
Kortlægning af unødigt bureaukrati i beskæftigelsesindsatsen

Marts 2017*

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune

*Med enkelte bemærkninger fra november 2017 – disse er markeret med rødt i rapporten.

Resumé

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget pålagde på møde d. 2. maj 2016 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at udarbejde en liste over alle de regler og krav, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens er pålagt af staten eller Københavns kommune i arbejde med ledige borgere. Som en del af forslaget skulle Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen vurdere hvilke krav, der ikke skønnes hensigtsmæssige i forvaltningens arbejde med at få ledige i job og uddannelse, og som derfor ønskes ændret eller fjernet.

Forvaltningen har i udmøntningen af dette samarbejde med relevante erhvervsorganisationer, fagforeninger og a-kasser samt gennemført en grundig proces med medarbejdere og ledere i forvaltningens centre.

De lovpligtige krav udgøres bl.a. af overordnede rammer for myndighedsudøvelse bl.a. i forvaltningsloven og offentlighedsloven. De specifikke lovgivningsmæssige krav og regler på beskæftigelsesområdet fremgår bl.a. af "Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats" og "Lov om aktiv socialindsats" og indeholder f.eks. regler for individuelle kontaktforløb, tilbudsvifte til ledige samt krav til registrering af og indberetning om kommunens beskæftigelsesindsats. For at afdække de lovpligtige krav og regler i beskæftigelsesindsatsen, eller implementeringen af dem, der opleves som uhensigtsmæssige, støtter rapporten sig op af to allerede udarbejdede analyser på området:

1. *"Forenkling af Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats"* - En foranalyse fra maj 2016, som Deloitte Consulting har udarbejdet for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Se afsnit 3.1.
2. *"Katalog over barrierer og uhensigtsmæssigheder på beskæftigelsesområdet,"* som København, sammen med de fem andre største kommuner i Danmark, har udarbejdet (juni 2016). Se afsnit 3.2.

Lovgivningsmæssige krav og regler samt lokale politiske beslutninger (fra hhv. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU), Borgerrepræsentationen (BR)) udgør rammerne for forvaltningens arbejde med ledige borgere. Der kan dog være forskel på hvordan beslutningerne administrativt implementeres i de forskellige kommuner/forvaltninger. For at identificere de områder hvor der på den baggrund er opstået unødigt bureaukrati i Jobcenter København, har forvaltningen foretaget en omfattende kvalitativ dataindsamling. Gennem en lang række interviews og fokusgrupper på forvaltningens jobcentre, beskæftigelsescentre, Københavns Erhvervshus, Ydelsesservice og i centralforvaltningen, er medarbejdernes oplevelse af uhensigtsmæssigheder afdækket.

Dataindsamlingen har overordnet vist, at der er behov for et fremadrettet fokus på klar kommunikation om formål og hensigter med nye tiltag/krav i sagsbehandlingen. Interviews viser, at medarbejderne har en stor forståelse for f.eks. øget registreringskrav, hvis formålet med registreringen er klart formidlet. Det er oplevelsen, at den massive reformimplementering de senere år har udfordret den grundige kommunikation på tværs af forvaltningen. Foruden kommunikationen peger forvaltningens undersøgelse på flere uhensigtsmæssigheder og udfordringer.

I rapporten gives der bud på, hvilke af ovenstående uhensigtsmæssigheder, der kan løses her og nu, og hvilke der bør løses på sigt. Rapporten redegør ligeledes for, hvilke uhensigtsmæssigheder, der løses af igangværende initiativer og hvilke der kan håndteres ved at forbedre formidling og kommunikation.

Regeringen har d. 15. november 2017 fremlagt udspil til forenkling af beskæftigelsesindsatsen. Centralt i udspillet er forslag om:

- Færre og mere enkle proceskrav, fx i forhold til borgernes kontaktforløb
- Flere ens regler på tværs af målgrupper, og
- Flere digitale løsninger for virksomheder og borgere

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget er i november 2017 blevet forelagt et orienteringsnotat vedr. udspillet. Notatet er vedlagt som bilag 5.

Indhold

Resumé	1
1 Indledning	3
1.1 Projektets udmøntning af medlemsforslaget	3
1.2 Rammerne for Jobcenter Københavns arbejde	5
2 Beskæftigelsesindsatsen	6
2.1 Lovgivning på området	6
2.2 Kommunal politiske og administrative beslutninger	7
3 Uhensigtsmæssigheder i beskæftigelsesindsatsen	10
3.1 Foranalyse om forenkling af "Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats"	10
3.2 "Katalog over barrierer og uhensigtsmæssigheder på beskæftigelsesområdet"	14
3.3 Datapræsentation	18
3.3.1 Resultater fra dataindsamling i centrene og centralforvaltningen	18
3.3.2 "Lavthængende frugter"	47
3.3.3 Aktørinddragelse	48
Bilag 1: Metode og proces for den kvalitative kortlægning af uhensigtsmæssigheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	51
Bilag 2: Projekt figur	55

1 Indledning

Den 2. maj 2016 stillede Det Radikale Venstre følgende medlemsforslag i BIU.

”Det foreslås, at det pålægges Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen,

1. at udarbejde en liste over alle regler og krav til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens arbejde med ledige borgere, som er pålagt af enten staten eller af Københavns Kommune. Listen deles op i lovpligtige og ikke-lovpligtige krav.
2. at vurdere hvilke krav, som ikke skønnes hensigtsmæssige i forvaltningens arbejde med at få ledige i job og uddannelse, og som derfor ønskes ændret eller fjernet.

Det er forslagsstillernes ønske, at centralforvaltningen skal samarbejde med centrenes ledelse og medarbejdere samt med relevante fagforeninger og a-kasser om udvælgelse og vurdering af reglerne.”

BIU vedtog indstillingen med følgende protokolbemærkning fra Socialdemokraterne, SF, Radikale Venstre, Vestre og Konservative:

”I tillæg til samarbejde med forvaltningens ledere og medarbejdere og relevante fagforeninger og a-kasser ønsker Socialdemokraterne, SF, Radikale Venstre, Vestre og Konservative, at centralforvaltningen også samarbejder med relevante erhvervsorganisationer.”

Socialdemokraterne, Enhedslisten og SF gav følgende protokolbemærkning:

”Socialdemokraterne, Enhedslisten og SF ønsker, at medarbejdere inddrages i undersøgelsen om unødigt bureaukrati.”

Beslutningen er blevet udmøntet i projektet *Unødigt Bureaukrati*. Projektet blev forankret i centralforvaltningens 1. kontor, og alle enheder i BIF har bidraget til projektet i forbindelse med indsamling og kvalitetssikring af data.

BIF har tidligere arbejdet med afbureaukratisering. Der har fx i forbindelse med tillidsdagsordnen i 2013-2014 været gennemført en arbejdstidsundersøgelse blandt de knap 500 ansatte på de to jobcentre: Arbejdsmarkedscentret (AMC) og Center for Jobindsats (JKI). Det primære formål var at afdække den tid, der bruges på administration. Undersøgelsen udmundede i en direktions-indstilling som generelt anbefalede en:

- Forbedring af arbejdsmarkedsportalen
- Forbedring af samarbejdsflader
- Forbedring af registreringspraksis
- Bedre integration af it-systemer
- Forbedring af organisering omkring rehabiliteringsteams.

Projektet, *Unødigt Bureaukrati*, er et atypisk afbureaukratiseringsprojekt i den forstand, at det ikke tager udgangspunkt i en kortlægning af arbejdstidsforbruget. Derimod tager projektet udgangspunkt i medarbejdernes egne oplevelser af, hvilke uhensigtsmæssigheder der findes på beskæftigelsesområdet. Tid kan sagtens indgå som en afgørende parameter for medarbejdernes oplevelse af kravet/reglen, men i så fald, er det med henblik på at kortlægge oplevelsen af kravet/reglen og ikke på at kortlægge et overordnet tidsforbrug.

