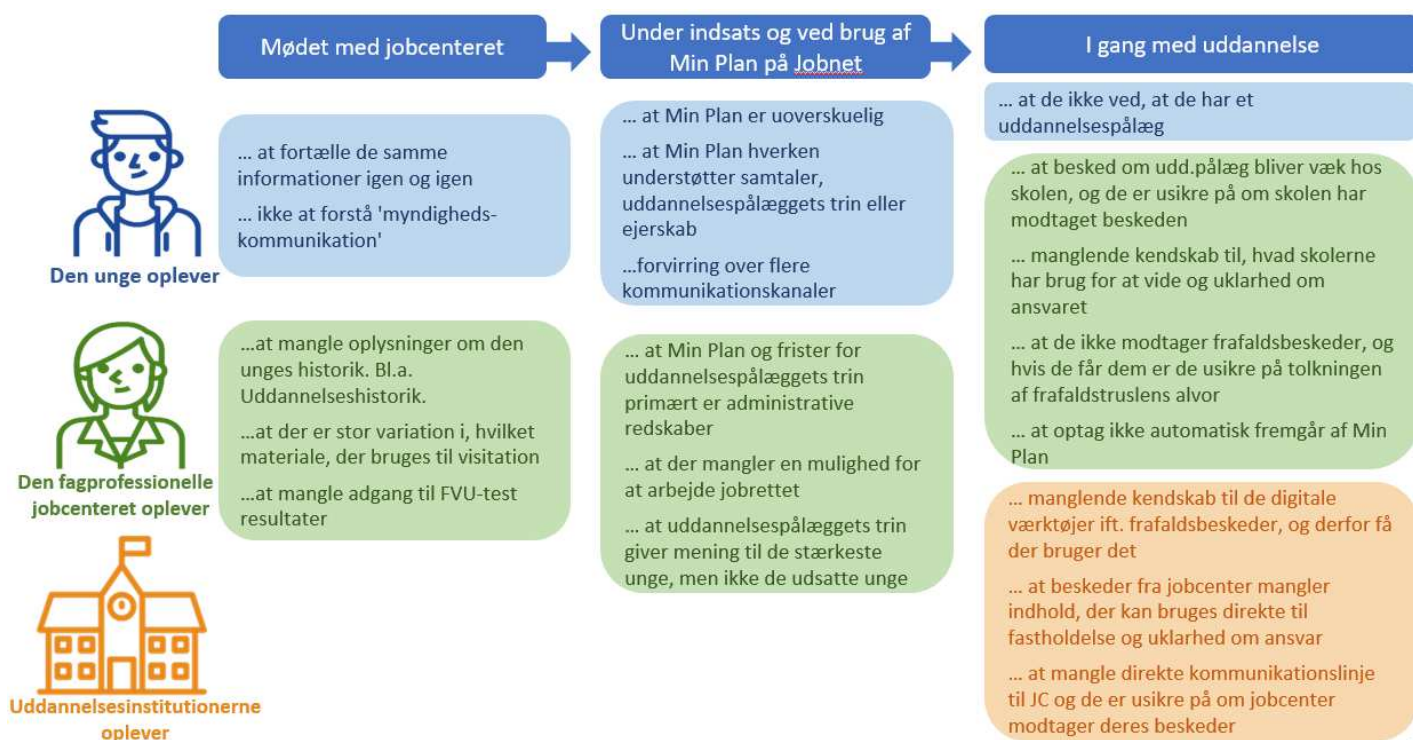
- Den fagprofessionelle i jobcentret mangler relevant og let tilgængelig baggrundsviden at tage afsæt i, når de møder de unge.
- Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet, som alle uddannelseshjælpsmodtagere har, opfattes som et administrativt redskab, hvilket ikke var intentionen med værktøjet.
- Min Plan er uoverskuelig og understøtter ikke, at den unge tager ejerskab.
- Kommunikation mellem kommuner og uddannelsesinstitutioner fungerer ikke og understøtter ikke, at den unge fastholdes i uddannelsen. Herunder fungerer den eksisterende digitale understøttelse af kommunikationen i meget begrænset omfang.

² Evaluering af Min Plan med Uddannelsespålæg (2017), Ungeanalysen (2019) og Pjece om god digital deling mellem uddannelsesinstitutioner og jobcentre (2019). Det skal bemærkes, at Min Plan på Jobnet efterfølgende har fået et kvalitetsløft i brugergrænsefladen, bl.a. via en ny tidslinje over tidligere, igangværende og fremtidige aftaler og indsatser. Dertil bliver det igangværende trin i den unges uddannelsespålæg vist i Min Plan, fremfor dem alle på en gang. Evalueringerne af området blev lavet før Min Plan 2.0.

3.1.1 Hvad oplever hovedpersonerne?

I figur 2 foldes udfordringerne ud fordelt på henholdsvis unge samt fagprofessionelle i jobcentret og på uddannelsesinstitutionerne. Udfordringerne i den digitale understøttelse af området er både koblet til den unges møde med jobcentret, ses undervejs i indsatsen og fremstår også, når den unge er påbegyndt en uddannelse og skal fastholdes.

Figur 2: Udfordringer fordelt på hovedpersonerne



4 anbefalinger

Anbefalingerne i eftersynet af den digitale understøttelse af indsatsen for unge uddannelseshjælpsmodtagere, kan opdeles i tre temaer.

De tre temaer er:

- Data skal skabe et fælles udgangspunkt
- Mening og retning i Min Plan
- Tæt samarbejde i fastholdelse af de unge



Fælles udgangspunkt



Min Plan



Fastholdelse



Fælles udgangspunkt

4.1 Tema 1. Data skal skabe et fælles udgangspunkt

Det første tema handler om udveksling af oplysninger om den unge. Når unge beder om hjælp, skal kommunen - sammen med den unge - finde ud af, hvordan den unge bringes hurtigst muligt videre i uddannelse eller job. Nogle unge har ikke brug for hjælp til at starte på en uddannelse eller finde et job, mens andre har brug for støtte og indsats. Derfor er det vigtigt, at den fagprofessionelle hurtigt 'lærer den unge at kende' med henblik på sammen med den unge at finde ud af, hvordan den unge hurtigst muligt kommer videre i uddannelse eller job.

Nærværende tema og dets anbefalinger tager afsæt i de udfordringer, der eksisterer med at bibringe de rette oplysninger om den unge fra start, så den rette indsats kan sættes i gang.

I nedenstående afsnit uddybes først, hvilke centrale problemstillinger praktikerne og de unge oplever. Derefter præsenteres de konkrete anbefalinger, som er blevet udviklet og testet i løbet af eftersynet.

