

Analyse af jobcentermedarbejdernes registreringsbyrde



Indholdsfortegnelse

- | | |
|---|-------|
| 1. Afsæt for analysen | s. 3 |
| 2. Kortlægning: Hvad består registreringsopgaven af? | s. 4 |
| 3. Analyse: Hvad påvirker og skaber registreringsbyrden? | s. 10 |
| 4. Løsningsspor: Hvordan kan registreringsbyrden forenkles? | s. 15 |
| 5. Bilag til afrapporteringen | s. 20 |

1. Afsæt for analysen

i **Baggrund og formål:** Som led i 'Anden delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen', blev det besluttet at gennemføre en analyse af jobcentermedarbejderes registreringsbyrde.

Formålet med analysen er 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.

🔍 Fokus: Analysen har haft fokus på at kortlægge medarbejdernes oplevede registreringsbyrde og årsager dertil og er således ikke en kortlægning af medarbejdernes ressource- og tidsforbrug. Analysen fokuserer gennemgående på tre hovedspørgsmål:

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

💻 Genstandsfelt: Analysen undersøger jobcentermedarbejdere, der arbejder med indsatsen for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år. Den har således alene undersøgt registreringsopgaverne hos denne gruppe af medarbejdere. Ved registrering forstås alle skærmhåndlinger.

Metode

Analysens data er indsamlet i 2023 og består af følgende elementer:

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

Der har derudover været nedsat en **følgegruppe** bestående af BM, KL, DS, HK, Schultz og KMD og tre kommuner, der har kvalificeret analysens metode, fokus, fund og anbefalinger.

2. Kortlægning

Hvad består registreringsopgaven af?

Dette afsnit skitserer først de it-systemer sagsbehandlerne primært arbejder i. Dernæst hvad sagsbehandlerens registreringsopgaver består af og hvordan opgaverne opleves.



Hvilke it-systemer arbejder sagsbehandlerne i?

I nedenstående skitseres de rammer og systemer som sagsbehandlerne primært arbejder i.

Kort om kommunernes it-systemer

- Der er ikke statslige krav til, hvilke fagsystemer kommunerne skal anvende. De beslutter derfor selv, hvilket fagsystem, de ønsker at anvende. Det betyder, at der er kommunale variationer.
- I praksis anvender kommunerne Momentum (KMD) eller Fasit (Schultz) som deres primære fagsystem.
- Kommunerne kan lave tilkøb til fagsystemet, som kan effektivisere flows, arbejdsgange mv. Prioriteringen heraf varierer på tværs af kommuner.
- Udover de primære fagsystemer skal sagsbehandlerne samtidig bruge en række andre it-systemer, fx VITAS, Kommunernes Ydelsessystem (KY), Netforvaltning Sundhed, Mediconnect mv. De bruges fx til at indhente lægeerklæringer, oprette virksomhedspraktik, forberedelse af sager til rehabiliteringsteamet. (Se figuren til højre).

Kortlægningen viser, at medarbejderne primært bruger nedenstående systemer til de sagsskridt, der er kortlagt i analysen.

Det primære fagsystem (Fasit/Momentum)

Understøtter dokumentation og registrering af de lovgivningsmæssige krav på beskæftigelsesområdet.



Mediconnect

Understøtter sagsflow til rehabiliteringsteam i kommunen og psykolog- og speciallægeerklæringer.

Netforvaltning Sundhed

Understøtter indhentningen af lægeerklæringer digitalt.

Kommunernes Ydelsessystem (KY)

Understøtter ydelsesdelen i borgerens forløb.

VITAS

Understøtter samarbejdet mellem jobcenter og virksomheder om virksomhedsforløb mv.

Registreringsopgaver der behandles i analysen

Analysen har kortlagt de registreringsopgaver, der knytter sig til seks områder i sagsbehandlerens arbejde med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. De følgende afsnit præsenterer analysens fund på tværs af de seks områder og de overordnede registreringsopgaver, der er vist i figuren herunder.

1. Samtale	2. Rehabiliteringsteam	3. Tilbud	4. Rådighedsvurdering	5. Helbred og samtykke	6. Fravær og ferie
<p>Indkalde til samtale, registrere visitationssamtale, registrere afholdt jobsamtale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprette indkaldelse og sende brev • Oprette borger i systemet • Oprette samtale • Skrive aftaler mv. • Skrive journalnotat • Sende vejledningspjece mv. • Redigere Min Plan 	<p>Forberede sag til rehabiliteringsteam</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprette sag i Mediconnect • Importere dokumenter fra NFS • Importere dokumenter fra fagsystem • Sende sagen til rehabiliteringsteam 	<p>Igangsatte virksomhedsrettet tilbud, igangsætte ØVO-tilbud, opfølgning på tilbud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprette/gennemgå ansøgning • Udfylde oplysninger • Oprette bevilling • Oprette placering • Sende afgørelsesbrev • Redigere Min Plan • Oprette opgave til admin.team 	<p>Rådighedsvurdering ved udeblivelse, udvidet partshøring, indstille til sanktion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrere udeblivelse • Oprette negativ hændelse • Gennemgå fritagelser • Gennemgå journalnotater mv. • Udfylde partshøringsbrev • Notere og vurdere partsindlæg • Indstille til sanktion 	<p>Indhente samtykkeerklæringer og indhente helbredsmæssige oplysninger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hente og udfylde blanket • Sende brev til borger • Oprette sag i NFS • Udfylde oplysninger om sagen 	<p>Registrere fravær og fritagelser samt tjekke ret til ferie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprette/forlænge fravær og fritagelser • Tjekke forsørgelseshistorik ift. borgers ret til ferie

Hvad kendetegner sagsbehandlerens registreringsopgave?

Kortlægningen viser, at registreringsopgaven er kendetegnet ved følgende:

- 1. Registreringsopgaven er fragmenteret:** Registreringsarbejdet er kendetegnet ved mange klik, tekstproduktion, skift mellem moduler, felter, skabeloner og it-systemer. Det hænger bl.a. sammen med, at sagsbehandleren ofte har behov for at finde oplysninger om borgers forløb, der fremgår forskellige steder i systemet, samt at nogle sagskridt kræver registreringer i flere forskellige it-systemer. Det gør, at sagsbehandler oplever, at arbejdet er tidskrævende, og at det er svært at få et godt flow i registreringsarbejdet.
- 2. Prosatekst er en tidskrævende registreringsopgave:** Skærmoptagelserne viser, at sagsbehandlerne bruger en stor del af deres tid på tekstproduktion. Tekstproduktion er tidskrævende, fordi det kræver faglige vurderinger af, hvad og hvor meget, der skal skrives, og sikring af, at formuleringerne er lovmedholdelige. I tilfælde med forskellige modtagere af de samme oplysninger (fx borger, virksomhed, læge eller kollega) skal teksterne gennemlæses, justeres og målrettes til hver modtager.
- 3. Notifikationer er registreringer, der bruges til opgavestyring:** Sagsbehandlerne opretter påmindelser, notifikationer og frister til dem selv med opgaver, der skal gennemføres senere i borgers forløb på specifikke tidspunkter. Det gør de for at sikre, at reglerne overholdes.
- 4. Variation i registreringspraksis:** Analysen viser variation i registreringspraksis både på tværs af jobcentre og sagsbehandlere i samme jobcenter. Det knytter sig til sagsbehandlerens tilgange og arbejdsmetoder samt kommunernes lokale organisering og arbejdsgange. Fx har nogle organiseret særligt "tunge" registreringsopgaver i dedikerede teams (fx ift. rådighed og sanktioner og forberedelse af sager til rehabiliteringsteamet). Variationen hænger også sammen med, at kommunerne tilkøber forskellige it-løsninger til deres fagsystemer for at optimere systemet.