1.1 Projektets udmøntning af medlemsforslaget

BIU's beslutning var en bestilling af en liste over alle lovpligtige og ikke-lovpligtige krav til beskæftigelsesindsatsen, samt en vurdering af hvilke krav, der ikke skønnes at være hensigtsmæssige i forvaltningens arbejde med at få ledige i job og uddannelse. Forvaltningen har i projektet fokuseret

på de krav og regler, der er sat op ift. de traditionelle kerneopgaver med at få ledige i job og uddannelse, og har deraf afgrænset sig fra fx integrations- og antiradikaliseringssindsatsen.

Lovpligtige krav og regler

For at afdække de lovpligtige krav og regler i beskæftigelsesindsatsen, eller implementeringen af dem, der opleves som uhensigtsmæssige, er det besluttet at støtte sig op af to allerede udarbejdede analyser på området:

1. *"Forenkling af Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats"* - En foranalyse fra maj 2016, som Deloitte Consulting har udarbejdet for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.
2. *"Katalog over barrierer og uhensigtsmæssigheder på beskæftigelsesområdet,"* som København, sammen med de fem andre største kommuner i Danmark, har udarbejdet (juni 2016).

Rapporten indeholder et resume af de uhensigtsmæssigheder, som de to analyser identificerer (se afsnit 3.1 + 3.2). Selv om der er tale om lovpligtige krav og regler kan der naturligvis være legitime forskelle i, hvordan den enkelte kommune har implementeret og forvalter dem.

Ikke-lovpligtige krav og regler

Lovgivningsmæssige krav og regler samt lokale politiske beslutninger udgør rammerne for forvaltningens arbejde med ledige borgere. Der kan dog være forskel på hvordan beslutningerne administrativt implementeres i de forskellige kommuner. For at identificere de områder hvor der på den baggrund er opstået unødigt bureaukrati i Jobcenter København, har forvaltningen foretaget en omfattende kvalitativ dataindsamling. Gennem en lang række interviews og fokusgrupper på forvaltningens jobcentre, beskæftigelsescentre, Københavns Erhvervshus, Ydelsesservice og i centralforvaltningen, er medarbejdernes oplevelse af uhensigtsmæssigheder afdækket.

Dataindsamlingen omfatter:

1. 22 fokusgrupper og interviews med medarbejdere/koordinatorer/afdelingschefer fra forvaltningens 9 centre (ca. 50 timers dataindsamling).
2. Kvalitetssikring af ledelsesniveauerne i centrene og centralforvaltningen.
3. Høring af arbejdsmarkedsparter, relevante erhvervsorganisationer og HovedMED.

Resultaterne af dataindsamlingen præsenteres i afsnit 3.3.

Udgangspunktet i medarbejdernes oplevelse af uhensigtsmæssigheder er valgt, fordi det i BIU's beslutning er fremhævet, at forvaltningen skal foretage vurderingen i samarbejde med centrenes ledelse og medarbejdere. Medarbejderne er inddraget dels i fokusgrupper og interviews, dels gennem artikler på intranettet, hvor de er blevet opfordret til at indmelde input til projektet. Centerledelsen og centralforvaltningen er blevet inddraget i kvalitetssikringen af dataindsamlingen, sidst i projektet.

Desuden pålægger medlemsforslaget forvaltningen at inddrage fagforeninger, a-kasser og relevante erhvervsorganisationer. Forvaltningen har således informeret om projektet på et møde i Københavns Rådgivende Beskæftigelsesråd (KRB) og inviteret medlemmerne af KRB og andre relevante parter til at bidrage med deres input til, hvad de oplever som unødigt bureaukrat. Projektet er også blevet forelagt HovedMED, som har kunnet kommentere projektbeskrivelsen (se alle deres input i afsnit 3.3.3).

Vurderingen af hvilke lovpligtige og ikke-lovpligtige krav og regler, der opleves som uhensigtsmæssige, er dermed skabt på baggrund af de to analyser og forvaltningens egen kvalitative dataindsamling. Analyserne og dataindsamlingen præsenteres i afsnit 3 (se bilag 2 på side 55 for at få et visuelt overblik over rapportens struktur).

Her indledes først med en introduktion til rammerne for Jobcenters Københavns arbejde.

1.2 Rammerne for Jobcenter Københavns arbejde

I projektets metode til kortlægning af uhensigtsmæssigheder, er der taget udgangspunkt i hensynet til, at medarbejderne skal kunne udføre arbejdet med ledige borgere så nemt og strømlinet som muligt. Forvaltningen er dog som offentlig myndighed underlagt en lang række hensyn, som betyder, at det ikke altid er muligt at imødekomme medarbejderens oplevelse af de mest hensigtsmæssige arbejdsprocesser, fordi fx hensyn til borgerens retssikkerhed løbende skal sikres.

De overordnede hensyn omfatter blandt andet (uprioriteret opstilling):

- At sikre at lovgivningen overholdes.
- At efterleve og følge op på politiske beslutninger og ønsker.
- At sikre kommunens økonomi gennem hjemtagelse af refusion.
- At administrere skattekronebedst muligt.
- At gøre dialogen med jobcentret nemt for borgerne.
- At sikre et godt arbejdsmiljø for medarbejderne.
- At kunne føre tilsyn og revision med beskæftigelsesområdet.

Når disse hensyn skal tilgodeses, vil det i nogle tilfælde føre til arbejdsgange, der opleves som uhensigtsmæssige for medarbejderne i forhold til deres kerneopgave. I de tilfælde ligger der en vigtig formidlingsopgave i forhold til at formidle til medarbejderne, hvorfor det er vigtigt, at de udfører de opgaver, der opleves som uhensigtsmæssige.

Et andet forhold, som kan skabe uhensigtsmæssigheder i forhold til kerneopgaven, er organiseringen af Jobcenter København. Københavns Kommune har, som landets største kommune, ansvaret for rigtig mange borgere. For at håndtere mængden af borgere bedst muligt, er Jobcenter København opdelt i forskellige enheder. De mange enheder inden for forvaltningen nødvendiggør arbejdsgange, som er etableret for at borgere og opgaver ikke falder mellem to stole. For nyligt blev det besluttet, at størstedelen af kommunens job- og beskæftigelsescentre i efteråret 2018, skal samlokaliseres i nye lokaler i Valby. Denne organisationsændring åbner muligheder, for netop at forbedre arbejdsgange imellem centrene. Det er dog stadig usandsynligt i en organisation på BIF's størrelse, at snitfladeproblematikker kan undgås. Denne rapport indeholder enkelte forslag til justeringer af opgavefordelingen, men har ikke haft BIF's organisering som sigte.

For at håndtere de mange forskellige hensyn implementerer forvaltningen løbende nye krav og regler, som af medarbejderne kan opleves som uhensigtsmæssige og bureaukratiske. Forvaltningen har et konstant fokus på at holde til et minimum, og at det løbende evalueres, om kravene opfylder deres oprindelige formål. Derfor skal dette projekt også ses som et "work in progress".

2 Beskæftigelsesindsatsen

I dette afsnit præsenteres et overblik over lovpligtige og ikke-lovpligtige krav og regler i beskæftigelsesindsatsen.

2.1 Lovgivning på området

Rammerne for jobcentrenes arbejde udgøres dels af en række overordnede love for myndighedsudøvelse, dels en række specifikke love på beskæftigelsesområdet. Tilsammen udgør disse de lovgivningsmæssige rammer for jobcentrets drift.