4.1.1 Centrale fund

De fagprofessionelle bruger unødigt lang tid på at lede efter relevant viden

Der er en generel oplevelse blandt de fagprofessionelle, at de mangler helt basale faktuelle oplysninger om de unge fra start, fx om de unges uddannelses- og beskæftigelsehistorik. Det tager for lang tid at 'lede' efter oplysninger i forskellige registre og systemer, hvor det ofte er tilfældigt eller lokalt forankret, hvorvidt der er adgang til registrene. Det er forskelligt fra kommune til kommune, hvor langt man er med at etablere datadeling på tværs af uddannelses-, beskæftigelses- og socialindsatsen, og dermed også hvor oplyst et grundlag, man i den enkelte kommune har for at arbejde med den unge. Dette betyder også, at grundlaget for visitationen af de unge er forskellige fra kommune til kommune.

Den unge fortæller samme historie igen og igen

De unge oplever at skulle fortælle de samme oplysninger igen og igen - og til forskellige fagprofessionelle. De får oplevelsen af, at systemet ikke snakker sammen, og at man starter forfra hver gang, at der er en overgang.

De nye snitflader på ungeområdet, særligt mellem uddannelses- og beskæftigelsesindsatsen, betyder, at denne problemstilling er særligt væsentlig at løse. Dette skal ses i lyset af, at den unge potentielt skifter fra en vejledningsindsats i KUI til en beskæftigelsesindsats i jobcenteret, hvor det typisk er de samme informationer om den unge, som er relevante at kende til for de fagprofessionelle,

Den unges "stemme" skal styrkes

Afsættet for at arbejde med den unge skal ske ud fra en grundig forståelse for, hvem den unge er, samt hvilke ressourcer og barrierer på vejen videre, der eventuelt eksisterer. De fagprofessionelle i kommunerne ønsker, at den unge selv kommer på banen tidligt og bidrager med egne perspektiver på retning og ressourcer, herunder eventuelle barrierer for at komme videre. Når den unge selv medvirker aktivt og bestemmer retningen fra start, er det de fagprofessionelles erfaring, at den unges videre progression styrkes.

Den unge skal vide, hvem der ved hvad

Blandt de fagprofessionelle på området er der en tydelig opmærksomhed på, hvordan de unge reagerer, når dialogen mellem den unge og de fagprofessionelle omhandler svære og følsomme emner, fx diagnoser eller problemer af psykisk karakter. De fagprofessionelle understreger generelt, at det er vigtigt, at den unge selv har en andel i at dele og fortælle om de mere følsomme emner, hvor viden om de rent faktuelle oplysninger ikke vurderes som problematiske at kende til forud for mødet med den unge. Ud fra de unges eget perspektiv er der generelt en respons³, der indebærer, at det giver mening, at de fagprofessionelle besidder oplysninger om den unge, så længe det 'er med til at hjælpe' på vejen mod uddannelse eller job. Det er dog vigtigt for de unge, at formålet med at dele oplysningerne er klart, og at de bruges konkret til at hjælpe den unge bedre, samt at den unge ved, hvem der har oplysningerne.

4.1.2 anbefalinger

For at imødekomme ovenstående centrale udfordringer i forhold til datadeling om den unge anbefales det, at relevante oplysninger om den unge er tilstede fra start på den unges profil på Jobnet. Både den unge og den fagprofessionelle skal kunne tilgå dem.

For alle oplysninger gælder det, at der kun kan deles data, som der er hjemmel til at indhente og bruge administrativt, og som behandles i overensstemmelse med GDPR-reglerne. Det sikres blandt andet ved, at når det er besluttet, hvilke oplysninger der skal indgå, så gennemføres en tærskelanalyse og potentielt en konsekvensanalyse, som skal sikre, at der i selve implementeringen af anbefalingerne leves op til de konkrete betingelser i GDPR, herunder særligt i forhold til oplysninger af følsom karakter.

Helt konkret anbefales følgende:

- *Relevante oplysninger skal udvælges på baggrund af nyeste forskning og praksisafdækning:* De relevante oplysninger om den unge skal være tilstede fra start

³ Baseret på 6 interviews med uddannelseshjælpsmodtagere, jf. metodeafsnittet.

på den unges profil på Jobnet. Oplysningerne skal udvælges efter et minimumsprincip, så kun de vigtigste oplysninger vises. Som en del af eftersynet er der gennemført en udvælgelse af de væsentligste oplysninger på baggrund af en vidensafdækning og en grundig praksisafdækning. anbefalingerne til, hvilke konkrete oplysninger der skal indhentes og vises, fremgår af figur 3 og 4. Det gælder bl.a. oplysninger om beskæftigelseshistorik, uddannelseshistorik m.fl.


- *De relevante faktuelle oplysninger om den unge skal indhentes tidligt i den unges forløb:* De objektive oplysninger skal indhentes automatisk og udstilles på den unges profil på Jobnet fra start, hvor både den unge og den fagprofessionelle kan se dem (se eksempel sidst i afsnittet). Der skal konkret tages stilling til, hvor tidligt oplysningerne skal indhentes (fx i forbindelse med at den unge melder sig ledig), jf. et proportionalitetsprincip, og hvad der allerede er hjemmel til. Dette vil kræve en udvidelse af eksisterende snitfalder mellem Det Fælles Datagrundlag (DFDG) og Ungedatabasen (UDB), som administreres af henholdsvis Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) samt Styrelsen for It og Læring (STIL). Næsten alle oplysninger, som det anbefales bliver indhentet, er der allerede hjemmel til at udveksle til administrativt brug i den eksisterende lovgivning. Der er dog i forhold til enkelte oplysninger om karakterer og indsatser på socialområdet ikke hjemmel i dag. Der vil derfor skulle etableres en tydelig lovhjemmel for disse, hvis anbefalingerne følges fuldt. Det skal dertil være muligt for de kommunale sagsbehandlingssystemer at indlæse oplysningerne struktureret, så det potentielt er muligt for fagsystemerne parallelt at udstille oplysningerne i eget system. Anbefalingen vil kræve gensidig tekniske ændringer for STAR og de kommunale it-leverandører samt tilretning i brugergrænsefladen i Min Plan på Jobnet. Der er her tale om en stor udviklingsopgave.
- *Unge skal alene spørges om det relevante:* Unge skal tilbydes at udfylde et spørgeskema på Jobnet, hvis den enkelte ønsker at søge uddannelseshjælp. I spørgeskemaet bedes den unge udfylde de mest relevante personlige (subjektive) oplysninger om sig selv (se figur 4), der skal supplere de rent faktuelle oplysninger. Det skal være muligt for de kommunale sagsbehandlingssystemer at indlæse svarene struktureret, så det potentielt er muligt for fagsystemerne parallelt at udstille oplysningerne i eget system. De kommunale sagsbehandlingssystemer skal desuden sikre, at den fagprofessionelle via sit fagsystem bliver gjort opmærksom på, at den unge har udfyldt spørgeskemaet. Anbefalingen vil kræve gensidig tekniske ændringer for STAR og de kommunale it-leverandører samt tilretning i brugergrænsefladen i Min Plan på Jobnet. Der er her tale om en mellemstor udviklingsopgave.
- *Oplysningerne om den unge skal være synlige og overskuelige på Jobnet:* Oplysningerne skal fremgå via oprettelsen af en ny fane på Jobnet for unge, hvor nye undersider med spørgeskema, oplysninger om uddannelseshistorik, Min Plan, relevante links mv. skal være samlet på en overskuelig og pædagogisk måde. Det skal være tydeligt, hvad oplysningerne bliver brugt til, og hvem der har adgang til at se oplysningerne. Anbefalingen vil kræve tekniske ændringer for STAR uafhængigt af kommunale it-leverandører samt tilretning i brugergrænsefladen på Jobnet. Der er her tale om en stor udviklingsopgave.