Eksempler på typer af registreringsopgaver

Finde oplysninger om borgers sag i:

- Journalnotater
- Fritekstfelter
- Afgørelsesbreve
- Historiske akter

Skrive prosa i:

- Aftalefelt (Min Plan)
- Planbeskrivelse (Min Plan)
- Fritagelsesbegrundelser
- Journalnotat
- Breve til digital post

Lave notifikationer, fx:

- Frist for at vejlede borgeren
- Reminder til samtaleindkaldelse
- Frist for udløbet jobmål
- Reminder på at booke tolkebistand

Eksempler på omfanget af klik og tekstproduktion

- **Registrering af virksomhedspraktik**
80 klik, 50 pct. af tiden bruges på tekstproduktion
- **Registrering efter jobsamtale**
40 klik, 60 pct. af tiden bruges på tekstproduktion
- **Registrering af rådighedsvurderingssamtale og partshøring**
40 klik og 20 pct. af tiden bruges på tekstproduktion

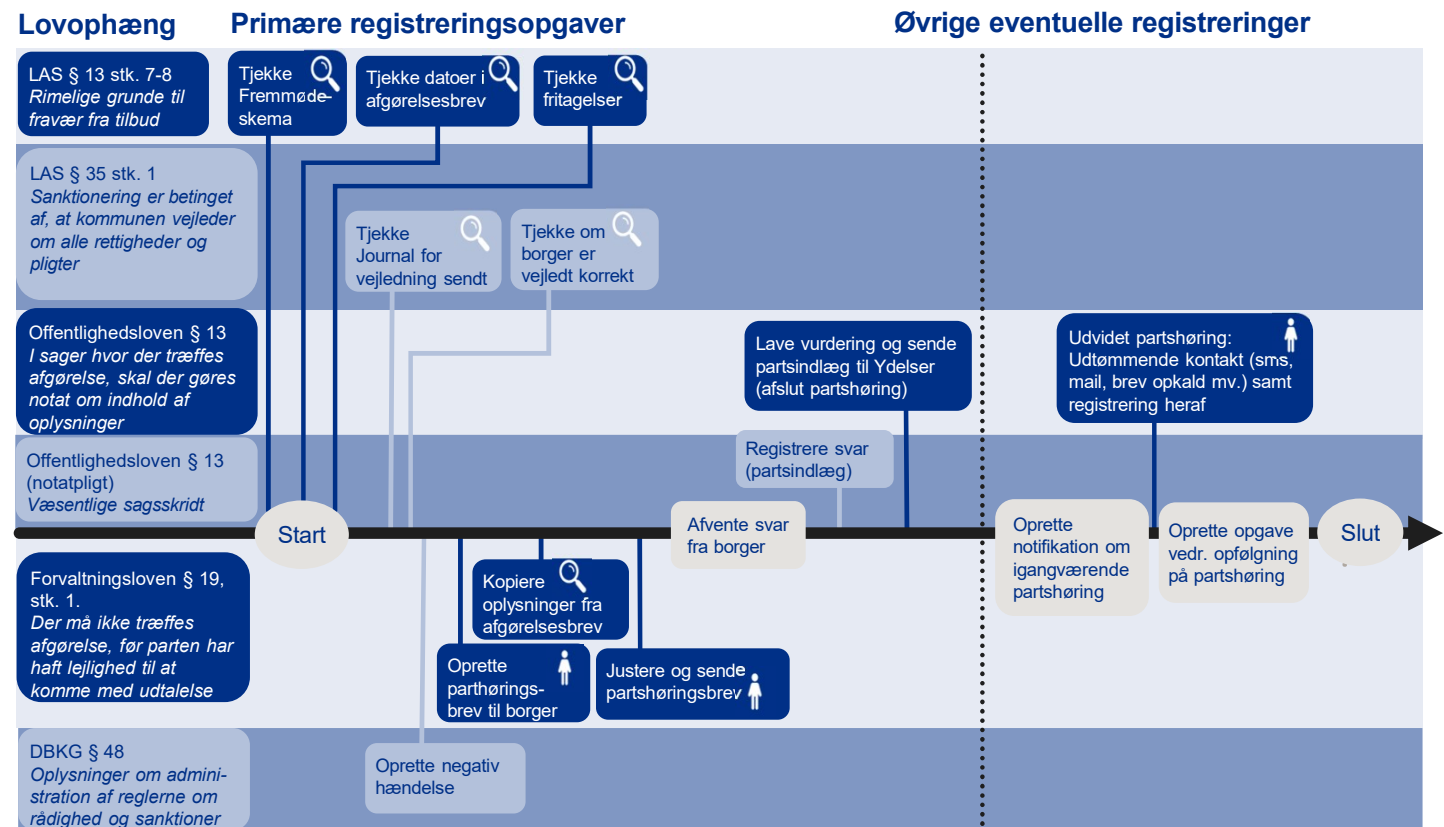
Eksempel 1: Registreringsopgaver når borger ikke møder op i tilbud

Figuren til højre illustrerer et eksempel på registreringsopgaver, når en borger ikke møder op i sit tilbud.

Kommunen undersøger og vurderer en borgers rådighed, hvis der opstår tvivl herom. Kommunen foretager partshøring og indstiller til sanktion, hvis betingelserne for det er opfyldt.

Figuren viser blandt andet, at:

- Der skal foretages en række forskellige registreringer og tekstproduktion til breve og indstillinger
- Registreringerne indebærer en række opslag i akter og forskellige moduler i it-systemerne
- Registreringerne har ophæng i forskellig lovgivning (Lov om aktiv socialpolitik, Offentlighedsloven, Forvaltningsloven, Databekendtgørelsen)



DBKG = Databekendtgørelsen
LAS = Lov om aktiv socialpolitik

Oplysninger går til borger (digitalt)

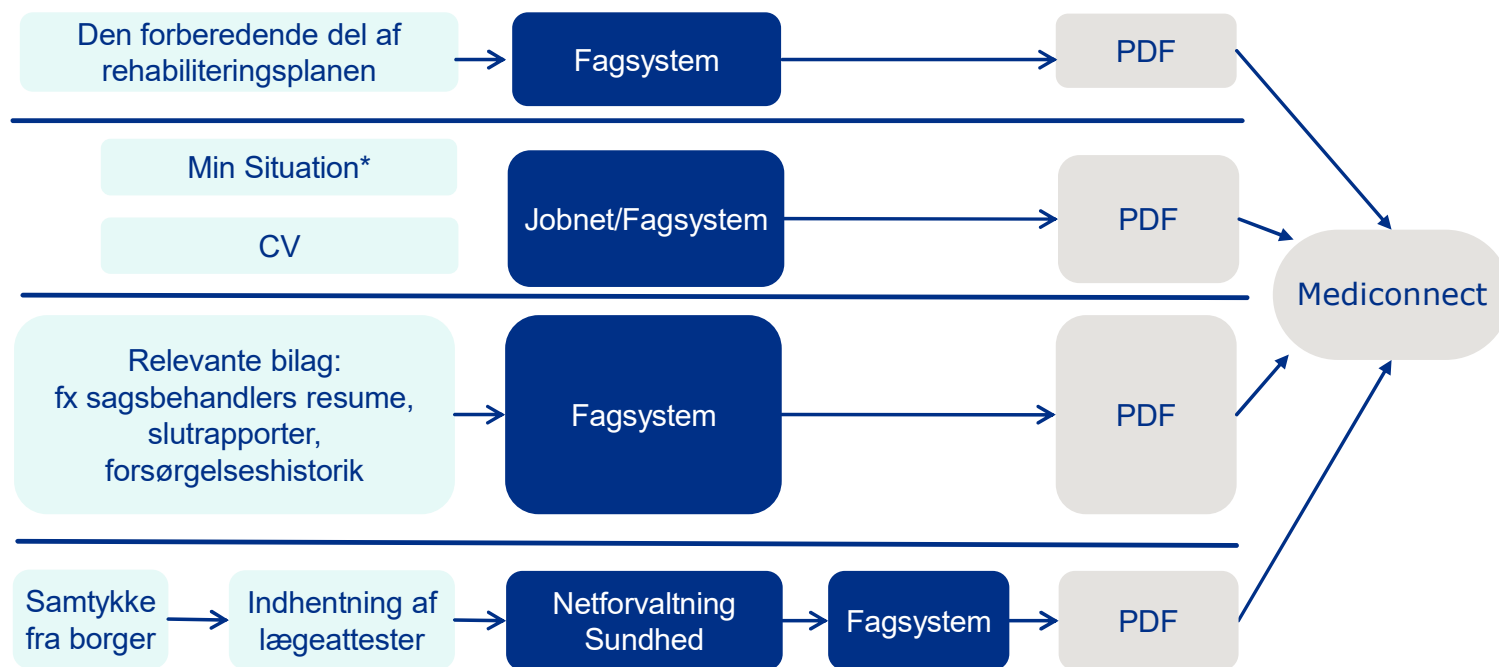
Sagsbehandler finder oplysning i andet modul

Eksempel 2: Registreringsopgaven for udarbejdelse og upload af sager til rehabiliteringsteamet

Figuren til højre illustrerer et eksempel på hvordan forskellige typer af dokumentation uploades til rehabiliteringsteamet. Flowet varierer afhængigt af fagsystem og jobcenter.