De overordnede rammer udgøres af:

- **Forvaltningsloven**, der sikrer, at borgeren får den rette vejledning, bliver **partshørt** om oplysningerne i sin sag før en afgørelse, får en begrundelse for afgørelsen samt en klagevejledning. Loven indeholder også regler om borgerens ret til aktindsigt i sin sag og om retten til partsrepræsentation. Forvaltningsloven stiller desuden krav til sagsbehandleren i form af tavshedspligt og habilitetskrav.
- **Retssikkerhedsloven**, der bl.a. sikrer, at borgeren får den hjælp borgeren har ret til, at borgerens sag bliver tilstrækkelig oplyst før en afgørelse og at borgerens samtykke indhentes ved indsamling af f.eks. helbredsoplysninger.
- **Persondataloven**, der sikrer borgerens rettigheder ved behandling af de personoplysninger, som myndigheden har indsamlet. Loven sikrer bl.a., at borgeren er bekendt med, at myndigheden behandler oplysningerne, at oplysningerne ikke videregives til uvedkommende eller anvendes til andre formål. Loven stiller desuden krav til datasikkerheden.
- **Offentlighedsloven** sikrer åbenhed og kontrol med den offentlige forvaltning. Loven giver, med nogle undtagelser, ret til aktindsigt i offentlige dokumenter og data. Offentlighedsloven stiller desuden krav til myndigheden om, at notere oplysninger ned af betydning og journalisere oplysningerne.

De specifikke lovgivningsmæssige krav og regler på beskæftigelsesområde kommer fra især tre love og de dertilhørende bekendtgørelser og vejledninger:

- Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB)
- Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen m.v. (organiseringsloven)
- Lov om aktiv socialindsats (LAS)

Heri er der fx regler om:

- Hvilke målgrupper, der kan få hvilke ydelser. Der er 14 målgrupper i "Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats".
- Det individuelle kontaktforløb, dvs. hvor, hvornår og hvor mange samtaler der skal holdes.
- Hvilke målgrupper, der skal være aktivt deltagende.
- Hvorvidt borgeren fortsat er berettiget til ydelsen.
- Ferie, sanktioner og rådighed.
- Anvendelse af digital kommunikation mellem jobcenter og borger, i form af det statslige it-system Jobnet. Der er regler for hvilke målgrupper der skal bruge det samt hvor ofte det skal bruges og til hvad det skal bruges.
- Anvendelse af digital kommunikation med virksomheder.

- Det individuelle kontaktforsløb ift. hvad fokus i samtalen skal være, og hvor mange samtaler der minimum skal afholdes for hver målgruppe i loven.
- Tilbudsviften til ledige, herunder hvilke målgrupper, der kan få hvilke tilbud, hvad formålet med tilbuddene skal være, hvad et tilbud skal indeholde og tilbuddets længde og timetal.
- Rådighed, dvs. hvornår og hvordan jobcentret har pligt til at sanktionere borgeren ved manglende medvirken.
- Indhold og udformning af ”Min Plan” samt Rehabiliteringsplanen, herunder regler for hvilke målgrupper, der skal have hvilke planer, hvornår planerne skal revideres og i hvilken sammenhæng de skal bruges.
- Ansaret for organiseringen og styringen af beskæftigelsesindsatsen.
- Krav til registrering af og indberetning om kommunens beskæftigelsesindsats, herunder hvilke lovpligtige planer, der skal udarbejdes for den ledige, fx jobplan, uddannelsesplan, fastholdelsesplan for sygedagpengemodtagere mv. Oplysninger om kommunens beskæftigelsesindsats skal indberettes til ”det fælles datagrundlag” (DFDG), som er en forudsætning for korrekt refusion af kommunens udgifter.

For et mere detaljeret indblik i lovgrundlaget på beskæftigelsesområdet og for forslag til forenkling af lovgivningen, henvises til de førnævnte to analyser fra hhv. Deloitte og 6-by samarbejdet. Analyserne er ligeledes opsummeret i rapportens afsnit 3.1 og 3.2.

Regeringen har d. 15. november 2017 fremlagt udspil til forenkling af beskæftigelsesindsatsen. Centralt i udspillet er forslag om:

- Færre og mere enkle proceskrav, fx i forhold til borgernes kontaktforsløb
- Flere ens regler på tværs af målgrupper, og
- Flere digitale løsninger for virksomheder og borgere

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget er i november 2017 blevet forelagt et orienteringsnotat vedr. udspillet. Notatet er vedlagt som bilag 5.

2.2 Kommunal politiske og administrative beslutninger

Udover lovpligtige krav og regler træffes der lokale politiske beslutninger i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) og Borgerrepræsentationen (BR). Forneden opstilles først eksempler på lokale politiske beslutninger truffet i BIU og BR, dernæst eksempler på administrative beslutninger truffet af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF), som alle har betydning for arbejdet i beskæftigelsesindsatsen:

BIU og BR beslutninger:

- **Regler for befordringsgodtgørelse:** Både BR og BIU har været involveret i beslutninger om befordringsgodtgørelse. BR forkastede den 17. juni 2015 forvaltningens forslag om kun at yde godtgørelse for transport, hvis der er mere end 2 zoner mellem bopælen og mødestedet. Det betød, at der fortsat skulle ydes godtgørelse for transport på mellem 3-24 km. BIU godkendte den 22. februar 2016 at dette blev ændret til en fast takst pr. dag. Lovgivningsmæssigt er forvaltningen kun forpligtet til at yde befordringsgodtgørelse til transport på mere end 24 km.
- **Serviceniveau for kontaktforsløbssamtaler:** BIU besluttede d. 31. marts 2014, at indføre et serviceniveau for jobsamtaler i Københavns Kommune i forbindelse med ny lovgivning på området. BIU besluttede, at de 4 årlige samtaler med kontanthjælpsmodtagerne skal finde sted en gang i kvartalet.
- **Tilbudsvifte:** BIU har løbende truffet beslutning om hvilke leverandører, der skal anvendes i beskæftigelsesindsatsen. Fx er der truffet beslutning om, at en række socialøkonomiske virksomheder

somheder skal anvendes udover beskæftigelsescentre og leverandører med rammeaftaler, uddannelsesinstitutioner, enkelt pladser mv. (se fx BIU beslutning d. 11. januar 2016).

