

April 2024

J. Nr. 22/16553

STAR

Analyse af jobcentermedarbejdernes registreringsbyrde: Hovedresultater

Baggrund og formål

Som led i *Anden delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen* (juni 2022) blev det besluttet af gennemføre en analyse af jobcentermedarbejdernes registreringsbyrde. Analysen har haft til formål at undersøge, hvordan jobcentermedarbejdernes hverdag kan gøres mindre administrativ tung samt at pege på forslag til at forenkle eller reducere mængden af registreringer, uden at borgerens retssikkerhed kompromitteres. Analysen er gennemført af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) og har undersøgt:

- Hvad består registreringsopgaven af?
- Hvad skaber og påvirker registreringsbyrden?
- Hvordan kan registreringsbyrden forenkles?

Hovedresultater

Hvad kendetegner registreringspraksis?

Analysen viser blandt andet, at registreringspraksis i dag er kendetegnet ved:

- **Fragmentering og manglende flow:** Registreringsarbejdet er præget af mange klik, produktion af prosatekst, skift mellem forskellige moduler, felter, skabeloner og it-systemer. Det skyldes bl.a., at oplysninger om borgeren ligger forskellige steder i systemet, og at registreringen foregår i forskellige it-systemer, der ikke er fuldt integrerede.
- **Variation på tværs af jobcentre og medarbejdere i samme jobcenter:** Der er variationer i registreringspraksis, som hænger sammen med kommunernes lokale organisering og arbejdsgange samt sagsbehandlerens kompetencer og arbejdsmetoder. Derudover skabes variationerne af, at kommunerne har tilkøbt forskellige it-løsninger til deres primære fagsystemer for at optimere registreringsarbejdet.

Hvad skaber og påvirker registreringsbyrden?

Registreringsbyrden skabes og påvirkes af en række forskellige faktorer, herunder:

- **Regelmængden og regelkompleksiteten:** Medarbejderne oplever, at registreringsbyrden skabes af, at der er mange regler og proceskrav som de skal efterleve og at reglerne er komplekse og svære at administrere (fx reglerne vedr. rådhed og sanktioner). Det er primært regler, der har ophæng i beskæftigelseslovgivning, men også andre regelsæt (fx forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og offentlighedsloven).

- **Lokal implementering, organisering og kompetencer:** Analysen finder eksempler på, at effektive lokale arbejdsgange og organisering kan være med til at nedbringe registreringsbyrden. Den viser derudover, at arbejdet med at registrere kræver kompetencer både ift. kendskab til regler, lokale arbejdsgange og it-systemerne. Herunder at navigere i forskellige it-systemer samt udnytte de funktionaliteter, der er tilgængelige i disse systemer.
- **It-understøttelse:** Selve it-understøttelsen og kommunernes lokale tilkøb påvirker også registreringsbyrden, herunder samspil, datadeling og systemintegrationen på tværs. Flere kommuner tilkøber derfor ekstra funktioner i deres fagsystem, der skal optimere registreringsrejsen. Analysen identificerer også en række konkrete ”mindre” uhensigtsmæssigheder i it-understøttelsen, der gør registreringsopgaven administrativ tung.

Hvordan kan registreringsbyrden forenkles?

Analysen kommer med bud på tre løsningsveje, der kan lette registreringsbyrden:

- **Regelforenkling og nye måder at arbejde med digitaliseringsklar lovgivning:** Der er et potentiale i forenkling af reglerne for beskæftigelsesindsatsen og nye måder at arbejde med digitaliseringsklar lovgivning. Der kan fx være et potentiale i samarbejdsmodeller med involvering af slutbrugere og andre centrale aktører, der sikrer, at der ved fastlæggelse af nye regler er et blik for, hvilke konsekvenser reglen har for sagsbehandlingernes samlede registreringsopgave.
- **Styrket fokus på lokal implementering, organisering og kompetencer:** Det indebærer, at kommunerne løbende sikrer, at medarbejderne er klædt på til registreringsopgaven, at de har de mest optimale arbejdsgange og den mest effektive organisering af registreringsopgaverne.
- **Overblik og strategisk tilgang til it-understøttelsen:** Der er potentiale i at skabe et bedre overblik over de forskellige it-systemer, sagsbehandlerne arbejder i og sammenhængen mellem dem, fx ift. effektive dataflows. Samtidig kan et mere strategisk fokus lokalt på at tilkøbe effektive it-løsninger til det enkelte fagsystem optimere registreringsarbejdet og frigøre tid hos sagsbehandleren. Endelig er der behov for at se på, hvorvidt it-understøttelsen kan forenkles ved eksempelvis automatisering eller bedre systemintegration.

Metode

Analysen har undersøgt registreringspraksis hos sagsbehandlere, der arbejder med indsatsen for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år. Analysens data er indsamlet i 2023 og består af:

- Kortlægning af skærmoptagelser: Der er kortlagt 40 skærmoptagelser af 2-3 medarbejdere fra 6 forskellige kommuners 13 forskellige sagsskridt på borgersager
- Casebesøg: Der er gennemført workshops og interviews med sagsbehandlere, ledere og it-superbrugere i 6 kommuner
- Workshop og interview: Workshops med kommuner og interviews med leverandører for at kvalificere resultaterne fra kortlægningen og de analytiske fund.

Der har derudover været nedsat en **følgegruppe** bestående af Beskæftigelsesministeriet, KL, Dansk Socialrådgiverforening, HK, Schultz og KMD og tre kommuner, der har kvalificeret analysens metode, fokus, resultater og anbefalinger.