Sagsbehandlerne oplever, at registreringsarbejdet frem mod rehabiliteringsteamet er en tidskrævende opgave. Det skyldes bl.a., at det:

- Indebærer en række registreringer og fagligt dokumentationsarbejde af relevante indsatser, resume af relevante lægelige oplysninger, oplysninger fra borgeren, udarbejdelsen og upload af den forberedende del af rehabiliteringsplanen
- Kræver registreringer og tekstproduktion i flere it-systemer, som i varierende grad er integreret med sagsbehandlerens fagsystem
- Kræver indhentning af lægeattester, der opleves som særlig tidskrævende, og kræver præcise og grundige beskrivelser
- Kræver indhentning af samtykkeerklæring, hvor den digitale understøttelse varierer på tværs af kommuner. I nogle kommuner ses eksempler på print, underskrift og scanning af erklæringen.



3. Analyse

Hvad skaber og påvirker registreringsopgaven?

Her præsenteres de faktorer, som analysen peger på skaber og påvirker registreringsopgaven hos sagsbehandlerne.



Faktorer, der skaber og påvirker registreringsbyrde

Analysen viser, at registreringsbyrden opstår på baggrund af en række forskellige faktorer, der i samspil har betydning for den tid, sagsbehandleren bruger på registreringsopgaven. De forskellige faktorer kan inddeles i to grupper af faktorer, der præsenteres på de følgende sider.

Faktorer, der skaber registreringsbyrden

De skabende faktorer knytter sig til regler, tilsyn og retssikkerhed. De omfatter:

1. Regelmængden
2. Regelkompleksitet
3. Løbende regelændringer
4. Generelle krav til sagsbehandling
5. Sikring af borgerens retssikkerhed
6. Skriftlig kommunikation
7. Tilsyn og principafgørelser

Faktorerne beskrives på slide 12-13

Faktorer, der påvirker registreringsbyrden

De påvirkende faktorer knytter sig til de lokale forhold som sætter rammerne for medarbejdernes registreringsarbejde.

De omfatter:

1. Lokal implementering, organisering og kompetencer
2. It-understøttelse og lokale tilkøb
3. U hensigtsmæssigheder i it-understøttelsen

Faktorerne beskrives på slide 14

Faktorer, der skaber registreringsbyrden

Analysen peger på, at nedenstående faktorer er med til at skabe registreringsbyrden.

1. Regelmængden: Beskæftigelsesområdet er kendetegnet ved en række regler og proceskrav, der regulerer indsatsen. Selvom den enkelte regel kan være let at administrere, viser analysen, at den samlede mængde af regler øger registreringsbyrden. Dels fordi mængden af regler, der skal administreres har betydning for, hvor meget tid der bruges på at registrere. Dels fordi det er tidskrævende for medarbejderne at vurdere og tjekke, hvilken regel der er relevant i en given situation.

2. Regelkompleksitet: Kompleksitet i reglerne betyder, at lovgivningen kan være indviklet at administrere efter for sagsbehandlerne. Sagsbehandlerne skal fx forholde sig til flere forskellige typer af fritagelser og samtaler, vurdere hvilken regel eller undtagelse til reglen, der finder anvendelse, og registrere korrekt derefter. Det er således ikke alene antallet af regler, der har betydning for registreringsbyrden, men også hvor kompleks den enkelte regel er at administrere efter.

3. Løbende regelændringer: Løbende regelændringer betyder, at sagsbehandlerens registreringsopgave ændrer sig tilsvarende. Når der udmøntes nye regler er der samtidig en manglende systematik ift. at vurdere, hvad den enkelte nye regel har af konsekvenser for sagsbehandlerens praksis, registreringer og tidsforbrug. Blandt andet fordi udmøntning af regler afhænger af flere aktører, fx embedsværket, it-leverandører, Ankestyrelsen og kommuner.

4. Generelle krav til sagsbehandling: Det er ikke alene beskæftigelseslovgivningen, der skaber registreringsopgaver. Generelle krav til sagsbehandling, der skal sikre borgerens retssikkerhed (jf. forvaltningsloven, offentlighedsloven og retssikkerhedsloven) fører også registreringsopgaver med sig. Der er fx krav om, at skriftlige afgørelser skal ledsages af fyldestgørende individuelle begrundelser, sagen skal være tilstrækkeligt oplyst, og der er notatpligt.

Eksempel: Regler om rådighed og sanktioner

Reglerne vedrørende rådighed og sanktioner er et af de områder, som sagsbehandlerne finder tungt og komplekst at administrere. Det skyldes bl.a., at:

- Området er reguleret af mange regler, der har ophæng i flere regelsæt (fx Lov om en aktiv socialpolitik, forvaltningsloven, offentlighedsloven samt regler i relevante bekendtgørelser)
- Registreringsfejl og manglende dokumentation kan få konsekvenser for borgerens ret til hjælp (eller ydelser) og retssikkerhed
- Registreringsopgaven opleves af sagsbehandlerne ikke altid at give værdi eller mening i forhold til borgerens situation

Faktorer, der skaber registreringsbyrden

Analysen peger på, at nedenstående faktorer er med til at skabe registreringsopgaven.

5. Sikring af borgerens retssikkerhed: Analysen viser, at sagsbehandlerne ofte bruger lang tid på at gennemgå og dobbelttjekke, at deres registreringer er nøjagtige. Det hænger sammen med borgerens retssikkerhed, idet at fejlregistreringer kan få konsekvenser for borgernes forsørgelsesgrundlag, fx i form af en sanktion.

6. Skriftlig kommunikation: Sagsbehandlerne oplever, at den skriftlige kommunikation til borgerne er uhensigtsmæssig ift. målgruppen. Det hænger sammen med, at der i dag er krav om skriftlig kommunikation til borgeren i form af afgørelsesbreve og Min Plan, men sagsbehandlerne oplever, at mange borgere enten ikke læser informationen, eller at de bliver utrygge og står tilbage med flere spørgsmål end svar. Sagsbehandlere anvender derfor også andre kommunikationskanaler fx sms og tilkøbte chat-apps integreret i fagsystemerne til at formidle budskaber tydeligt eller forklare informationerne mundtligt.

7. Tilsyn og principafgørelser: Analysen viser, at tilsyn med kommunernes indsats påvirker registreringsopgaven. Det skyldes, at kommunerne skærper deres opmærksomhed på de områder, der føres tilsyn med og indretter nye praksisser, der kan føre til nye registreringer og et øget behov hos sagsbehandlere for at gennemtjekke, at deres registreringer er korrekte. Analysen peger derudover på, at det for ledelse såvel som sagsbehandlere i nogle tilfælde kan være uklart, hvilken værdi tilsynene har ift. kerneopgaven om at hjælpe borgerne i job. Ankestyrelsens løbende regelfortolkning i form af nye principafgørelser øger på lignende vis kompleksiteten i registreringsopgaven, fordi en ny fortolkning af reglerne også påvirker registreringskravene. Sagsbehandlerne oplever, at det er en krævende opgave at holde sig opdateret på de løbende ændringer til, hvad og hvordan de skal registrere.

Eksempel: Tilsyn påvirker registreringspraksis

Analysen peger på, at de revisioner og tilsyn, der gennemføres på beskæftigelsesområdet (årlige revisionsgennemgange, fokusrevisioner, skærpet tilsyn mv.) kan være med til at påvirke registreringsbyrden.

Når kommunen eksempelvis får en bemærkning i revisionen eller en henvendelse fra STAR om, at de ikke lever op til fokusmålene, kan det betyde, at ledelsen stiller krav om ekstra registreringer, laver sagsgennemgange og laver nye arbejdsgangsbeskriver, som medarbejderne skal følge. Dette for at sikre, at de dokumenterer deres regelefterlevelse korrekt.

Hos medarbejderne betyder det, at de løbende skal forholde sig til nye praksisser og arbejdsgange, og at de samtidig får et øget behov for at dobbelttjekke og kontrollere deres registreringer for at sikre, at de ikke laver fejl.

Faktorer, der påvirker registreringsbyrden

Analysen viser, at forskellige forhold påvirker registreringsbyrden og kan øge eller mindske den oplevede registreringsbyrde.

1. Lokal implementering, organisering og kompetencer: Analysen viser, at lokal praksis påvirker registreringsbyrden, herunder ledelsesfokus og lokale arbejdsgange. Analysen finder eksempler på, at ensartede forståelser og klare arbejdsgange omkring registreringer kan være med til at nedbringe registreringsbyrden. Den viser derudover, at sagsbehandlernes kompetencer til at anvende både det primære fagsystem og de øvrige it-systemer har betydning for hvor effektivt, der registreres, herunder om sagsbehandlerne er opdaterede på lokale arbejdsgange, regler og funktionaliteter.