- *Relevante oplysninger undervejs i den unges indsats skal indhentes automatisk:* Når den unge er i gang med sin indsats, anbefales det at indhente og udstille en række udvalgte oplysninger, så den unges indsats og kontaktforløb kan koordineres og målrettes. Se hvilke oplysninger, det anbefales at indhente og synliggøre i figur 5. Oplysningerne udstilles på samme fane, som de øvrige oplysninger, der indhentes, når den unge melder sig ledig. Der er i forhold til oplysninger om indsats på socialområdet ikke i dag hjemmel til at indhente dem, og det vil derfor skulle etableres for disse, hvis anbefalinger følges fuldt. Anbefalingen vil kræve tekniske ændringer for STAR og de kommunale it-leverandører samt tilretning i brugergrænsefladen i Min Plan på Jobnet. Der er her tale om en stor udviklingsopgave.

Relevante oplysninger, når unge møder kommunen

Oplysninger, som det anbefales at indhente og udstille, når unge melder sig ledige hos jobcenteret, ses i figur 3 og 4. Der er både tale om objektive og subjektive oplysninger. Det fremgår derudover, hvilke databaser de forskellige oplysninger findes i.

Figur 3: Oversigt over relevante, objektive oplysninger



Registerdata (objektive oplysninger)	
Hvilken oplysning?	Hvorfor?
Forudgående beskæftigelse, fx fritidsjob (DFDG)	Tidligere tilknytning til arbejdsmarkedet styrker i høj grad vejen mod uddannelse og job (VIVE m.fl.)
Kompetencegivende uddannelse efter grundskolen, herunder gymnasium (UDB)	Gennemført gymnasium eller anden kompetencegivende uddannelse efter grundskolen styrker i høj grad vejen mod uddannelse og job (VIVE m.fl.)
Tidligere offentlig forsørgelse (DFDG)	Tidligere offentlig forsørgelse, særligt som 18/19 årig, udgør en betydelig risikofaktor ift. den videre vej mod uddannelse og job (VIVE m.fl.)
Afgangskarakterer fra folkeskolen (karakterdatabasen.dk)	Lave afgangskarakterer fra folkeskolen udgør en betydelig risikofaktor ift. den videre vej mod uddannelse og job (VIVE m.fl.)
Eksisterende/tidligere planer (fx Uddannelsesplan eller Handleplan)	Den unge skal fra start opleve sammenhæng og koordination med tidligere planer (Cefu m.fl., interviews med jobcentre)
<ul style="list-style-type: none"> • Afbrudte uddannelsesforløb (UDB) • Antal opbrugte EUD-klip (Indsæt) • Resultat af FVU test og OBU test (Indsamles ikke i centralt register) • Antal SU-klip tilbage (Indsæt) • Tilmeldt og/eller gennemført STU (UDB) • Tilmeldt og/eller gennemført FGU (UDB) 	Den fagprofessionelle har behov for en række administrative oplysninger om den unge ift. at vurdere, hvilken indsatsvej, der er gangbar, herunder om der skal igangsættes FVU-undervisning (Interviews med jobcentre)

Bemk: Resultatet af den unges FVU-tests indsamles ikke centralt, men dokumenteres typisk manuelt i den unges sag i kommunens eget sagsbehandlingssystem. Ligeledes er der ikke krav om, at den unges Uddannelsesplan dokumenteres digitalt, men det er op til kommunerne selv at vurdere, hvordan den implementeres. En lang række af de faktuelle oplysninger, der typisk indgår i Uddannelsesplanen, kan dog hentes i UDB.

Figur 4: Oversigt over relevante, subjektive oplysninger




Oplysninger fra den unge selv (spørgeskema)	
Hvilken oplysning?	Hvorfor?
Uddannelses- eller jobmål	Den unges egne mål skal fra start sætte retning for dialogen (Cefu m.fl., interviews med jobcentre)
Troen på sig selv	Den unges tro på sig selv eller mangel på samme har betydning for vejen mod uddannelse eller job (Væksthuset, KORA)
Netværk	Hvorvidt den unge oplever at have et netværk har betydning for vejen mod uddannelse eller job (Cefu, KORA)
Selv vurderet helbred <ul style="list-style-type: none"> • Psykiske udfordringer • Fysiske udfordringer Hvis ja til psykiske udfordringer: <ul style="list-style-type: none"> • Har du været i kontakt med psykiatrien? 	Den unges eget selv vurderede helbred har betydning for vejen mod uddannelse eller job (KORA m.fl.) Omfanget af kontakt med psykiatrien udgør en betydelig risikofaktor ift. den videre vej mod uddannelse og job (VIVE)
Er der noget i øvrigt, der gør det svært for dig at komme videre i uddannelse eller job?	Den unges eget syn på barrierer for at komme videre i uddannelse og job er centrale i tilrettelæggelsen af indsatsen (Deloitte, interviews med jobcentre)
Har du hjemmeboende børn?	Hvis den unge har børn, skal der tages højde for dette i tilrettelæggelsen af indsatsen, herunder koordination ift. samtaler, tilbud mv. (Interviews med jobcentre)

Relevante oplysninger, når den unge er i gang med indsatsen og kontaktføreløbet

Oplysninger, som det anbefales at indhente og vise, når den unge er i gang med indsatsen og kontaktføreløbet i kommunen, ses i figur 8. Det fremgår samtidig, hvorfor oplysningerne er relevante og fra hvilke registre, oplysninger kan indhentes fra:

Figur 5: Oversigt over relevante oplysninger, som skal indhentes undervejs



Oplysninger, som skal indhentes	
Hvilken oplysning?	Hvorfor?
Parallelle planer, fx 'Uddannelsesplan' eller 'Handleplan' på socialområdet	Den unge skal opleve sammenhæng og koordination mellem mål og planer på tværs af områder (CeFU m.fl., interviews med praktikere)
Parallelle indsatser, fx på social området, herunder børnesager	Den unge skal opleve sammenhæng og koordination mellem igangsatte indsatser på tværs af områder (CeFU m.fl., interviews med praktikere)
Andre kontaktpersoner	Den unge skal opleve, at den primære kontaktperson i jobcenteret sørger for at koordinere både mål og indsatser med øvrige kontaktpersoner på andre områder (Væksthuset m.fl.)
Overblik over evt. ordinære timer (E-indkomst)	Hvis den unge ved siden af indsatsen i jobcenteret arbejder få ordinære timer, skal det synliggøres som et vigtigt step på vej mod uddannelse eller job (Rambøll, Metrica m.fl.)
Oplysning om, hvorvidt den unge er optaget på ordinær uddannelse (Optagelse.dk via UDB)	I dag skal den unge eller fagprofessionelle manuelt indtaste, hvorvidt den unge er optaget på en ordinær uddannelse – dette skal automatiseres (interviews med praktikere)

Eksempler på, hvordan oplysningerne kan udstilles på Jobnet

Herunder ses eksempler på, hvordan den unge kan tilbydes at svare på spørgeskemaet på Jobnet, og hvordan oplysningerne kan udstilles for den unge på Jobnet.