- **Retningslinjer for ansættelse med løntilskud i Københavns Kommune:** BIU besluttede d. 15. august 2016 og 28. november 2016, at retningslinjerne skal ændres. Nuværende og nye retningslinjer skal godkendes af BIU i foråret 17. Retningslinjerne har indflydelse på, hvem der kan godkende ansættelserne, hvilket kommer til at påvirke de forvaltninger i Københavns Kommune, der ansætter medarbejdere med løntilskud. (Retningslinjerne blev godkendt af BIU d. 3. april 2017, af Økonomiudvalget d. 9. maj 2017 og af Borgerrepræsentationen d. 18. maj 2017).
- **Samtalekonceptet for dagpengemodtagere:** BIU har besluttet et samtalekoncept og har her indflydelse på form og indhold af samtalerne med borgerne, jf. BIU-møde d. 22. juni 2015, 2. november 2015 og 23. januar 2017.
- **Samtaleoversigt for sygedagpengemodtagere:** Et målrettet samtaleforløb. BIU besluttede d. 16. juni 2014, i forbindelse med sygedagpengeaftalen, at indføre oversigt over samtaleforløb.
- **Fortrolig virksomhedsliste:** BIU har bestilt en fortrolig liste over virksomheder, som har misbrugt ordningerne omkring virksomhedspraktik og løntilskud, hvilket ligger ud over hvad der kræves i lovgivningen (bestilling fra BIU 26. september 2016, indstilling til BIU 9. januar 2017).
- **Brugen af CRM-systemet:** Brugen af CRM-systemet er implementeret på beslutning af BR under budgetaftalen for 2014.
- **Hot Keys:** Med budgetaftalen for 2016 besluttede BIU at iværksætte en ny strategi: 'Smarte investeringer i kernevelfærden'. Strategien har til formål at implementere ny teknologi og udvikle medarbejderne i Københavns Kommune. Investeringerne skal desuden føre til effektiviseringer. Fx Hot Keys og anden robotteknologi.
- **Pakkeforløb for sygedagpengemodtagere.** BIU besluttede i forbindelse med sygedagpengeaftalen 2014-2017, den 24. marts 2015, at indføre et pakkeforløb med henblik på, at sagsbehandlerne får en større systematik i tilrettelæggelsen af indsatsen overfor sygemeldte, samt et samlet overblik over relevante indsatser hos både private leverandører, CAB, SUF og SOF.
- **Sagsbehandlingsfrister:** D. 11. april 2016 besluttede BIU at fastsættelse interne sagsbehandlingsfrister for behandling af sager, som er blevet hjemvist eller ændret af Ankestyrelsen.
- **Serviceniveau for rehabiliteringsområdet:** BIU besluttede d. 7. oktober 2013, at fastsætte et servicemål på 8 uger for sager om førtidspension på det foreliggende grundlag, og et servicemål på maksimalt 23 uger i øvrige sager om førtidspension, samt i sager om fleksjob og ressourceforløb. Dette blev ændret fra det tidligere servicemål på 20 uger i alle rehabiliteringssager, hvilket i praksis var vanskeligt at efterkomme. For at sikre at sagsbehandlingen foregår så hurtigt som muligt, fastsatte BIU et rettidigheds mål på 90 pct. i de hurtigste sager.
- **Sociale klausuler:** BR har besluttet, at sociale klausuler skal anvendes så bredt som muligt i forvaltningen. Brugen af sociale klausuler er forskelligt fra udbud til udbud, afhængigt af summen af udbuddet. En model kan fx være, at der efter køb af 1. mio. kr. om året skal tilknyttes 1 ledig borger pr. påbegyndt mio. kr. køb i enten virksomhedspraktik, løntilskud eller fleksjob efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

BIF beslutninger:

Som led i tilrettelæggelsen af arbejdet i Jobcenter København træffer forvaltningen en række beslutninger med henblik på at forbedre kvaliteten af indsatsen, hjælpe medarbejderne i deres arbejde eller af styringsmæssige årsager for at sikre en ansvarlig drift. I det følgende oplystes et par eksempler på københavnermodeller:

- **KBHijob:** En digital portal for ledige borgere i København, som blev indført før implementeringen af den statslige portal Jobnet.
- **Udviklingsmål:** Et system, som bruges til at registrere borgers udvikling. Systemet tilgås på KBHijob. Systemet har indholdsmæssige overlap det med både den lovpligtige ”Min Plan” og forvaltningens øvrige samtaleredskaber som fx samtalekonceptet.
- **YY- og SOS-markeringer:** Forvaltningen har indført forskellige borgermarkeringer. Fx YY-markeringen, som angiver at en sanktion ikke fremmer borgerens rådighed, og at borgeren derfor ikke skal sanktioneres, og SOS-markeringen, som angiver truende adfærd fra borgeren.
- **28 forskellige BIF it-systemer:** Der er identificeret 28 it-systemer som forvaltningen har sat op (ud over de 19 statslige) hvori medarbejderne - afhængigt af deres opgaver - skal registrere oplysninger eller orientere sig. Fx KBHijob og Udviklingsmål.
- **Placeringen af myndighedsansvar:** I januar 2016 blev det besluttet, at beskæftigelsescentrene skulle have færre myndighedsopgaver end tidligere. Fx blev opgaver som nulstillende samtaler, udarbejdelse af planer og skift af målgruppe flyttet til jobcentrene.

3 Uhensigtsmæssigheder i beskæftigelsesindsatsen

For at afdække de lovpligtige krav og regler i beskæftigelsesindsatsen, eller implementeringen af dem, der opleves som uhensigtsmæssige, er det besluttet at støtte sig op af to allerede udarbejdede analyser på området:

3. ”Forenkling af Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats” - En foranalyse fra maj 2016, som Deloitte Consulting har udarbejdet for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Se afsnit 3.1.
4. ”Katalog over barrierer og uhensigtsmæssigheder på beskæftigelsesområdet,” som København, sammen med de fem andre største kommuner i Danmark, har udarbejdet (juni 2016). Se afsnit 3.2.

Lovgivningsmæssige krav og regler samt lokale politiske beslutninger udgør rammerne for forvaltningens arbejde med ledige borgere. Der kan dog være forskel på hvordan beslutningerne administrativt implementeres i de forskellige kommuner. For at identificere de områder hvor der på den baggrund er opstået unødigt bureaukrati i Jobcenter København, har forvaltningen foretaget en omfattende kvalitativ dataindsamling. Gennem en lang række interviews og fokusgrupper på forvaltningens jobcentre, beskæftigelsescentre, Københavns Erhvervshus, Ydelsesservice og i centralforvaltningen, er medarbejdernes oplevelse af uhensigtsmæssigheder afdækket.

Dataindsamlingen omfatter:

1. 22 fokusgrupper og interviews med i alt ca. 80 medarbejdere/koordinatorer/afdelingschefer fra forvaltningens 9 centre (ca. 50 timers dataindsamling).
2. Kvalitetssikring af ledelsesniveauer i centrene og centralforvaltningen.
3. Høring af arbejdsmarkedsparter, relevante erhvervsorganisationer og HovedMED.

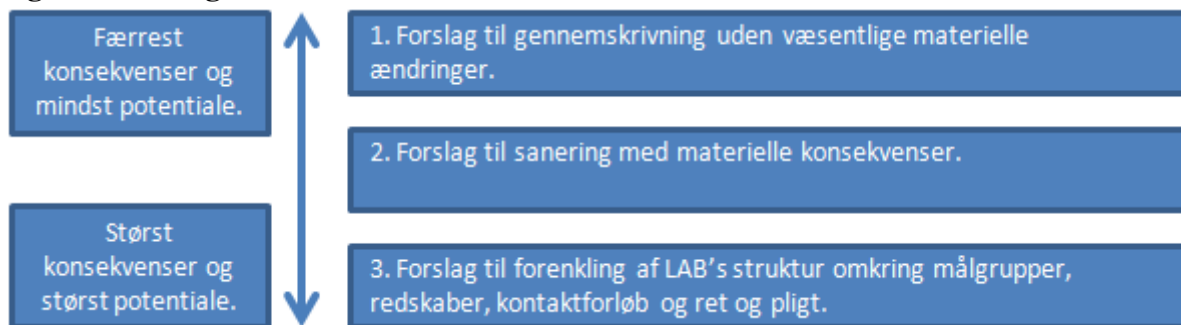
Resultaterne af dataindsamlingen præsenteres i afsnit 3.3.

3.1 Foranalyse om forenkling af ”Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats”

I forbindelse med beskæftigelsesreformen fra 2014 blev det besluttet at forenkle ”Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats” (LAB). Formålet med revisionen af loven er at gøre den enklere for kommunerne at administrere og lettere for borgerne at forstå. Det blev besluttet, at revisionen skal ske inden for rammerne af eksisterende aftaler, forlig og politiske intentioner. En tidligere lov på området, ”Lov om ansvaret for styringen af den aktive beskæftigelsesindsats”, er allerede per 1. januar 2015 erstattet af den nye og enklere ”Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen m.v.”.

Deloitte har på bestilling fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) i maj 2016 udarbejdet en foranalyse med forslag til, hvor LAB kan forenkles. Rapporten anbefaler overordnet tre typer af ændringer af LAB:

Figur 1: Forslag fra Deloitte



1. Forslag til gennemskrivning uden væsentlige materielle ændringer

Deloitte har fundet tolv forslag til steder, hvor dele af LAB kan skrives sammen eller flyttes til andre lovgivninger med det formål at forenkle LAB og fokusere loven på at omhandle beskæftigelsesindsatsen for borgerne (se tabel 1).