2. It-understøttelse og lokale tilkøb: Idet registreringsarbejdet både omfatter kommunernes primære fagsystem og en række andre it-systemer (KY, Medicconnect mfl.), der leveres af forskellige leverandører, har datadeling og systemintegrationen mellem systemerne betydning for registreringsbyrden. Jo mere der er integreret i det primære fagsystem, jo enklere. Manglende systemintegration medfører mere manuelt arbejde (fx opslag i flere systemer, gennemtjek af korrekt dataoverførsel etc.). Flere kommuner tilkøber funktionaliteter i deres fagsystem, der kan skabe bedre flows og optimere registreringsrejsen.

3. U hensigtsmæssigheder i it-understøttelsen: Analysen peger på, at mængden af "mindre" uhensigtsmæssigheder i it-understøttelsen, gør registreringsopgaven administrativ tung. Det drejer sig om opgaver, der i dag må udføres manuelt, men som kunne automatiseres eller forenkles ved bedre systemintegration, fx udregning af om borger har ret til ferie, udregning af befordringsgodtgørelse, håndtering af samtykkeerklæringer, identificering af fraværsperioder, udregning af slutdatoer ift. bl.a. tilbud, bevillinger og fravær, indhentning af underskrifter fra arbejdsgivere og intelligent indhentning af akter fra tidligere kommune.

Eksempler på praksis, der kan mindske registreringsbyrden

Analysen har fundet konkrete eksempler på, hvordan kommunerne arbejder med at mindske registreringsbyrden lokalt, fx via:

- Tilkøbt e-learning, der skal lære nye medarbejdere at bruge systemer rigtigt og effektivt, herunder genveje.
- Ledelsesbeslutning om journalisering ét sted for at undgå, at medarbejderne bruger for meget tid på at dokumentere og gør det forskelligt på tværs af felter og moduler i fagsystemet.
- Superbruger, der opsætter dashboards med nøgletal for alle målgrupper i jobcentret, så medarbejdere kan få hurtigere overblik over centrale data, opgaver og frister.
- Medarbejder, der hjælper med snitflader mellem systemer, fx identificere og forklare fejlmeldinger for øvrige sagsbehandlere.
- Systematisk model for opfølgning mellem superbrugere og sagsbehandlere ift. nye retningslinjer for registreringer, indmelding af fejl og forbedringer.

4. Løsningsspor

Hvordan kan registreringsopgaven forenkles?

I dette afsnit præsenteres 3 centrale løsningsspor, der kan forenkle sagsbehandlerens registreringsbyrde.



Tre centrale løsningsspor

Analysen peger på tre løsningsspor, der kan være med til at mindske registreringsbyrden hos sagsbehandlerne. De tre løsningsspor uddybes på de følgende slides.



1. Forenkling af regler

Forenkling af regler og nye måder at arbejde med digitaliseringsklar lovgivning



2. Lokal implementering

Styrket lokalt fokus på implementering og kompetencer



3. It-understøttelse

Styrket strategisk blik på om it-understøttelsen kan optimeres

1. Forenkling af regler



1. Forenkling af reglerne

Analysen peger på, at registreringsbyrden både er affødt af regelkompleksiteten og den mængde af regler som sagsbehandlerne skal forholde sig til. Reglerne har ikke alene ophæng i beskæftigelseslovgivningen, men også forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og offentlighedsloven. Forenkling af reglerne vil kunne medvirke til at mindske registreringsbyrden. Der er allerede politisk fokus på regelforenkling, og regeringen har nedsat en ekspertgruppe, der bl.a. skal komme med forslag til et enklere beskæftigelsessystem.

To eksempler på regler, der er svære at administrere:

1. Reglerne om rådighed og sanktioner, fordi de er reguleret af flere regelsæt, de kan få konsekvenser for borgerens ydelse og derudover giver reglerne ikke altid værdi ift. borgerens forløb.
2. Forberedelse af sager til *rehabiliteringsteamet*. Det hænger sammen med at opgaven involverer en betydelig mængde faglig dokumentation, flere aktører, it-systemer og regler.



2. Nye samarbejdsformer

Analysen viser, at et tæt og tidligt samarbejde med fokus på registreringsopgaven ved nye regler, kan være med til at lette registreringsbyrden. Der kan derfor være et potentiale i at etablere nogle nye former for samarbejde (fx netværk eller fora), hvor kommuner, slutbrugere, it-leverandører, det politiske niveau, STAR m.fl. har mulighed for at rådføre sig med hinanden på tværs, dele viden og drøfte, hvordan nye regler og registreringskrav bedst implementeres.



3. Nye måder at arbejde med digitaliseringsklar lovgivning

Analysen peger på, at der er behov for nye måder at arbejde med digitaliseringsklar lovgivning på, der sikrer, at der ved regelændringer og indførelse af nye regler, også er blik for hvad reglerne betyder for registreringsrejsen. Der kan fx arbejdes med nye metoder og modeller for samarbejde, der sikrer at både slutbrugere og andre centrale aktører involveres (fx it-leverandører, kommuner, KL, STAR mfl.).

2. Lokal implementering



1. Fokus på implementering og organisering

Analysen viser eksempler på, at registreringsbyrden kan lettes gennem effektive lokale arbejdsgange og en god organisering omkring registreringsopgaverne.

Der er derfor et potentiale i at sikre et lokalt og vedvarende fokus på registreringsopgaven og den rette organisering omkring opgaven. Konkret er det afgørende med indsigt i sagsbehandlernes specifikke registreringspraksis og blik for hvordan, der kan tilrettelægges arbejdsgange, der kan forenkle og optimere registreringsopgaverne lokalt. Fx ved at organisere dele af registreringsarbejdet i dedikerede teams eller udarbejde retningslinjer for hvad, hvor meget og hvor i systemerne, der skal registreres, så medarbejderne har en klar ramme for deres arbejde.



2. Fokus på kompetencer

Analysen peger på, 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.

Der er derfor et potentiale i løbende at sikre, at medarbejderne er klædt på med den viden og de kompetencer, der kræves for at udføre registreringsopgaverne mest effektivt i de lokale it-systemer.

3. It-understøttelse



1. Bedre overblik og strategisk tilgang

Analysen peger på, at selve it-understøttelsen har betydning for hvor effektivt, der kan registreres. Det gælder dels ift. integration og dataflows mellem de forskellige systemer, der bruges. Og det gælder ift., hvordan det lokale fagsystem fungerer qua fx tilkøb, der kan gøre registreringsopgaven lettere.

Der kan derfor være et potentiale i kommunalt at arbejde med:

- At skabe et bedre overblik over de forskellige it-systemer, som sagsbehandleren skal anvende, herunder hvordan de spiller sammen.
- En mere strategisk tilgang til potentialet ved at tilkøbe systemmæssige funktionaliteter til fagsystemet, der kan frigøre tid hos sagsbehandleren. Fx via business cases.



2. Håndtering af ”mindre” it-uhensigtsmæssigheder

Kortlægningen identificerer flere ”mindre” registreringsopgaver, som samlet set er tidskrævende. Se bilag 9, slide 28.

Det er opgaver som i dag udføres manuelt af sagsbehandlerne fordi it-understøttelsen er utilstrækkelig (fx udregning af om borger har ret til ferie, udregning af befordringsgodtgørelse, sortering af akter fra tidligere kommuner mv.).

Der er derfor et potentiale i at disse opgaver systemunderstøttes bedre, og det kan med fordel undersøges nærmere, om disse opgaver kan afhjælpes gennem eksempelvis automatiseringer, brug af AI eller bedre integration mellem systemer.






5. Bilag

Bilag til afrapporteringen

I de følgende bilag præsenteres en detaljeret oversigt over de kortlagte registreringer, eksempler på registreringsrejser samt datagrundlag for analysen.