Figur 6: Eksempel på, hvordan den unge kan tilbydes at svare på spørgeskemaet



The screenshot shows the Jobnet interface. At the top, there is a navigation bar with the Jobnet logo and the user's name, Anne Jensen. Below the navigation bar, there are three tabs: 'MIN VEJ TIL UDDANNELSE', 'JOBSØGNING', and 'PLANER OG AFTALER'. The 'MIN VEJ TIL UDDANNELSE' tab is selected. The main content area displays the title 'Oplysninger fra dig' and a brief introduction: 'Her har du mulighed for at svare på nogle spørgsmål om din nuværende situation, som kan bruges når dig og din sagsbehandler skal fastlægge dit uddannelsesmål.' Below this, it states 'Spørgeskemaet vil spørge ind til følgende emner:' followed by a list of five topics: 'Uddannelses- eller jobmål', 'Troen på dig selv', 'Dit netværk', 'Hvordan du vurderer dit eget helbred - både psykisk og fysisk og om du modtager hjælp i så fald.', and 'Om der er noget i øvrigt, der gør det svært for dig at komme videre i uddannelse eller job'. At the bottom, it says 'Når du har udfyldt spørgeskemaet, så får din sagsbehandler besked og kan se dine svar.' and there is a green button labeled 'UDFYLD SPØRGESKEMA' with a right-pointing arrow.

Figur 7: Eksempel på udstilling af de objektive oplysninger for den unge på Jobnet

jobnet Anne Jensen

MIN VEJ TIL UDDANNELSE | JOBSØGNING | PLANER OG AFTALER

Forside > Min vej til uddannelse > Oplysninger om dig

Oplysninger om dig

Her kan du blandt se, hvilke oplysninger der er indhentet på dig og som din sagsbehandler også kan se.

Oplysninger om din skolegang ^

- [Kompetencegivende uddannelse efter grundskolen, herunder gymnasium](#) (i)
- [Afgangskarakterer fra folkeskolen](#) (i)
- [Afbrudte uddannelsesforløb](#) (i)
- [Antal opbrugte EUD-klip](#) (i)
- [Resultat af FVU test og OBU test](#) (i)
- [Antal SU-klip tilbage](#) (i)
- [Tilmeldt og/eller gennemført STU](#) (i)
- [Tilmeldt og/eller gennemført FGU \(AVU-PGU-EGU\)](#) (i)

Tidligere jobs og fritidsjobs v

Tidligere offentlig forsørgelse v

Planer på tværs v

4.1.3 Hvem skal kunne tilgå hvilke data

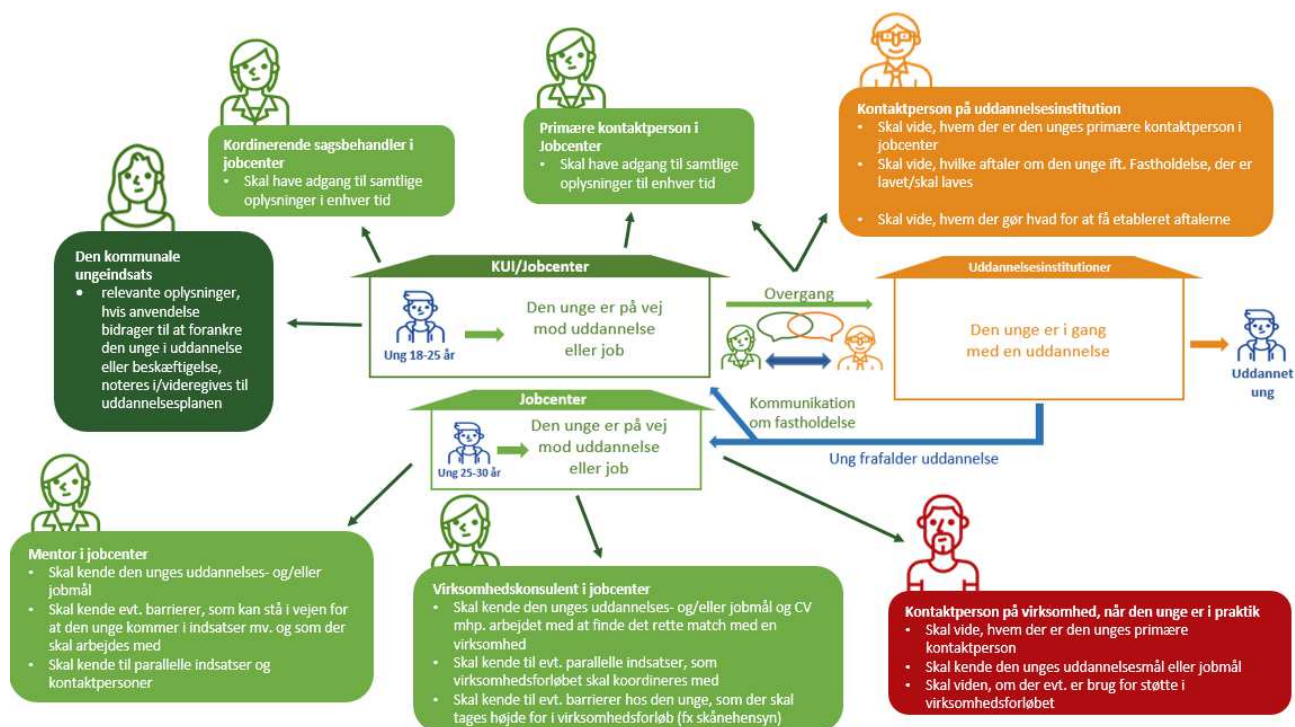
Unge skal altid kunne se alle oplysninger om sig selv på Jobnet. Samtidig er det relevant for udvalgte fagprofessionelle, der har en rolle i den enkeltes forløb, at have

kendskab til udvalgte oplysninger. Når den unge er i gang med indsatsen i kommunen, er der i mange tilfælde mange forskellige fagprofessionelle, der spiller en aktiv rolle i forhold til at hjælpe den unge videre i uddannelse eller job. Det er fx den primære kontaktperson, en mentor og/eller en virksomhedskonsulent, som hjælper den unge i praktik.

Nogle kommuner har en all-in-one tilgang, hvor den primære kontaktperson varetager alle roller - i andre kommuner er rollerne delt ud på flere personer. Oplysningerne om den unge skal tilgå de relevante medarbejdere, når de har brug for dem med henblik på at kunne give den unge den bedst mulige indsats på vej imod uddannelse eller job. Det har været en del af eftersynets praksisafdækning at have fokus på, hvilke fagprofessionelle der med fordel skal have adgang til hvilke oplysninger både i regi af uddannelses- og beskæftigelsesindsatsen i kommunerne og på uddannelsesinstitutionerne.