2. Forslag til sanering med materielle konsekvenser

Analysen peger på fire områder, hvor der foreslås materielle ændringer, som af Deloitte dog stadig vurderes at ligge inden for intentionerne i loven og de politiske aftaler på beskæftigelsesområdet (se tabel 2).

3. Forslag til forenkling af LAB's struktur omkring målgrupper, redskaber, kontaktføreløb og ret og pligt

Det største potentiale for forenkling af LAB kan findes i en omstrukturering af reglerne for redskaber, individuelle kontaktføreløb, målgrupper og ret og pligt. Målet er at ensrette reglerne inden for hver målgruppe og undgå detailregler for undermålgrupperne. Antallet af målgrupper og redskaber i LAB er løbende vokset, med det formål at sikre de enkelte målgrupper den mest effektive og målrettede indsats. Men den øgede kompleksitet har besværliggjort overblik, administration, forståelse og digitalisering. En forenkling af reglerne for redskaber, individuelle kontaktføreløb, målgrupper og ret og pligt vil dog betyde betydelige ændringer af beskæftigelsesindsatsen. Derfor vil en forenkling kræve grundig analyse af konsekvenserne i forhold til både de politiske intentioner og økonomi (se tabel 3).

Tabel 1-3 opsummerer de områder, hvor Deloitte finder LAB uhensigtsmæssig og foreslår ændringer.

Tabel 1: Deloitte's forslag 1 til forenkling af LAB

Forslag type 1: Forslag til gennemskrivning uden væsentlige materielle ændringer			
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Forslag
Lovteknisk og strukturel gennemskrivning.	Kapitler og paragrafnumre matcher ikke reelt indhold.	LAB er blevet revideret en del gange, og hver gang er paragraffer og afsnit faldet ud eller tilføjet, uden at den overordnede struktur er ændret. Derfor passer form og indhold ikke sammen.	Ny opbygning og en gennemskrivning, så form og indhold hænger sammen og loven efterlever Justitsministeriets vejledning om lov kvalitet. Formålet er at gøre loven enklere at administrere. I den sammenhæng kan lovens bemærkninger, praksis og lignende indskrives i selve loven.
Formålsparagraffen opdateres.	Formålsparagraffen er ikke dækkende for lovens indhold og intentioner.	Trods en række reformer på beskæftigelsesområdet, er formålsparagraffen ikke blevet opdateret siden LAB blev indført i 2003. Derfor afspejles intentionerne med mange af de senere reformer ikke.	Gennemskrivning af formålsparagraffen, så den afspejler de reelle intentioner og indhold i LAB. Formålet er bl.a. at understøtte borgernes forståelse af loven.
Anvendelsen af bemyndigelser forenkles.	I LAB er der udmøntet 19 bemyndigelsesbestemmelser i bekendtgørelser, mens en række ikke udmøntet.	Bemyndigelsesbestemmelser i en lov bemyndiger ministeren til nærmere at fastsætte regler for en del af loven. Der er mange af disse i LAB.	Samling af bekendtgørelserne, så der bliver færre end 19, og vurderer om nogle af de bemyndigelsesbestemmelser, der ikke er udmøntet, skal afskaffes helt.

Regler om organisering og ansvar samles.	Det er uoverskueligt, at man skal se i flere lovgivninger for at finde viden om organiserings- og ansvarsfordelingen.	Regler om organisering og ansvar fremgår forskellige steder i LAB, men også i Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen.	Paragraffer, der omfatter organisering og ansvarsfordeling samles i et indledende kapitel i LAB. Desuden bør loven om organisering og LAB gennemgås for, om det er muligt at samle noget af indholdet, så det kun fremgår af én af lovene.
Regler i tilknytning til det individuelle kontaktførløb samles.	Det er ikke logisk ift. borgers forløb.	Regler om det individuelle kontaktførløb er ikke beskrevet kronologisk i forhold til, hvornår i borgers forløb det sker.	Rækkefølgen ændres, så reglerne i loven optræder i samme rækkefølge som i borgers forløb.
Særlige (midlertidige) ordninger samles.	Loven bliver uoverskuelig og det påvirker strukturen, at der sættes nye afsnit ind forskellige steder. Derudover betyder det, at LAB ikke er robust ift. et fremtidigt behov for at indføre særlige ordninger.	Særlige ordninger som eksempelvis ordninger indført ifm. forkortelsen af dagpengereetten er skrevet ind forskellige steder i LAB.	Særlige og midlertidige ordninger samles ét sted i LAB. Derudover kan særlige men permanente indsatser som ressourceforløb, jobafklaringsforløb og tilbud til ledige selvstændige og personer under 18 år samles ét sted i loven.
Bevilling og indsats adskilles.	Sammenkædningen af reglerne for bevilling af et forløb eller en ydelse og reglerne for indsats for visse målgrupper gør, at redskaberne i indsatsen ikke fremgår klart.		Adskillelse af bevilling og indsats vil give bedre overblik over indsatserne. Regler om bevilling kan dermed samles ét sted. Derudover kunne de omfattende regler om fleksjob samles i en selvstændig lov og regler for indsats ifm. revalidering kan samles i LAB mens regler om bevilling samles i Lov om aktiv socialpolitik.
Regler som understøtter beskæftigelsesindsatsen samles.	Reglerne fremgår fem forskellige steder, så det er besværligt at få et overblik over muligheder for at understøtte borgers deltagelse i beskæftigelsesindsatser.	Gælder bl.a. regler for hjælpemidler, befordringsgodtgørelse og tilskud til opkvalificering ved ansættelse.	Reglerne samles, så det klart fremgår, at der er tale om en palet.
Regler for virksomheder og beskæftigede samles.	Loven bliver uoverskuelig, så serviceringen af virksomhederne besværliggøres.	Gælder bl.a. bistand til at finde arbejdskraft, partnerskabsaftaler og jobrotation, voksenlærling og opkvalificering ved afskedigelse.	Regler, der vedrører virksomheder samles, dog med undtagelser af regler for løntilskud og virksomhedspraktik.
Regler om løntilskud for målgruppe 2.8 flyttes.	Målgruppen er meget lille og indsatsen omfatter kun adgang til løntilskud.	Målgruppen er personer med handicap, der har gennemført mindst 18 måneders uddannelse, som giver ret til medlemskab af en a-kasse, og som ikke har opnået beskæftigelse efter to år efter endt uddannelse	Reglerne bør flyttes til Lov om kompensation til handicappede eller i én enkelt paragraf i LAB under afsnittet om løntilskud.

		(”isbryderordningen”).	
Reglerne om statens refusion til kommunerne flyttes.	Der skal søges i to love for at få overblik over refusionsregler.	Reglerne for refusion af driftsudgifter til beskæftigelsesindsats og refusion af udgifter til ydelser fremgår af to forskellige love.	Regler for refusion af udgifter til beskæftigelsesindsatsen flyttes til loven om kommunernes finansiering af visse offentlige ydelser.
Mindre justeringsforslag om opgave- og ansvarsfordeling mellem a-kasser og jobcentre.	Ansvarsfordelingen er i dag beskrevet ret overordnet og understøtter ikke målet om at have én samlet beskrivelse af borgerens forløb.		Der foreslås tre mindre ændringer. At både jobcenter og a-kasse kan lave registreringer vedr. mindre indsats. At opgavefordelingen vedr. seks ugers jobrettet uddannelse klargøres. Og at reglerne om befordringsgodtgørelse flyttes til arbejdsløshedsforsikringsloven.