1. Oversigt over udvalgte kortlagte registreringer og lovningsmæssigt ophæng

 Samtale	 Tilbud	 Rådighedsvurdering	 Rehabiliteringsteam, helbred og samtykke	 Fravær og ferie
<ul style="list-style-type: none"> - Indkalde til jobsamtale - Registrere jobsamtale - Registrere visitationssamtale 	<ul style="list-style-type: none"> - Igangsætte virksomhedsrettet tilbud - Igangsætte ØVO-tilbud - Opfølgning på tilbud 	<ul style="list-style-type: none"> - Rådighedsvurdering ved udeblivelse - Udvidet partshøring - Indstille til sanktion 	<ul style="list-style-type: none"> - Indhente helbredsoplysninger - Indhente samtykkeerklæringer - Forberede sag til rehabiliteringsteam 	<ul style="list-style-type: none"> - Registrere fravær og fritagelser - Tjekke ret til ferie
<ul style="list-style-type: none"> • Oprette indkaldelse og sende brev • Sætte evt. frist for selvbooking • Oprette borger (kontaktgruppe mv.) • Oprette samtale og skrive aftaler mv. • Opdatere Min Plan ift. jobmål og overordnet plan • Skrive journalnotat • Sende vejledningspjece og notere opfyldelse af proceskrav 	<ul style="list-style-type: none"> • Gennemgå/udfylde ansøgning • Oprette bevilling • Oprette placering • Forlænge tilbud • Sende afgørelsesbrev • Oprette opgave til admin-team • Redigere Min Plan 	<ul style="list-style-type: none"> • Registrere udeblivelsen/aflys samtale • Oprette negativ hændelse • Gennemgå fritagelser • Grave i journalen • Udfylde partshøringsbrev • Notere og vurdere partsindlæg 	<ul style="list-style-type: none"> • Hente og udfylde blanket • Sende brev til borger • Oprette sag i NFS • Oprette sag i Mediconnect • Importere dokumenter fra NFS • Importere dokumenter fra fagsystem • Sende sagen til rehab-team 	<ul style="list-style-type: none"> • Tjekke forsørgelsehistorik • Oprette fravær • Forlænge fritagelse
<p>LAB kapital 7. Kontaktforløb mv.</p> <p>DBKG §§ 18, 20 og 22. Oplysninger om indkaldelser til jobsamtaler og andre individuelle samtaler samt frist for selvbooking</p> <p>DBKG § 14 og 17. Oplysninger om kontaktgrupper mv.</p> <p>DBKG § 27. Ved alle samtaler registreres oplysninger om type, form, aftaler mv.</p> <p>LAB § 41 og DBKG § 38. Aftaler skal fremgå af "Min Plan"</p> <p>LAS § 35 stk. 1 Kommunen skal dokumentere, hvilken vejledning de har givet til personen</p> <p>Offentlighedsloven § 13 (notatpligt)</p>	<p>LAB § 58, 59 og 61. Formål med virksomhedspraktik, varighed mv.</p> <p>BAB § 136 stk. 3. Jobcenteret kan bistå arbejdsgiveren med udarbejdelsen af ansøgningen</p> <p>BAB § 132. Afgørelser sendes som digital post.</p> <p>DBKG § 43. Oplysninger om beskæftigelsesforanstaltninger (tilbud, hjælpemidler, mentorstøtte mv.)</p> <p>DBKG § 45 stk. 5. Oplysninger om ændringer ved beskæftigelsesforanstaltninger</p> <p>DBKG § 38. Oplysninger vedrørende "Min Plan"</p>	<p>DBKG § 20 stk. 3 Ændring/aflysning af samtaler</p> <p>DBKG § 48. Oplysninger om administration af reglerne om rådighed og sanktioner</p> <p>LAS § 13 stk. 7-8. Rimelige grunde til fravær</p> <p>LAS § 35 stk. 1. Kommunen skal dokumentere, hvilken vejledning de har givet til personen</p> <p>Forvaltningsloven § 19 stk. 1. Der må ikke træffes afgørelse, før parten har haft lejlighed til at komme med udtalelse</p> <p>Bekendtgørelse om rådighed for aktivitetsparate § 12. Udvidet partshøring og dokumentation heraf</p>	<p>Aftale om Sociallægeligt samarbejde Kommunen skal indhente attester via Netforvaltning sundhed (NFS)</p> <p>Retssikkerhedsloven kapitel 3a Kommunen skal oplyse sagen i tilstrækkeligt omfang samt indhente samtykke</p> <p>LAB § 40, stk. 2, § 43 og § 44. Personer, der skal have deres sag behandlet i rehabiliteringsteamet, skal have en rehabiliteringsplan</p> <p>Bekendtgørelse om rehabiliteringsplan mv. § 3 og § 4. Krav til indhold i den forberedende del af rehabiliteringsplanen.</p>	<p>DBKG § 32 og § 34. Oplysninger om fravær og fritagelser</p> <p>LAB = Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats</p> <p>LAS = Lov om en aktiv socialpolitik</p> <p>BAB = Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats</p> <p>DBKG = Databekendtgørelsen</p>

2. Hvordan opleves registreringsbyrden?

Sagsbehandlerne oplever registrerings- og dokumentationsarbejdet som en vigtig opgave, de går op i at gøre korrekt. Der er samtidig stor variation i, hvordan registreringsarbejdet opleves hos den enkelte sagsbehandler. Nedenstående illustrerer en række citater fra de interviewede sagsbehandlere.

Borgerne læser ikke det, vi skriver. Hverken breve eller Min Plan. Det kan føles **meningsløst** i forhold til kerneopgaven.

Det **svære** er at finde ud af, hvad der skal stå, hvor og hvorfor – selve funktionerne er intuitive

Det er besværligt at mange **ting skal gøres manuelt**, fx når man skal indhente samtykke.

Jeg er bange for at gøre noget forkert og følger arbejdsgangene minutiøst fordi jeg ikke vil have sager tilbagevist i **Ankestyrelsen**

Der er mange ting, der bare skal **registreres for dokumentationens skyld**, og ikke fordi det bliver brugt.

Der **mangler integration til ydelser**, så man skal bruge tid på at sende mails til dem om ændringer.

Ofte skal der **registreres dobbelt**, og der er meget copy-paste arbejde. Det er en tung proces.

Man bruger som rådgiver meget tid på at huske at **notere ting de rigtige steder**. Det er svært at holde styr på.

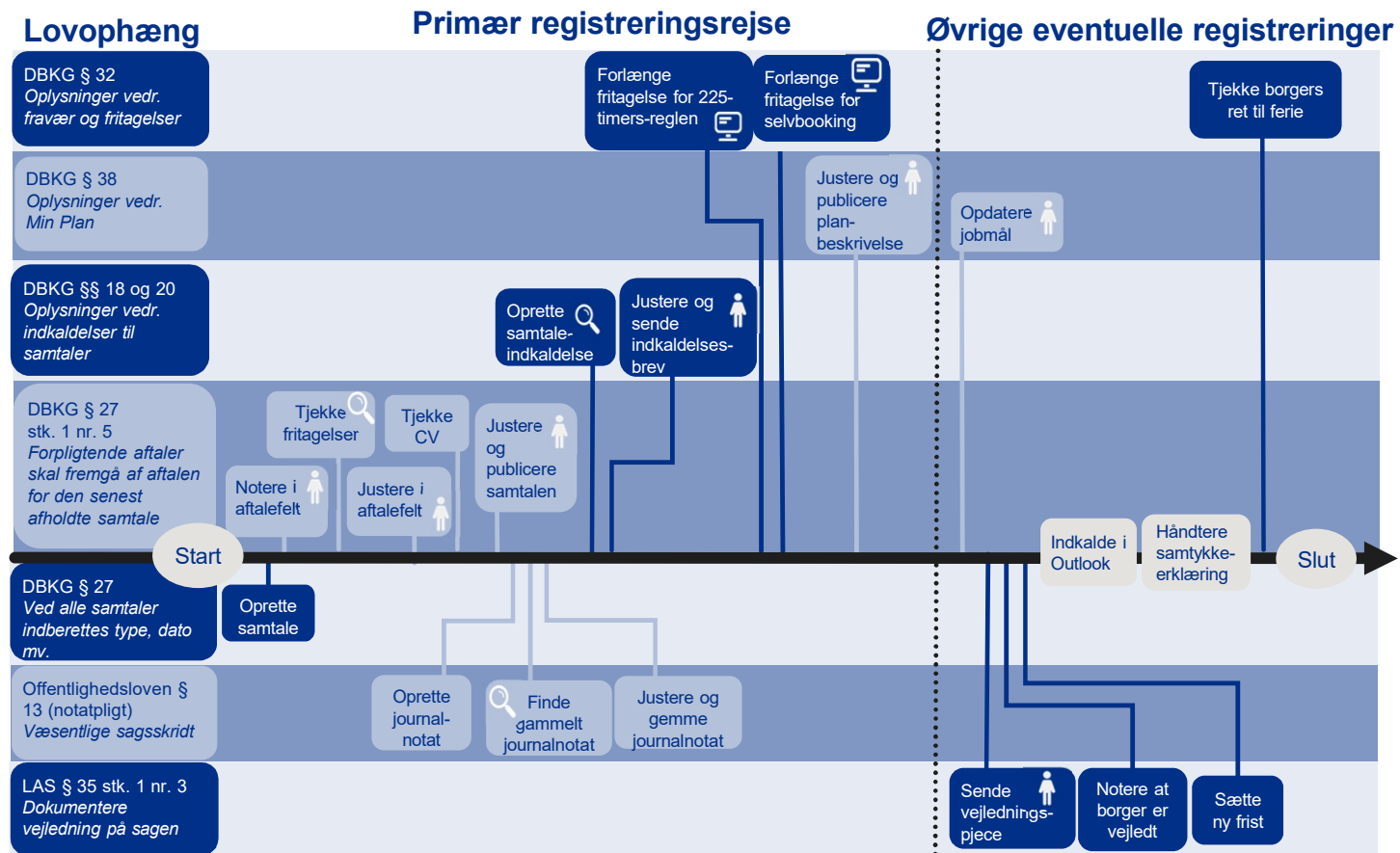
Det er **tidskrævende** at finde oplysninger forskellige steder i sagen. Der er mange afbrydelser, og det er svært at få et godt flow.