Anbefalingerne til, hvem der skal kunne tilgå hvilke oplysninger, formidles via figur 8 nedenfor.

Figur 8: Aktørlandskab



Det er i dag op til den enkelte kommune at vurdere, hvilke konkrete medarbejdere der skal have adgang til hvilke oplysninger i den unges forløb, herunder at give adgang til systemerne mv. Nogle kommuner arbejder med 'work-around', hvor Min Plan fx udskrives som pdf og gives manuelt til fx en mentor eller virksomhedskonsulent og andre har etableret mere tværgående funktioner i den digitale understøt-

telse med 'glasplade-funktioner', hvor udvalgte medarbejdere automatisk får adgang til de forskellige systemer, der anvendes fx på tværs af uddannelses- og beskæftigelsesindsatsen, hvor der bruges forskellige fagsystemer. I eftersynet anbefales det således, at kommunen tager nøje stilling til, hvilke oplysninger der er relevante for hvem og hvornår, jf. nedenstående figur, og tilrettelægger delingen af oplysningen derefter.

Nærværende anbefaling i forhold til hvem der skal kunne se hvilke oplysninger, er således alene en faglig anbefaling, der ikke indeholder en digital understøttelse, fordi der netop er så betydelig lokal organisatorisk variation på tværs af kommunerne i forhold til, hvordan man definerer og tilrettelægger medarbejdernes roller.

4.2 Tema 2. Mening og retning i Min Plan

Det andet tema i eftersynet handler om at styrke den unges Min Plan på Jobnet, så planen i højere grad giver den unge en oplevelse af mening og retning. Nærværende tema og dets anbefalinger tager afsæt i de udfordringer, der eksisterer med den unges Min Plan – særligt de unges og de fagprofessionelles oplevelse af, at planen ikke skaber mening eller ejerskab for indsatsen for den unge.

I nedenstående afsnit uddybes problemforståelsen og beskrives via de centrale fund, eftersynet har mundet ud i. Til sidst præsenteres de konkrete anbefalinger for at styrke det digitale afsæt.



4.2.1 Centrale fund

De unge og de fagprofessionelle oplever Min Plan som et administrationsredskab, der ikke skaber mening eller ejerskab

Generelt er der i meget begrænset omfang en oplevelse blandt de unge eller de fagprofessionelle af, at Min Plan bidrager til at skabe mening og retning i forløbet. Min Plan opleves derimod overvejende som proces og administration - særligt i forhold til uddannelsespålæggets fire administrative trin, der i dag fungerer som procesmæssige frister for den unge. For de stærkere unge kan trinnene i uddannelsespålægget i et vist omfang fungere, hvor det kan give mening, at der defineres korte frister til at finde ud af hvilken uddannelse, man vil søge ind på, frister til at søge mv. For de mere udsatte unge, der har længere vej mod uddannelse, vil de typisk være på trin 1 længe, hvorfor trin-konceptet i mindre grad kan bidrage til oplevelsen af progression. Der er samtidig blandt fagprofessionelle en oplevelse af, at planen kan styrkes ved i højere grad at tage afsæt i, at de unge er forskellige og har forskellige forløb og tidshorisonter på vejen mod uddannelse eller job. Tendensen er et ønske om en mere fleksibel og individuel tilgang til planen med udgangspunkt i den enkelte unge, hendes individuelle delmål og en tydelighed om sammenhængen mellem tilbud og mål.

De fagprofessionelle mangler mulighed for at arbejde med jobmål for de unge

For unge, der arbejder med mål om job som en trædesten til uddannelse på lidt længere sigt, er der blandt de fagprofessionelle i jobcentret en efterspørgsel efter, at den unge kan få et jobdelmål i Min Plan⁴. For de unge, som arbejder på at få et job som vejen til uddannelse på lidt længere sigt, kan det skabe unødvendig forvirring, at de har en dialog om jobmål i samtalerne med den fagprofessionelle, men at jobmålet modsat ikke fremgår i Min Plan, hvor der i stedet er et uddannelsesmål. Viden på området peger i den forbindelse på, at når man har en klar retning og mål, som sætter rammen for indsatsen, så styrkes chancerne for at komme videre i uddannelse og job.

Forbindelsen mellem unge og kontaktpersoner er afgørende

Den nyeste viden på området peger på, at én gennemgående og primær kontaktperson styrker den unges vej mod uddannelse eller job betydeligt. En tæt og tillidsfuld relation mellem den unge og sin primære kontaktperson har positiv betydning for, hvorvidt den unge kommer videre. Samtidig er det ofte tilfældet, at de unge – særligt de mere udsatte unge – har rigtig mange forskellige kontaktpersoner at forholde sig til og ofte ikke ved, hvem deres primære kontaktperson er.

4.2.2 anbefalinger

For at imødekomme de centrale udfordringer med den unges Min Plan på Jobnet, anbefales det, at Min Plan bliver fornyet med en række nye brugergrænseflader, der i højere grad understøtter den unges mål og retning. Den unge skal opleve, at Min Plan giver et godt overblik over formålet og meningen i både aftaler og tilbud, som den unge skal deltage i. Det skal samtidig være tydeligt for den unge, hvem der er den unges primære kontaktperson, og hvordan den unge kommer i kontakt med vedkommende.

Helt konkret anbefales følgende:

- *Mulighed for at definere jobmål i Min Plan:* Der skal etableres en mulighed for, at unge, der skal i job som trædesten til uddannelse, kan definere jobmål som delmål i Min Plan. Der skal teknisk åbnes op for muligheden for, at den fagprofessionelle i jobcenteret kan angive den unges jobmål i Min Plan. Anbefalingen vil kræve gensidig tekniske ændringer for STAR og de kommunale it-leverandører samt tilretning i brugergrænsefladen i Min Plan på Jobnet. Der er her tale om en mellemstor udviklingsopgave.
- *Mulighed for at definere et bredt uddannelses- eller jobmål:* Min Plan skal rumme, at de unge kan have et bredt uddannelsesmål eller jobmål som delmål (fx 'en uddannelse inden for detailhandel eller det grønne område'), hvor der kan arbejdes langt mere fleksibelt med mål ud fra, hvor den enkelte unge er. Dette vil kræve, at der åbnes op for, at den fagprofessionelle kan skrive uddannelsesmål som fritekst, f.eks. "inden for det grønne område". Anbefalingen vil

⁴ Åbenlyst uddannelsesparate unge har mulighed for at definere jobmål, fordi de forventes at søge job frem mod start på en ordinær uddannelse

kræve gensidig tekniske ændringer for STAR og de kommunale it-leverandører samt tilretning i brugergrænsefladen i Min Plan på Jobnet. Der er her tale om en mindre udviklingsopgave.

