



BII4 – Selvbook

Baggrund

Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering (STAR) har udviklet et IT-system, der giver alle borgere mulighed for at booke egne samtaler med jobcentrene via Jobnet.dk. IT-systemet bliver obligatorisk for dagpengemodtagere fra 4. april 2016. Hvis borgeren ikke selvbooker er konsekvensen at man automatisk afmeldes jobnet og mister retten til dagpenge. Systemet har fra starten af en del begrænsninger, som giver Jobcentrene nogle planlægningsmæssige udfordringer. Samtidig er der et ønske om, at anvende de bedste erfaringer på andre af Jobcentrets målgrupper, så de også kan anvende selvbook.

Indhold

I forbindelse med implementeringen af det nye selvbookningssystem er der blevet identificeret en række behov, som vil hjælpe til at selvbookning af samtaler med jobcentrene bliver en succes.

STAR lægger op til, at jobcentrene i beskæftigelsessystemerne fremadrettet skal bruge ressourcer til at udregne og udstille frister for samtalebooking på jobnet.dk til borgeren. I STAR's løsningsmodel skal denne proces ske ved, at der på hver enkelt borgersag individuelt vurderes, hvornår der skal sættes frist for næste samtalebooking. STAR's løsningsmodel er ressourcekrævende, da den bl.a. betyder, at

- Hvis borgeren ikke selv booker en samtale til tiden, skal jobcentret stille en strakstid til rådighed
- Borgere kan booke samtaler helt indtil dagen før, hvilket vanskeliggør planlægning og giver risiko for, at samtalen bliver forsinket ift. lovgivningens krav, hvis der ikke er ledige tider med kort varsel
- At Jobcentret skal tilbyde et overskud af mulige tider, for at være sikker på at alle borgere kan få en tid indenfor fristerne – dels som følge af den korte planlægningshorisont, og dels fordi STAR ikke stiller data til rådighed for Jobcentrene som der kan planlægges efter
- Det er ikke muligt at udsøge borgere, som skal have en særlig samtale, f.eks. den lovpligtige fællessamtale med A-kassen – det skal gøres manuelt, og deres evt. selvbookede samtale aflyses.

Selvbook er et rigtig godt kvalitetsløft overfor borgerne, og er medvirkende til at give ejerskab til processen. Det er også forventningen at fremmødet vil stige. På den anden side kræver selvbook mange ressourcer at administrere – planlægning, fastsættelse af frister på alle sager og løbende overvågning og efterfølgende indkald af borgere, som ikke selvbooker rettidigt.

Overordnede målsætninger og effekter

For at kompensere for de statslige IT-systemers begrænsninger ved påbegyndelsen af de nye regler omkring selvbook for dagpengemodtagere, ansøges der om ekstra ressource til planlægning og styring af indkald mv. i Jobcentrene. Dette for at sikre, at processerne omkring selvbook er velfungerende for både borgere og den effektive planlægning af sagsbehandlerens arbejdstid. De bedste erfaringer fra selvbook kan sideløbende udrulles til andre enheder/målgrupper med det formål at udbrede muligheder for selvbook til andre målgrupper (fx aktivitetsparate).

| | |
|---|----------|
| Eksekveringsparat? | JA / NEJ |
| Udvalgsbehandlet (BIU) | JA |
| Kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling | JA |

| | |
|---------------------------------------|----------|
| Høringproces? | JA / NEJ |
| Projekt hørt i BYK (anlægsprojekter) | |
| Projekt hørt i Kejd (anlægsprojekter) | |
| Projekt hørt i KS (IT-projekter) | |

Tabel 1: Oversigt over aktiviteter og afledt effekt

| (Del)aktivitet | Afledt effekt |
|--|--|
| - Bedst mulig planlægning og styring af indkald og kalenderfunktioner på Arbejdsmarkedscentret og Ungcentret | - Sikre at borgerne får tid til samtale i den rigtige rækkefølge og med rette interval så lovgivningen overholdes, samtidig med at sagsbehandlerressourcerne udnyttes effektivt |
| - Udrulning af selvbook til andre målgrupper, f.eks. aktivitetsparate og sygemeldte borgere | - Erfaringer viser, at selvbook øger fremmødet. Der er i dag op imod 40 % aflyste samtaler, og det giver et tab i effektivitet. Det antal kan reduceres gennem brug af selvbook. |
| - Udvikling og tilpasning af STARs IT løsning, så den passer til de lokale behov i Jobcenter København | - mere effektiv kapacitetsstyring i Jobcentrene |

Bydel og adresse

Alle bydele.

Økonomi

Der ansøges om midler til koordination og metodeudvikling i forhold til at få alle arbejdsgange omkring selvbook til at fungere bedst muligt, trods de begrænsninger, som den statslige IT-understøttelse har her i begyndelsen. IT-værktøjerne vil blive løbende udviklet, således at behovet for ekstra interne processer bliver mindre med tiden.

Såfremt det er muligt, vil der også blive arbejdet videre med at udvikle funktionaliteter direkte i – eller snitflader til – de statslige IT systemer.

Tabel 2: Service

| (1.000 kr. – 2016 p/l) | Udvalg | Bevilling | Funktion | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | I alt |
|--|--------|-----------|-----------|--------------|------|------|------|--------------|
| Koordination og planlægning af selvbook på tværs af Jobcentre, herunder udvikling af arbejdsgange og IT-understøttelse | BIU | 18.10 | 6.45.53.1 | 1.000 | | | | 1.000 |
| Udgifter til service i alt | | | | 1.000 | | | | 1.000 |

Risikovurdering

Jobcentrene er meget afhængige af landsdækkende de IT-systemer, som staten stiller til rådighed for de ledige, og som skal anvendes til selvbook. Der er pt. mange begrænsninger, som kommunen ikke selv kan påvirke direkte.