3. Eksempel på registreringsrejsen efter afholdt jobsamtale

Figuren viser et eksempel på de registreringsopgaver, sagsbehandlere udfører efter afholdt samtale med en borger.

Kortlægningen viser, at registreringerne kræver flere skift mellem moduler, felter og skabeloner.



Der bruges i gennemsnit **40 klik**

60 pct. af tiden bruges på at skrive prosatekst


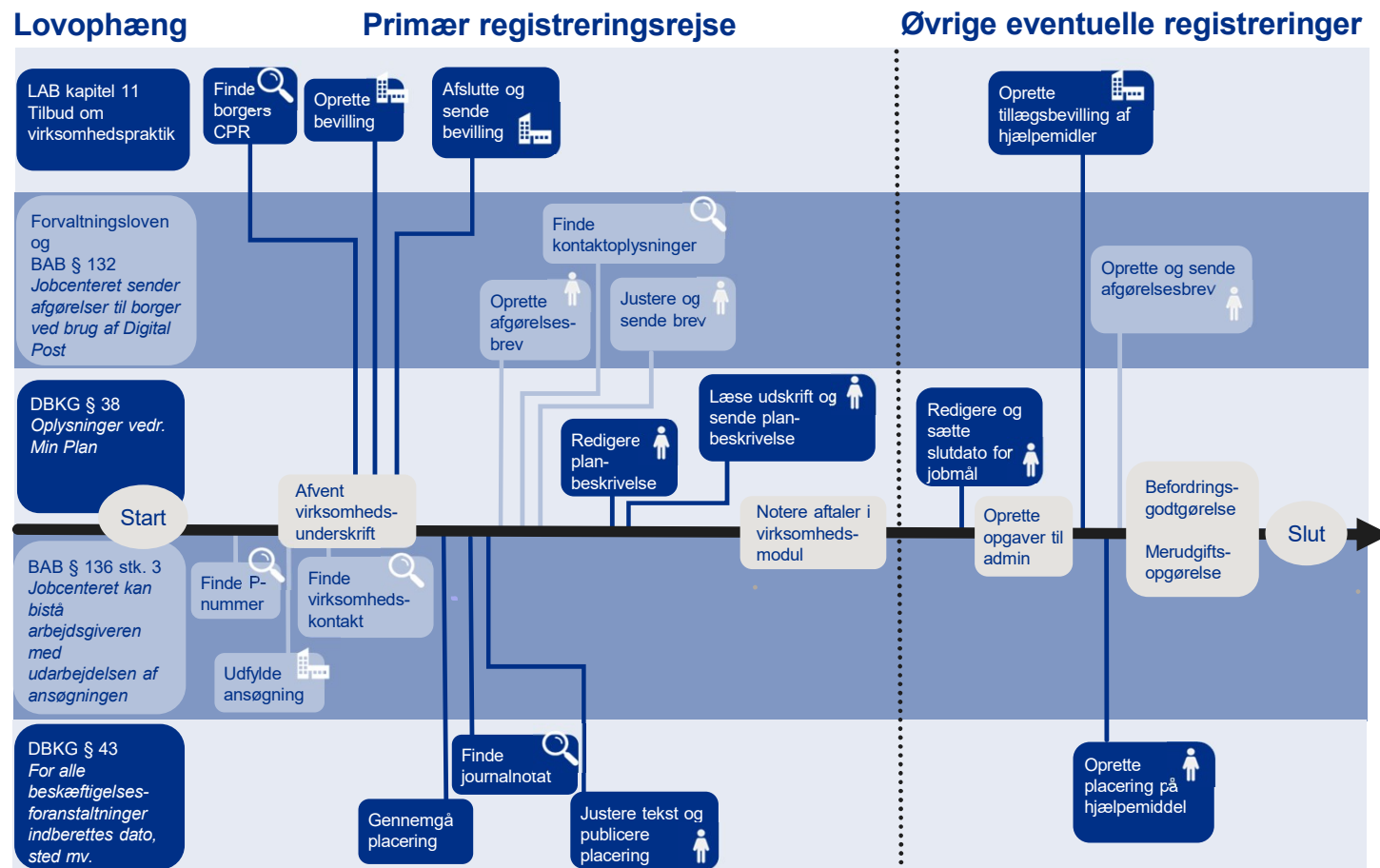
4. Eksempel på registreringsrejsen ved virksomhedspraktik

Figuren viser et eksempel på de registreringsopgaver, sagsbehandlere udfører ved oprettelse af virksomhedspraktik for en borger.

Kortlægningen viser, at registreringerne kræver mange klik, skift og tjek af oplysninger i VITAS og fagsystemet, og at oplysningerne skal modtages af flere forskellige modtagere (virksomhed, borger, virksomhedskonsulenter).

Der bruges i gennemsnit **80 klik**


50 pct. af tiden bruges på at skrive prosatekst





DBKG = Databekendtgørelsen

BAB = Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats

 Oplysninger går til virksomhed (digitalt)

 Oplysninger går til borger (digitalt)

 Sagsbehandler finder oplysning i andet modul

5. Eksempel på registreringsrejsen når borger ikke møder op i tilbud

Figuren til højre illustrerer et eksempel på registreringsopgaver, når en borger ikke møder op i sit tilbud.

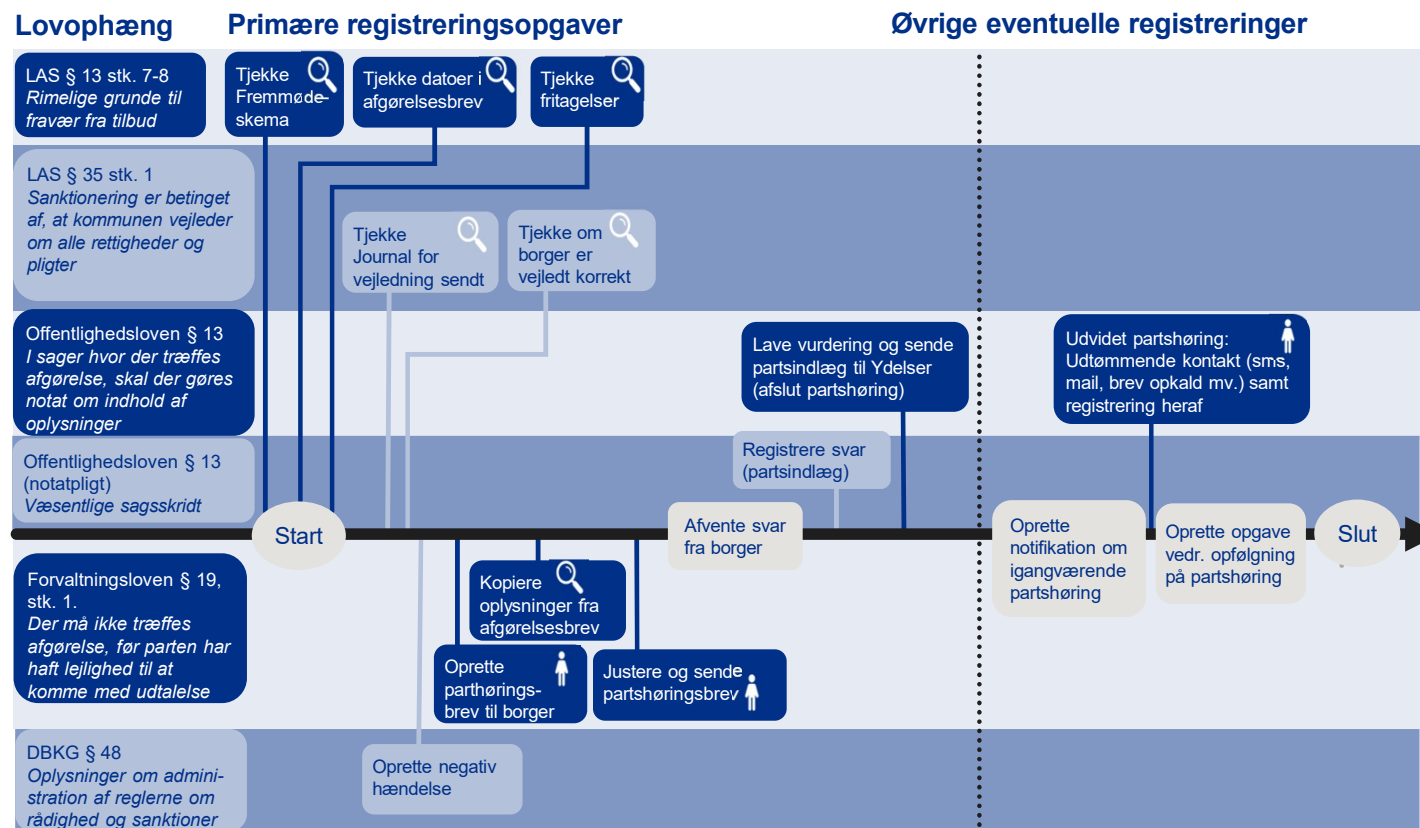
Kommunen undersøger og vurderer en borgers rådighed, hvis der opstår tvivl herom. Kommunen foretager partshøring og indstiller til sanktion, hvis betingelserne for det er opfyldt.