- *Illustrativ visning af vejen frem mod uddannelses- eller jobmål:* Der udvikles en visuel illustration af den enkelte unges vej mod uddannelse eller job, som skal være dynamisk med visning af planlagte indsatser. De unge oplever generelt et visuelt overblik som positivt, og noget der 'samler godt op' på planen og hurtigt giver information frem for at skulle læse ned i meget tekst⁵. Illustrationen skal ligge øverst i Min Plan for at skabe fokus og hurtigt overblik for den unge (se prototype i figur 13 og 14). Illustrationen skal visualisere sammenhængen mellem de indsatser, der igangsættes og den unges uddannelses- eller jobretning - og dermed styrke den unges oplevelse af retning. Anbefalingen vil kræve nyudvikling i brugergrænsefladen i Min Plan på Jobnet, som er uafhængig af de kommunale it-leverandører. Der er tale om en stor udviklingsopgave.
- *Obligatoriske felter til at fremhæve formål og mening med aftaler og tilbud:* Der skal oprettes en række nye prædefinerede felter i Min Plan, som hjælper den fagprofessionelle med at fremhæve formål og mening i både aftaler og tilbud for den unge. Anbefalingen vil kræve gensidig tekniske ændringer for STAR og de kommunale it-leverandører samt tilretning i brugergrænsefladen i Min Plan på Jobnet. Der er her tale om en mellemstor udviklingsopgave.
- *De digitale trin i uddannelsespålægget skal afskaffes:* De digitale trin i uddannelsespålægget og chat-funktionen afskaffes, så Min plan i højere grad bygges op om mål og retning. Krav om registrering af de fire tekniske trin er reguleret i databekendtgørelsen, og det vil derfor kræve en ændring i bekendtgørelsen. De tekniske trin er ikke reguleret i Lov om en aktiv beskæftigelsespolitik eller Lov om en aktiv socialpolitik. Der lægges ikke op til at ændre på, at de fagprofessionelle fortsat skal give de unge frister undervejs, og det vil stadig være muligt for de fagprofessionelle at skrive frister ind i Min Plan, fx i aftalefeltet i Min Plan, og dermed fortsætte arbejdet med frister som hidtil. Afskaffelse af visning af de digitale trin kan ske uafhængigt af de kommunale it-leverandører og vil kræve tekniske ændringer for STAR samt tilretning i brugergrænsefladen i Min Plan på Jobnet. Der er her tale om en mindre udviklingsopgave.
- *Tydelige kontaktoplysninger på den unges primære kontaktperson:* Kontaktoplysningerne på den unges primære kontaktperson/sagsbehandler skal være tydelige og gennemgående på alle sider på Jobnet. Det skal være muligt, at kommunen selv kan definere, hvem den/de primære kontaktperson(er) er, og hvilke der skal vises på Jobnet, såfremt det er relevant. Dette vil kræve gensidig tekniske ændringer for STAR og de kommunale it-leverandører samt tilretning i brugergrænsefladen i Min Plan på Jobnet. Der er her tale om en mindre udviklingsopgave.

⁵ Jf. test med uddannelseshjælpsmodtagere, se metodeafsnit.

Eksempler på illustrationer af anbefalingerne:


Figur 9: Eksempel på en forside med kontaktperson i højre spalte

jobnet Anne Jensen > Log ud > Læs højt

MIN VEJ TIL UDDANNELSE | JOBSØGNING | PLANER OG AFTALER

Velkommen Anne

Vi skal have dig godt igang med at starte på en uddannelse eller et job



For at komme godt fra start, vil vi gerne have dig til at udfylde dette spørgeskema om dig selv. På den måde kan din sagsbehandler få en idé om, hvem du er, og hvordan vi sammen kommer godt videre. Det tager kun 2 min at besvare.
[Gå til Oplysninger fra dig](#)

Jobnet indhenter automatisk relevante oplysninger om din baggrund, så du ikke selv behøver at udfylde det. Klik på linket herunder for at se dem.
[Gå til Oplysninger om dig](#)

HUSK at du skal henvende dig personligt i jobcenteret, så vi kan behandle din ansøgning om uddannelseshjælp.

Vigtig information
Tjek disse informationer - der kan være information, der kan have betydning for din udvælgelse

Din status ^

Du er meldt ledig i jobcentret (uddannelseshjælp)

CV status ^

Dit CV er ikke færdigt og er derfor ikke søgbart
[Gør mit CV færdigt](#)

Din kontaktperson ^

Jette Hansen

Telefon
[12 34 56 78](tel:12345678)

Mail
mail@mail.dk

Kontakt dit jobcenter v

Kontakt supporten v

Figur 10: Eksempel på Min Plan med uddannelsesmål

Figur 11: Eksempel på Min Plan med Jobmål

4.3 Tema 3. Tæt samarbejde i fastholdelse af unge

Det tredje tema handler om fastholdelsen af unge uddannelseshjælpsmodtagere, når de er startet på en ordinær uddannelse. Den digitale understøttelse af samarbejdet mellem kommunen og uddannelsesinstitutionen om fastholdelse fungerer ikke i dag og kan via en række nye digitale greb styrkes. Nærværende tema og dets anbefalinger tager afsæt i de udfordringer, der eksisterer med at understøtte samarbejdet om fastholdelse digitalt.

I nedenstående afsnit uddybes problemforståelsen og beskrives via de centrale fund, 'eftersynet' har mundet ud i. Til sidst præsenteres de konkrete anbefalinger for at styrke det digitale afsæt.



4.3.1 Centrale fund

Beskeder om de unge strander eller kommer for sent

Blandt både fagprofessionelle i jobcenteret og på uddannelsesinstitutionerne, hvor de unge starter på en ordinær uddannelse, er der en tydelig fælles oplevelse af, at den eksisterende digitale understøttelse af fastholdelsen ikke fungerer. I dag indebærer den digitale understøttelse af området, at der sendes et pdf-dokument fra jobcenteret til uddannelsesinstitutionens hovedpostkasse, når unge med et uddannelsespålæg overgår til uddannelse. I pdf'en indgår bl.a. stamoplysninger om den unge, og der er mulighed for at beskrive, hvorvidt den unge har særlige udfordringer, der skal tages højde for under uddannelsen. Det er forskelligt, hvor meget der skrives om den unge i pdf'erne på tværs af jobcentrene, og hvordan man organiserer sig på området. Udfordringerne med pdf'en ses på flere niveauer. For det første lander pdf'en i hovedpostkassen på uddannelsesinstitutionerne, hvorfor den i mange tilfælde ikke kommer frem til de rette medarbejdere i tide. Hvis pdf'en kommer frem til rette medarbejder i tide, er der samtidig en generel oplevelse af, at indholdet i pdf'en ikke konkret kan bruges til at igangsætte den rette støtte. Der er også uvished om, hvad jobcenteret forventer, at uddannelsesinstitutionen gør på baggrund af oplysningerne. Omvendt er der usikkerhed i jobcenteret om, hvorvidt uddannelsesinstitutionen overhovedet har modtaget pdf'en, fordi de ofte 'aldrig hører noget', men går ud fra, at de bliver kontaktet, hvis der skal ageres på noget.