Tabel 2: Deloitte's forslag 2 til forenkling af LAB

Forslag til sanering med materielle konsekvenser			
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Forslag
Analyse af reglerne om statens refusion til kommunerne.	Reglernes kompleksitet er en barriere for at give borgerne den mest effektive og meningsfulde indsats og er samtidig svære for kommunerne at styre efter. Refusionsniveauerne for refusion varierer fra 0 til 100 pct. og reglerne varierer for forskellige målgrupper og indsatser.	Intentionen med reglerne er at give kommunerne incitament til at sikre en aktiv og primært virksomhedsrettet indsats.	Det foreslås at analysere mulighederne for at forenkle reglerne for driftsrefusion.
Analyse af opgørelse af forsørgelsesperioder.	Den uensartede opgørelsesmetode gør loven kompleks, og for nogle målgrupper modvirker den incitamentet til at tage midlertidige ansættelser.	For forskellige målgrupper regnes enten i sammenhængende eller sammenlagte tidsperioder.	Det foreslås at analysere om administrationen vil blive lettere af en ensartet opgørelse af forsørgelsesperioder.
Ensartet opgørelse af tidsperioder.	Der er ikke konsekvens i, hvorvidt dage, uger eller måneder anvendes.	Forskellene har bl.a. ophav i de tidligere forskellige lovgivninger om forsikrede og ikke forsikrede.	En mere konsekvent brug af tidsperioder, med det forbehold, at det kan have omfattende konsekvenser for it-understøttelsen.
Øget og bedre digitalisering.	Det kræver det visse ændringer af LAB, hvis det skal være muligt at it-understøtte hele loven.	Leverandørerne af it vurderer, at langt det meste af LAB kan it-understøttes, hvis loven tilpasses.	Hvor det er relevant skal faglige skøn erstattes af objektive kriterier (eksempelvis i fastsættelse af løntilskudssats og forlængelse af virksomhedspraktik) og der skal sikres digital understøttelse til automatisk validering og kontrol (eksempelvis vurdering af forholdstalskravet ved virksomhedsplacering). Derudover ville en forenkling af de mange målgrup-

			per, undermålgrupper og indsatsmuligheder gøre it-understøttelsen nemmere.
--	--	--	--

Tabel 3: Deloitte's forslag 3 til forenkling af LAB

Forslag til forenkling af LAB's struktur omkring målgrupper, redskaber, kontaktforløb og ret og pligt			
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Forslag
Redskabsviften.	Antallet af redskaber er løbende steget. Reglerne for bl.a. ret til, omfang af og tidspunkt for brugen af de forskellige redskaber varierer for de forskellige målgrupper.	Redskabsviften dækker fire overordnede redskaber: mentorstøtte, vejledning og opkvalificering (herunder ordinær uddannelse og kurser), virksomhedspraktik (herunder nytteindsats) og løntilskud.	De komplekse og målgruppespecifikke regler kunne på alle områder forenkles. Det vil dog kræve en grundig analyse af konsekvenserne for den indsats, borgerne modtager.
Det individuelle kontaktforløb.	Reglerne for kontaktforløb er komplekse, fordi de er tilpasset de enkelte målgrupper.	Indeholder bl.a. regler for afholdelse af samtaler, samtalerens indhold, brug af jobnet-cv og "Min Plan" og jobsøgningsaktiviteter.	
Ret og pligt.	Reglerne for ret og pligt er komplekse, fordi de er tilpasset de enkelte målgrupper og der for nogle målgrupper findes undtagelsesbestemmelser. De er dog blevet forenklet over de seneste år.	Forskellige målgrupper har ret til forskellige indsatser og har samtidig pligt til at stå til rådighed.	
Målgruppestrukturen.	De mange målgrupper bevirker, at reglerne for redskaber, kontaktforløb og ret og pligt bliver mere kompleks.	Der er 14 målgrupper i LAB, hvoraf nogle har undermålgrupper baseret på eksempelvis alder. STAR arbejder med i alt 80 grupperinger.	Deloitte vurderer, at en forenkling af målgruppestrukturen vil have det største forenklingspotentialt ift. beskæftigelsesindsatsen. Det kan ske gennem reduktion af målgrupper, undermålgrupper eller begge dele. Alternativt kan reglerne for redskaber, kontaktforløb og ret og pligt harmoniseres. En forenkling af målgruppestrukturen vil kræve en grundig analyse af de indsatsmæssige og økonomiske konsekvenser.

3.2 "Katalog over barrierer og uhensigtsmæssigheder på beskæftigelsesområdet"

De seks største byer (Københavns, Aarhus, Aalborg, Odense, Esbjerg og Randers) har samarbejdet om at udarbejde et katalog over barrierer og uhensigtsmæssigheder på beskæftigelsesområdet. Kataloget er i september 2016 blevet forelagt både beskæftigelsesministeren og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR). Der arbejdes videre med katalogets forslag, blandt andet i regi af en arbejdsgruppe i Kommunernes Landsforening (KL) med deltagelse af blandt andre BIF.

Baggrunden for udarbejdelsen af kataloget er, at refusionsreformen lægger op til, at beskæftigelsesindsatsen styres efter resultater i stedet for procesregulering. Det kræver, at procesreguleringen løses og lovgivningen bliver mere fleksibel. Kataloget er 6-byernes forslag til, hvor man med fordel kunne skabe mere fleksibilitet, for at sikre en indsats med resultater.

I alt oplistes 72 barrierer og uhensigtsmæssigheder inden for otte forskellige overordnede emner. De barrierer, som 6-byerne har identificeret som de vigtigste, er oplistet nedenfor i tabel 4. 6-byernes vurderer, at en ændring af disse uhensigtsmæssigheder har høj prioritet, fordi de "(...) kan forsinke eller direkte modvirke effekterne af beskæftigelsesindsatsen"(uddrag fra kataloget).

I denne prioritering, indgår der ingen barrierer i det ottende emne. For at se alle uhensigtsmæssigheder, henvises der til kataloget.

Tabel 4: 6-byernes prioriterede barrierer

Overordnet emne 1: Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.		
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring
Forelæggelse af jobafklarings-sager for rehabiliteringsteam.	Unødige proceskrav for rehabiliteringsteam.	Loven siger, at alle rehabiliteringssager som udgangspunkt skal forelægges rehabiliteringsteamet inden for 4 uger. Grænsen på 4 uger giver i en række tilfælde ikke faglig eller praktisk mening, især ikke fordi forelæggelsen af sager for rehabiliteringsteamet er meget ressourcekrævende.
Førtidspension og seniorpension – behandling i rehabiliteringsteamet forud for afgørelse.	Unødige proceskrav for rehabiliteringsteam.	Det er vanskeligt at se formålet med, at sagen skal behandles på et rehabiliteringsmøde. Arbejdsevnen skal vurderes ud fra de helbredsmæssige forhold, og borgerens mulighed for at arbejde inden for eksisterende faglige område. Der skal ikke anvendes ressourceforløb, og arbejdsevnen skal ikke afprøves bredt med henblik på udvikling inden for andre fagområder. Også her kan man mene, at der er tale om oversagsbehandling – også selv om det er et lille område med få sager.
Overordnet emne 2: Sygedagpengområdet, lægeattester m.v.		
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring
Opfølgningssamtaler hver 4. uge med alle sygedagpengemodtagere.	Unødige proceskrav på sygedagpengområdet.	Alle sygedagpengemodtagere skal have en samtale hver 4. uge, men det er ikke altid meningsfuldt ift. den enkelte borger. Eksempelvis kan det være en fordel at udskyde en samtale en uge, hvis borgeren afventer undersøgelse eller svar fra læge. Jobcentret kommer i de situationer til at styre efter at overholde rettidigheden i stedet for at lave en effektiv indsats.
Lovkrav om indhentelse af lægeattest inden første opfølgning i en sygedagpengesag.	Unødige proceskrav på sygedagpengområdet.	Der skal altid indhentes lægeattest inden første samtale i 8. sygdomsuge. Men lægen kan ikke altid udtale sig om sygdommens indflydelse på arbejdsevnen på det tidspunkt, og man er derfor nødt til at indhente flere attester senere i forløbet. Lægeattester koster 1018 kr., som kunne spares ved at vente.
Opfølgning på baggrund af lægelige oplysninger i sager, hvor borgeren er i intensive langvarige behandlingsforløb i hospitalsregi – på lige fod med standby.	Unødige proceskrav på sygedagpengområdet.	Kravet om samtale for denne målgruppe er ofte et irritationsmoment for borgeren og meningsløs for konsulent. Jobcentret kommer i de situationer til at styre efter at overholde rettidigheden i stedet for at lave en effektiv indsats.