Figuren viser blandt andet, at:


- Der skal foretages en række forskellige registreringer og tekstproduktion til breve og indstillinger
- Registreringerne indebærer en række opslag i akter og forskellige moduler i it-systemerne
- Registreringerne har ophæng i forskellig lovgivning (Lov om aktiv socialpolitik, Offentlighedsloven, Forvaltningsloven, Databekendtgørelsen)


Der bruges i gennemsnit **40 klik**

20 pct. af tiden bruges på at skrive prosatekst

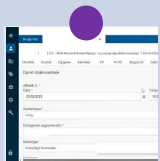
DBKG = Databekendtgørelsen
LAS = Lov om aktiv socialpolitik

 Oplysninger går til borger (digitalt)

 Sagsbehandler finder oplysning i andet modul

6. Gennemført samtale

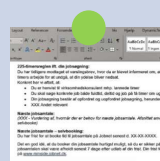
Samtalereferat



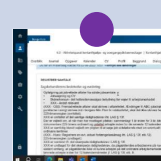
Oprette samtale



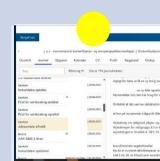
Hente samtalskabelen



Kopiere tekst fra samtalskabelen



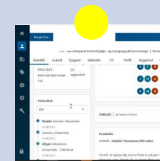
Udfylde tekst i aftalefelt



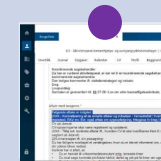
Finde vurdering i journal



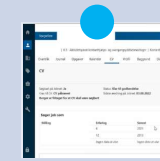
Justere tekst i aftalefelt



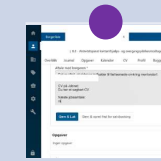
Finde begrundelse for vurdering



Justere tekst i aftalefelt

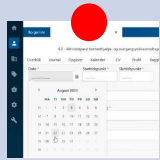


Tjekke CV

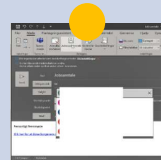


Justere tekst og sende til borger

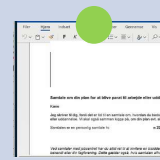
Indkaldelse til samtale



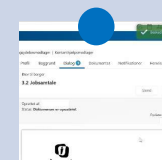
Oprette indkaldelse til næste samtale



Mødeindkaldelse i Outlook

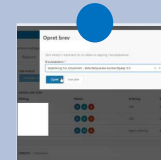


Tjekke brev igennem



Sende brev til borger

Vejledningspjece



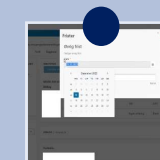
Oprette vejledningsbrev



Tjekke igennem og sende



Notere at borger er vejledt

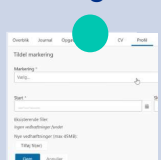


Sætte ny frist

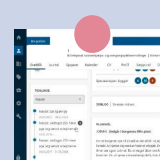
Fritagelser



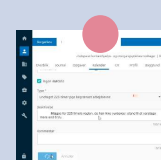
Finde fritagelse - selvbok



Redigere markering

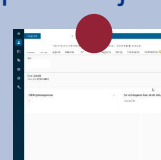


Finde fritagelse - 225-timers

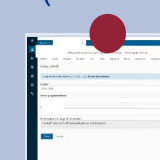


Forlænge fritagelse

Opdatere jobmål (Min Plan)



Finde jobmål

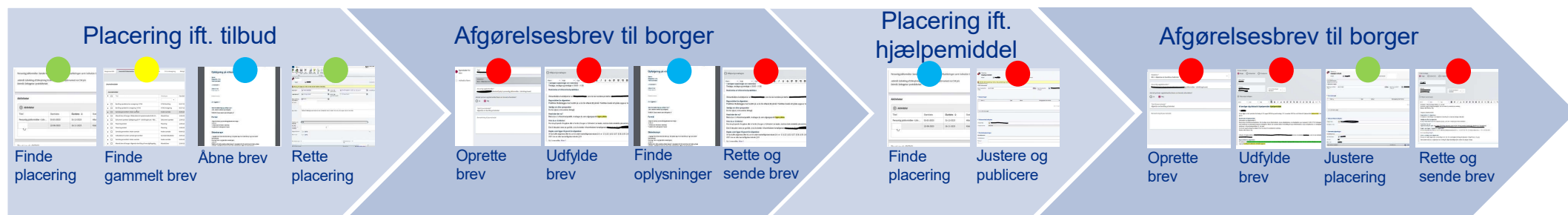
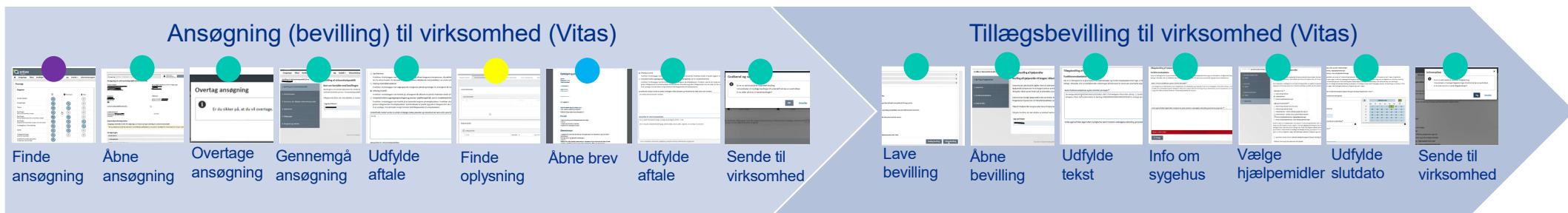


Redigere og gemme

Moduler

- Samtale
- Lovportal
- Word
- Journal
- CV
- Opret indkaldelse
- Outlook
- Dialog
- Notifikationer
- Frister
- Profil
- Kalender
- Mål