Kommunerne har i begrænset omfang viden om, at de unge er frafaldstruede 'før det er for sent'

I den nuværende understøttelse af fastholdelse ligger, at uddannelsesinstitutionerne har pligt til at indberette til kommunen, såfremt den unge er frafaldstruet. Det sker via deres fagsystemer, hvor beskederne sendes gennem Ungedatabasen og modtages i det kommunale fagsystem. I kommunerne er der forskellige organiseringer af, hvordan man modtager og håndterer beskederne – nogle steder er det et team, som skal reagere og videresende til rette medarbejder, og andre steder kommer beskederne direkte frem til den specifikke medarbejder i fagsystemet. Den mest tydelige udfordring i dette digitale flow er, at kommunerne meget sjældent modtager beske-

der om frafaldstrussel i tide, men i stedet modtager besked om, at den unge er drop-
pet ud, når det allerede er sket. Forudsætningerne for at kunne etablere den rette
støtte i tide er dermed ikke til stede.

Der er betydelig uklarhed i ansvarsfordelingen

Ser man bort fra udfordringerne i selve den eksisterende digitale understøttelse af
fastholdelse, eksisterer der en helt grundlæggende udfordring i samarbejdet om
fastholdelse. Det handler om, at der i mange kommuner ikke er enighed om, hvem
der i sidste ende har det primære ansvar for den unge i overgangen til uddannelse.
Både kommuner og uddannelsesinstitutioner er optagede af, at udsatte unge med
brug for hjælp skal støttes. På tværs af kommunerne og uddannelsesinstitutionerne
ser det ud til rent fagligt og organisatorisk at være forskellige billeder af, hvem der
bør have det primære ansvar for dette og hvorfor. En tendens er, at i de kommuner,
hvor der er tydelighed om 'hvad vi sammen gør' ift. fastholdelse, fungerer det. Fx
har nogle kommuner som arbejder med brobygningsforløb en fast pakke i aftalerne
med erhvervsskolerne. Her får alle unge, der overgår til uddannelse, en fastholdel-
sesmentor i et fastsat antal måneder. Mentoren er på forhånd ansat og betalt på bag-
grund af en eksisterende samarbejdsaftale mellem kommune og uddannelsesinstitu-
tion samt har typisk en timebank, der fordeles på de unge.

4.3.2 anbefalinger

For at imødekomme de centrale udfordringer ift. at det digitalt skal kunne under-
støtte fastholdelse af de unge i uddannelse anbefales, at der etableres en ny digital
forbindelse, som smidiggør og letter samarbejdet mellem kommune og uddannel-
sesinstitution. Den nye forbindelse skal sikre, at de rette kontaktoplysninger på de
ansvarlige medarbejdere udveksles på det rette tidspunkt mellem kommune og
skole. Dvs. at der skabes en mulighed for målrettet udveksling af nøgleoplysninger
på det rette tidspunkt.

Helt konkret anbefales følgende:

- *Pdf'en med oplysninger om den unge afskaffes:* Den nuværende pdf-fil med in-
formation om den unge, der deles mellem jobcenterets fagsystem og uddannel-
sesinstitution afskaffes. Der er tale om en stor udviklingsopgave for begge data-
baser.
- *Den digitale understøttelse skal understøtte den personlige forbindelse mellem
de ansvarlige kontaktpersoner.* Det primære formål med den digitale understøt-
telse bliver at sørge for, at der fra start kan skabes en forbindelse mellem de an-
svarlige kontaktpersoner/medarbejdere i henholdsvis kommunen og på uddan-
nelsesinstitutionen. Når begge parter har gensidigt kendskab til hinanden og har
et direkte nr. at ringe op til, kan den konkrete dialog om samarbejde begynde
(se nedenstående oversigt over konkrete oplysninger, det anbefales at udveksle).
Det fremgår i dag af lov om aktiv beskæftigelsesindsats, at der skal oversendes
en række oplysninger om den unge ved overgangen til ordinær uddannelse, bl.a.

oplysningerne om tidligere aktiviteter i jobcenteret mv., som i dag ikke anvendes og bruges aktivt af uddannelsesinstitutionerne. Anbefalingen vil derfor kræve en lovændring, så kommunen ikke længere skal videregive disse oplysninger. Anbefalingen vil derudover kræve en række tekniske ændringer i snitfladerne mellem DFDG og UDB samt de lokale fagsystemer.

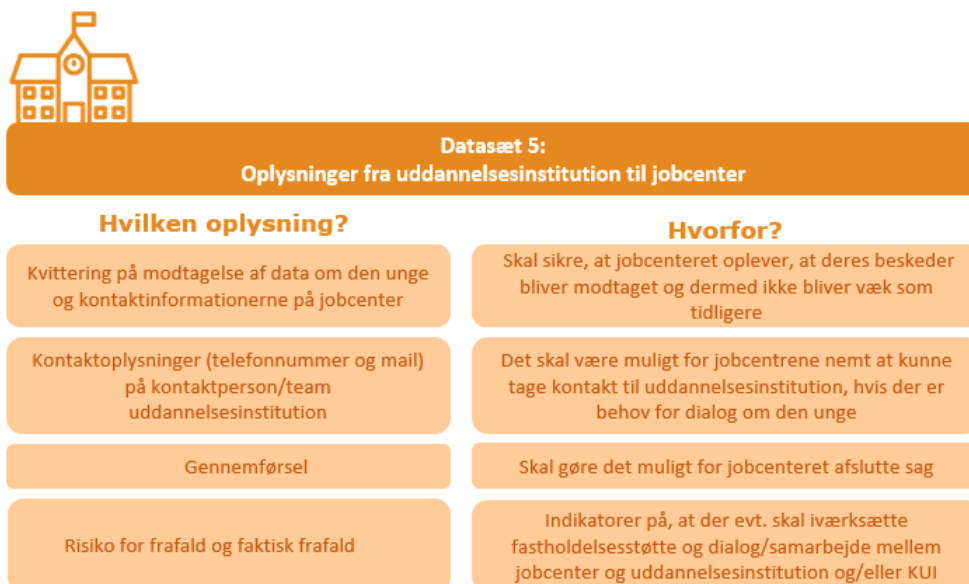
- *Kontaktoplysningerne skal sendes struktureret:* Oplysningerne skal sendes som struktureret data mellem DFDG og UDB. På den måde sikres, at data kan komme frem i de IT-systemer, som medarbejderne anvender i det daglige og ikke strandede i tilfældige postkasser. Der skal ikke indgå personfølsomme oplysninger i de beskeder, der udveksles mellem kommunen og uddannelsesinstitutionen via DFDG eller UDB, så det skal derfor ikke være muligt at skrive fritekst.
- *Uddannelsesinstitutionerne skal kvittere for at have modtaget kontaktoplysningerne fra kommunen:* Det skal være et krav, at uddannelsesinstitutionerne sender en modtagelseskvittering på oplysningerne om kommunens kontaktperson tilbage til kommunen. Kvitteringen skal indeholde oplysningerne på den ansvarlige medarbejder/team for den unge på uddannelsesinstitutionen. Disse oplysninger skal kunne vises i de kommunale sagsbehandlingssystemer. Det er afgørende, at de lokale fagsystemer implementerer det nye workflow, og at de ansvarlige i kommunen og på uddannelsesinstitutionerne sørger for at indskrive de rette kontaktoplysninger i de beskeder, der gensidigt udveksles. Der lægges op til, at det bliver lovpligtigt for uddannelsesinstitutionerne at kvittere for beskeder med kontaktoplysninger. Der skal tages nærmere stilling til, hvor og hvordan en konkret regulering skal ske.
- *Kommunen skal orienteres om risiko for frafald i god tid:* Oplysninger om risiko for frafald, fx for højt fravær eller øvrige risikofaktorer, skal sendes til kommunen hurtigst muligt og som udgangspunkt senest ved 1. fraværsbrev til den unge. Derfor skal medarbejderne på uddannelsesinstitutionerne notificeres om, at de bør kontakte kommunen, inden 1. fraværsbrev sendes til den unge.
- *Jobcenteret skal altid kunne modtage frafaldsbeskeder:* Abonnementet i UDB, som sikrer, at jobcenterets fagsystem kan modtage frafaldsbeskeder om den unge, skal ikke lukkes automatisk, når den unge afgår fra ydelse (som tilfældet er i dag). Abonnementet skal som default være åbent, indtil det manuelt lukkes.
- *Min Plan på Jobnet skal altid være tilgængelig:* Min Plan på Jobnet skal være tilgængelig, når den unge er startet i uddannelse, så den unge kan se kontaktpersoner både i kommunen og på uddannelsen samt evt. indsatser, som er igangsat af kommunen.