Overordnet emne 3: Fleksjobområdet		
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring
Progression i fleksjob – incitament til at øge antal timer.	Muligheder for snyd på grund af manglende incitamenter og kompleksitet.	Udformningen af aflønningsreglerne gør, at mange borgere i fleksjob ikke har incitament til at øge antallet af arbejdstimer, som det ellers var intentionen med fleksjobreformen.
Fastsatte arbejdstimer og intensitet.	Muligheder for snyd på grund af manglende incitamenter og kompleksitet.	Efter timeantal og intensitet i et konkret fleksjob er fastlagt, kan den ansatte og arbejdsgiveren frit nedsætte timetallet. Så længe der udbetales løn for minimum én time kan jobcentret ikke stoppe fleksjobbet. Det kan misbruges til at lave proformafleksjob, hvor borgeren ikke reelt arbejder og arbejdsgiveren kun har udgifter til én times løn per uge.
Aflønning i fleksjob.	Muligheder for snyd på grund af manglende incitamenter og kompleksitet.	Lovgivningen går ud fra, at jobcentret kan finde information om løn, ferie m.v. i e-indkomst til brug for beregning af aflønning for fleksjob. Men i realiteten skal der ofte tages kontakt til den ansatte eller virksomheden og laves manuelle beregninger. Lovgivningen omkring beregning af aflønning i fleksjob er så kompleks, at der er risiko for, at beregningerne varierer fra kommune til kommune, og at det er for borgeren at forstå beregningen.
Overordnet emne 4: Unge og uddannelse		
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring
Uddannelsespålæg for STU-elever.	Manglende mulighed for fritagelse af uddannelsespålæg, hvor det ikke vil have effekt.	Elever på STU (uddannelse for unge med særlige behov) skal have uddannelsespålæg. Men fordi de er fritaget fra kontaktforløb og de ikke er i stand til at tage uddannelse på ordinære vilkår, skal der alligevel ikke følges op på uddannelsespålægget og pålægget skaber unødigt utryghed for borgerne.
Uddannelsespålæg for særligt syge.	Manglende mulighed for fritagelse af uddannelsespålæg, hvor det ikke vil have effekt.	Selv modtagere af uddannelseshjælp, der er langvarigt syge og eventuelt indlagt, skal have uddannelsespålæg. Det er uhensigtsmæssigt at opretholde regler af principielle grunde.
Unge med behov for ekstra undervisning i uddannelsessystemet.	Unge risikerer at falde mellem to stole i systemet.	For unge, der i grundforløb 1 og 2 på en erhvervsuddannelse ikke opnår tilstrækkelig progression og derfor bliver nødt til at modtage ekstra undervisning på eksempelvis VUC, kan der opstå problemer med at finansiere depositum for den ekstra undervisning. Systemet er ikke smidigt nok til at kunne hjælpe de unge.
Erhvervsuddannelsesreformen.	Unge risikerer at falde mellem to stole i systemet.	Kravene for optag på erhvervsuddannelserne er skærpet. Det er meningen, at mesterlære skal være en vej ind i uddannelse for de unge, der ikke kan leve op til kravene. Men reelt er der meget begrænset adgang til mesterlære. Samtidigt er tilskuddet til grunduddannelsen fjernet, så antallet af unge, der grundet manglende læreplads ikke kan starte på uddannelse, er steget. De unge får dermed dårligere adgang til optag på en erhvervsuddannelse, selvom de har uddannelsespålæg.
Samspillet mellem SU-	Unge risikerer at falde mel-	Reglerne er udformet sådan, at det skaber incitament

reformen, kontanthjælpsreformen og erhvervsuddannelsesreformen.	lem to stole i systemet.	for de unge til at søge uddannelseshjælp, selvom de ikke er interesserede i det, fordi de skal have et uddannelsespålæg for at modtage SU for 6. uddannelsesforsøg.
Forhøjet uddannelseshjælp.	Unge risikerer at falde mellem to stole i systemet.	Unge kan få forhøjet uddannelseshjælp, hvis har visse psykiske diagnoser. Diagnoserne er opgjort på en udtømmende liste, men listen afspejler ikke de unges reelle udgifter til medicin, så nogle ikke får ekstra hjælp trods høje medicinudgifter.
Voksenlærlingetilskud til virksomheder.	Unge risikerer at falde mellem to stole i systemet.	Reglerne for tilskud til arbejdsgiver gør, at de unge presses til at være ledige i to måneder, før de kan blive voksenlærlinge.
Skolepraktik – SKP.	Unge risikerer at falde mellem to stole i systemet.	Hvis den unge én gang har takket nej til skolepraktik, er det ikke muligt senere at vende tilbage og starte i skolepraktik. Nogle unge kan dermed ikke færdiggøre deres uddannelse og går i stedet ledige.
SU til dagpengemodtagere mellem 25 og 29 år ved opbrugt SU gennem uddannelsespålæg.	Unge risikerer at falde mellem to stole i systemet.	Unge mellem 25 og 29 år får ikke uddannelsespålæg og dermed ikke adgang til ekstra SU, hvis de har opbrugt deres SU-ret. Jobcentret kan dermed ikke hjælpe dem til forsørgelse under uddannelse.
Overordnet emne 5: Kontaktforløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.		
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring
Det individuelle kontaktforløb.	Detailregulering af individuelle samtaler.	Der er mange specifikke krav til indhold af og kaden- ce for samtaler for de enkelte målgrupper. Det er unødvendigt bureaukratisk og lægger beslag på man- ge af jobcentrets ressourcer.
Krav om personlig kontakt.	Manglende mulighed for fritagelse af grupper, hvor samtale/mentor ikke vil have effekt.	Der findes allerede undtagelser fra kravet om person- ligt fremmøde ved samtaler, men listen bør udvides til at omfatte borgere på krisecentre og borgere, der er indlagt på hospital eller sengeliggende i eget hjem.
Ret og pligt til mentor.	Manglende mulighed for fritagelse af grupper, hvor samtale/mentor ikke vil have effekt.	Aktivitetsparate har ret og pligt til mentor, selvom de er hospitalsindlagt med psykiske eller fysiske syg- domme eller er i et botilbud. Det giver ikke mening, at alvorligt syge borgere og borgere, hvor andre vare- tager den løbende kontakt, stadig har ret og pligt til mentorstøtte.
Raskmeldte skal kunne fort- sætte i virksomhedsprak- tik/løn tilskud.	Manglende mulighed for at fortsætte virksomhedsprak- tikforløb for raskmeldte sygedagpengemodtagere.	Fordi sygedagpengemodtagere har ret til længere praktik og løn tilskud end a-dagpengemodtagere, kan en raskmelding medføre, at borgeren ikke kan fort- sætte i samme virksomhedspraktik eller løn tilskud, selvom den har god effekt for borgeren.
Overordnet emne 6: Økonomi og ydelser		
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring
Lukke for kontanthjælp ved udeblivelse.	Manglende mulighed for sanktion.	En kontanthjælpsmodtager, der gentagne gange ude- bliver fra samtaler, kan ikke fratages retten til kon- tanthjælp, kun gives periodesanktioner. At lukke hjælpen kræver, at borgeren afviser et åbent tilbud, som jobcentret skal bruge ressourcer på at administre- re eller købe. En borger, der gentagne gange ikke viser at stå til rådighed, burde kunne fratages hjælpen

		på den baggrund.
Overordnet emne 7: IT og digitalisering		
Underordnet emne	Uhensigtsmæssighed	Kort forklaring
Indhold i indberetningerne til Det Fælles Data Grundlag (DFDG).	Indhold i indberetningerne til Det Fælles Data Grundlag (DFDG).	Kommunernes muligheder for indberetning af data om borgerne til Det Fælles Data Grundlag er begrænset i format og tidsperiode og påvirker derfor, hvordan kommunernes fagsystemer kan udformes. Indberetningsmulighederne og hensynet til at kunne indsamle statistik bliver således styrende for indsatsen over for borgerne.