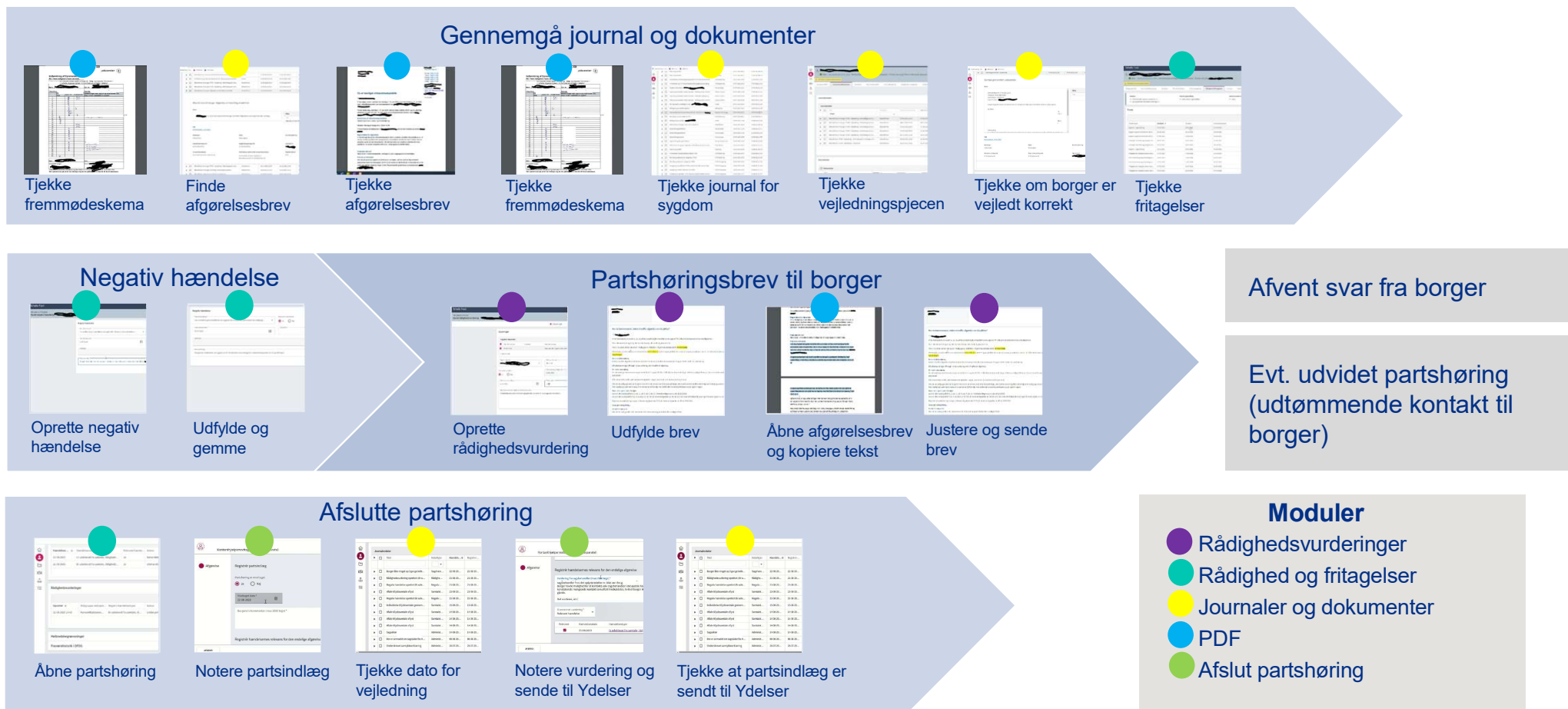
7. Oprette virksomhedspraktik



Moduler

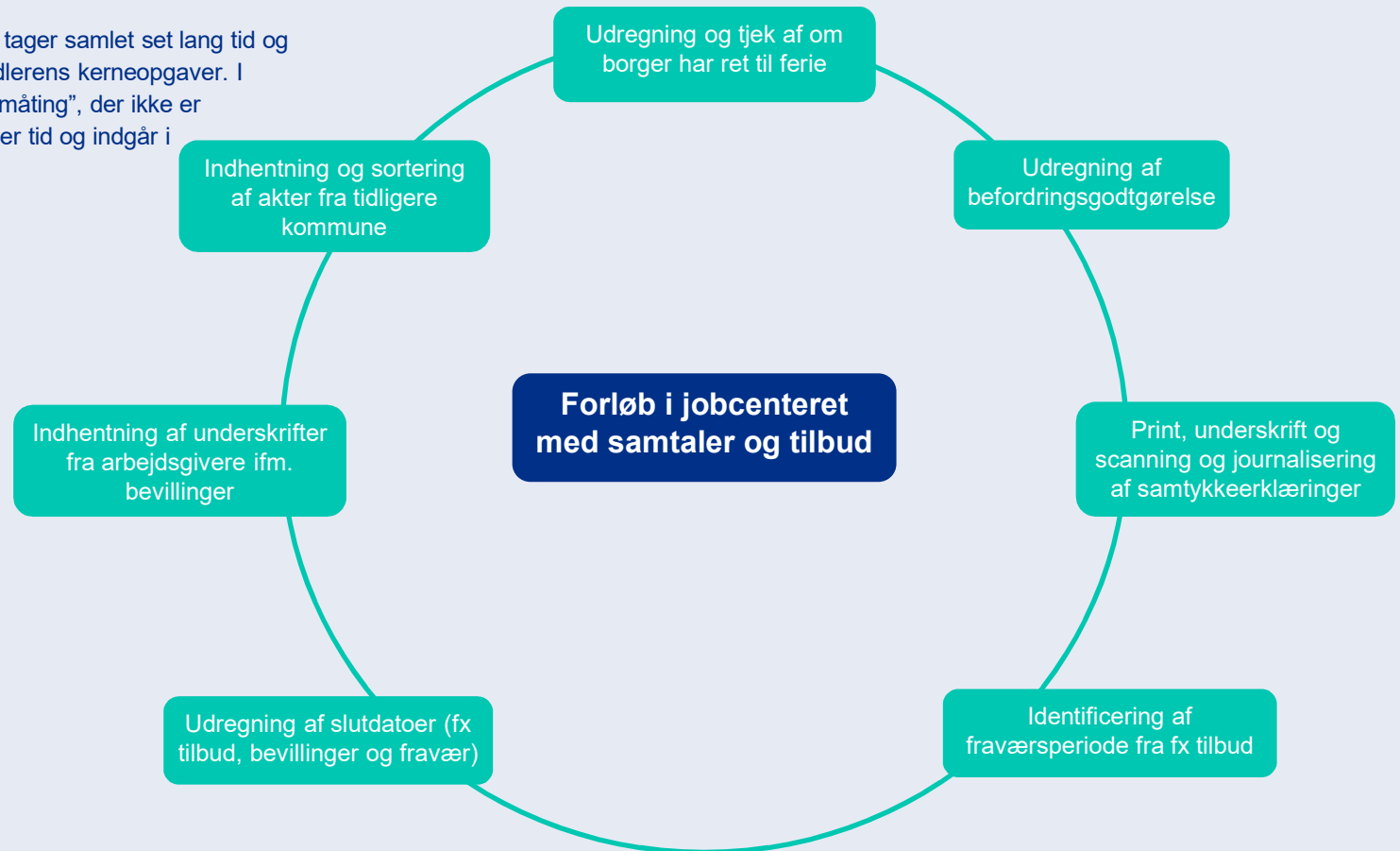
- Oversigt (Vitas)
- Bevilling (Vitas)
- Journaler og dokumenter
- PDF
- Plan og aktiviteter
- Brev
- Plan
- Opret opgave
- Opgaver

8. Rådighedsvurdering ved udeblivelse fra tilbud



9. Eksempler på "mindre" it-uhensigtsmæssigheder, der tager tid

Mængden af "mindre" it-hensigtsmæssigheder tager samlet set lang tid og er en administrativ byrde rundt om sagsbehandlerens kerneopgaver. I figuren illustreres eksempler på en række af "småting", der ikke er hensigtsmæssigt it-understøttet og dermed tager tid og indgår i registreringsopgaven.



10. Datagrundlag

Analysen bygger på tre metodiske hovedelementer

Kortlægning af skærmoptagelser

- Kortlægning af 40 skærmoptagelser af 13 forskellige sagsskridt på konkrete borgersager
- Kortlægning af hvad, hvor og hvorfor registreringen sker

6 casebesøg

- Casebesøg med workshops og interview med sagsbehandlere, ledere og superbrugere i de seks kommuner
- Fokus på hvordan oplysningerne bruges i sagsbehandlingen samt organisering og ledelsesfokus i jobcenteret

Workshops og interviews

- Workshops med kommuner og sparringsmøder med it-leverandører for at kvalificere resultaterne fra kortlægningen og de analytiske fund

Casekommuner

Seks kommuner har deltaget i analysen. Kommunerne er udvalgt med blik for spredning i størrelse, geografi og fagsystem. Der er variation mellem fagsystemerne ift. hvordan registreringerne foretages.

Kommune	Fagsystem
Albertslund	Momentum
Aalborg	Momentum
Frederikssund	Fasit
Holbæk	Fasit
Randers	Fasit
Vejen	Fasit