Implementering af ovenstående anbefalinger i fastholdelsesdelen vil kræve gensidige afhængige tekniske ændringer mellem DFDG og UDB samt de kommunale it-leverandører og leverandører af de studieadministrative systemer. Der er tale om en stor udviklingsopgave for alle systemer.

Figur 12: Oversigt over oplysninger fra kommune til uddannelsesinstitution



Figur 13: Oversigt over oplysninger fra uddannelsesinstitution til jobcenter/KUI



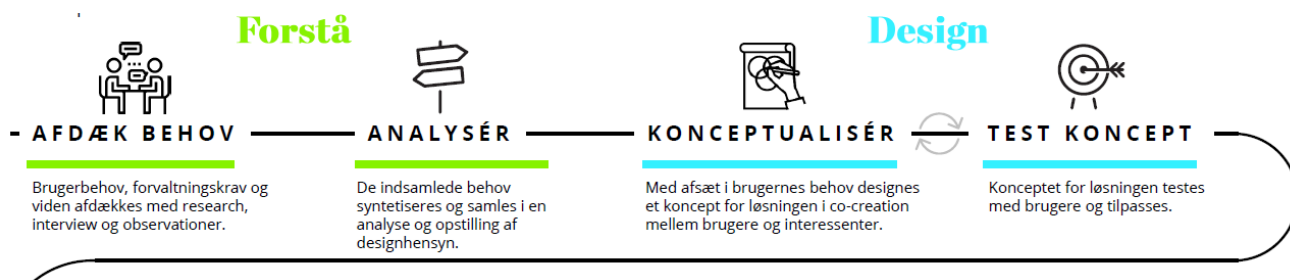
5 Metode

Eftersynet er gennemført efter Design Thinking metoden. Design Thinking sætter metodisk brugeren i fokus og har et udgangspunkt, hvor der i udviklingen af nye løsninger (det være sig både digitale løsninger, indsatser mv) bruges størstedelen af tiden på at *forstå* problemstillingerne grundigt ud fra brugerens/borgerens perspektiv, før man går videre med at udvikle løsningerne.

Metoden er et forsøg på at undgå en tilgang, hvor man starter med at forstå de forvaltningsmæssige rammer og lovgivningen på det givne område og på den baggrund skaber en løsning, der til sidst testes med brugerne. I stedet starter man i Design Thinking med at forstå *brugerne* af lovgivningen og på den baggrund skaber en løsning, der udvikles og testes agilt med brugerne.

I eftersynet er metoden konkret blevet sat i spil via en bred og grundig afdækning af brugernes behov fra start. Dette er sket parallelt med, at der er sket en kobling til nyeste viden og forskning på området, så anbefalingerne samlet set går på to ben: Dels brugernes oplevelse af de konkrete udfordringer på området og dels bygger på forskning om, hvad der virker på området.

Figur 14: Model over design-thinking faser: Forstå og design

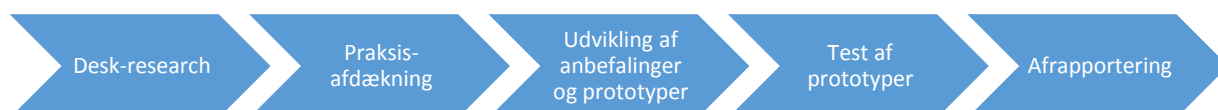


Deloitte, 2019

Eftersynet har således været en cirkulær proces i tre faser og i flere små loops:

1. Desk-research (overblik over udfordringer via eksisterende viden/forskning)
2. Praksisafdækning (Interviews og webinarer med praktikere og interessenter)
3. Udvikling/test af anbefalinger og prototyper

Figur 15: Eftersynets faser



Gennemførelse af faserne

I eftersynet er der som det første skridt for at forstå de centrale problematikker i den digitale understøttelse af indsatsen for de unge, gennemført et desk research. Heri ligger, at den eksisterende viden på området så vidt muligt er blevet samlet op og systematiseret, så den videre proces med at etablere problemforståelsen har bygget videre på de centrale fund, der allerede eksisterede ved projektets opstart.

Den eksisterende viden på området er derefter blevet både konsolideret, udbygget i fase 2 med praksisafdækning, hvor de involverede praktikere er blevet inddraget på tværs af de relevante områder. Inddragelsen har været baseret på, hvilken type bruger de pågældende aktør har repræsenteret. Både uddannelseshjælpsmodtagere, fagprofessionelle i jobcenteret og KUI samt fagprofessionelle på uddannelsesinstitutionerne er blevet inddraget, herunder både ledelsesniveau og medarbejder-niveau (se bilag 2).

Formålet har både været at få en bred praksisnær forståelse af de udfordringer, der blev identificeret i evalueringerne af området mv. og samtidig at have adgang til at teste løsninger/prototyper løbende hos de relevante målgrupper. Test og feedback på eksempler på konkrete løsninger (bl.a. nye sider i Min Plan, modeller for styrket datadeling, modeller for nye løsninger for digital understøttelse af fastholdelse mv.) er sket løbende og ad flere omgange.

6 Bilag

Bilag A. Principper

Bilag B. Inddragelse af praktikere

Bilag C. Vidensfundament