3.3 Datapræsentation

Datapræsentationen i kapitlet, er opdelt i tre underafsnit:

1. Resultater fra dataindsamlingen i centrene og i centralforvaltningen (afsnit 3.3.1)
2. ”Lavthængende frugter” - præsentation af uhensigtsmæssigheder, som forvaltningen har håndteret løbende i processen (afsnit 3.3.2)
3. Aktørinddragelse - præsentation af input fra arbejdsmarkedsparter, relevante erhvervsorganisationer og HovedMED (afsnit 3.3.3)

3.3.1 Resultater fra dataindsamling i centrene og centralforvaltningen

Projektets metode har efter ønske fra udvalget i høj grad fokuseret på inddragelse af forvaltningens medarbejdere. Derfor har kortlægningen taget udgangspunkt i medarbejdernes oplevede uhensigtsmæssigheder. Den valgte metode betyder, at rapportens kortlagte uhensigtsmæssigheder er kommet fra de medarbejdere, der har deltaget i fokusgrupperne/interviews. Andre medarbejdere ville have kunne peget på andre uhensigtsmæssigheder. For at sikre, at der så vidt muligt, er enighed om de kortlagte uhensigtsmæssigheder, har centrenes øvrige medarbejdere har fået mulighed for at melde input ind til kontaktpersoner, som har videregivet input til fokusgruppen og projektgruppen. Derudover er al data blevet kvalitetssikret hos centerledelserne og kontorchefen i centralforvaltningen, som har haft mulighed for at komme med afslutningsvis input og kommentarer.

Dataindsamlingen fokuserer først og fremmest på at kortlægge uhensigtsmæssige *redskaber* og *arbejdsgange* som indgår i de daglige opgaver.

- Redskaber er i denne sammenhæng defineret som det, hvad der understøtter medarbejderens arbejde med den ledige, herunder IT-systemer, forskellige skabeloner og koncepter, kommunikationskanaler og online-portaler.
- Arbejdsgange er i denne sammenhæng defineret som processer, medarbejderne benytter til at løse deres opgaver. Nogle af arbejdsgangene er formaliseret gennem arbejdsgangsbeskrivelser i Arbejdsgangsportalen eller lokalt i centrene. Andre er mindre formelle processer. Mange arbejdsgange understøtter brugen af redskaberne.

Redskaber og arbejdsgange er det, som medarbejderne konkret benytter sig af, og forholder sig til, i udførelsen af deres arbejde med at få ledige borgere i job og uddannelse. Mange redskaber og arbejdsgange implementeres for at imødekomme lovpligtige eller ikke-lovpligtige krav og regler. Det er derfor også redskaber og arbejdsgange, der typisk kan opleves som uhensigtsmæssige og bureaukratiske.

Der har været afholdt 22 fokusgrupper og interviews på tværs af alle jobcentre, beskæftigelsescentre, Københavns Erhvervshus og Ydelsesservice. Omkring i alt 80 medarbejdere, inkl. ledelsesrepræsentanter har deltaget i tilsammen over 50 timers dataindsamling. Udover megen lovgivning,

er der mange beslutninger i indsatsen, som træffes på lokalt politisk niveau, af BIU eller i forvaltningen. I fokusgrupperne har det vist sig, at det for medarbejdere i forvaltningens centre, ikke altid er gennemsigtigt hvor kravene kommer fra. For imødegå det, er dataindsamlingen afslutningsvist blevet suppleret input fra centralforvaltningen, med henblik på at bidrage med hvilke lokalt politiske og administrative beslutninger der er truffet, som potentielt kan udfordre centrenes arbejde med den at få ledige borgere i job eller uddannelse (se bilag 1 for en nærmere gennemgang af projektets metodiske fundament).

Udover kortlægningen af uhensigtsmæssigheder, er medarbejderne indledningsvist blevet bedt om at opliste alle de redskaber og systemer som de benytter, eller skal forholde sig til. Det er i alt blevet til 115 redskaber, som er skitseret i nedenstående tre tabeller. Tabellerne er ikke udtømmende, men resultatet af fokusgruppernes opstilling.

Tabel 5: Statslige redskaber/systemer

System/redskab	Kort forklaring
Arbejdsmarkedsbalancen	Database som bruges til at afdække arbejdsmarkedsbehovet.
Arbejdsmarkedsportalen	Portal som bruges til at udsøge info om borgeren.
Blanketsystem	Også kaldet attestsystem – her kan man udsøge blanketter.
Blue Whale	Sikker post til virksomheder.
Borger.dk	Bruges til at sende digital post.
DFDG	Det Fælles Datagrundlag. Statslig database som er byggestenen for meget data.
Dialog værktøj	Værktøj til samtalen. Endnu ikke fuldt ud implementeret af STAR.
Doc2mail	Med doc2mail sender man breve til borgers e-boks. Fjernprinter til e-boks.
E-indkomst	Bruges til at udsøge viden om borgers indkomst.
Integrationsportal / Flygtningenet	Bruges til at booke tolk.
Jobkon	Jobnet for konsulenter.
Joblog	Modul i Jobnet hvor borger skal dokumentere jobsøgning.
Jobnet	Statslig digital platform for ledige borgere.
”Min Plan”	Udviklingsplan som tilgås via Jobnet.dk
NEMSMS	Digital SMS løsning.
Positivlisten	Liste over de uddannelser til dagpengemodtagere, hvor jobcentret kan få tilskud.
Selvbook	Funktion på Jobnet.dk – borger skal/kan booke samtaler selv.
Udlændingeinformationsportalen(UIP)	Digital portal som bruges til at tjekke opholdsstatus på borgeren.
Virk.dk	Virksomhedernes e-boks.

Tabel 6: BIF’s redskaber/systemer

System/redskab	Kort forklaring
Arbejdsgangsportalen	Digital platform for arbejdsgange. Administreres af centralforvaltningen.
CallGuide Agent	Telefonsystem (tidligere brugte vi Pulse).
CRM	Fagsystem for Københavns Erhvervshus - understøtter virksomhedsrekrutteringen.
CSC Social	Socialforvaltningens fagsystem.
EDH	Elektronisk dokument håndtering. System hvor alle brevskabeloner ligges og breve til borgeren tilgås. Kun Ydelsesservice og Københavns Erhvervshus har efter Fasit implementering fortsat adgang til EDH.
Fasit	Nyt fagsystem der har erstattet OPERA. Ydelsesservice har som de eneste stadig adgang til de gamle systemer

	(OPERA, KMD sag og EDH).
Fremmødescanner	Skaber overblik over fremmødte borgere. Borger registrer sig her i stedet for i en reception. (Nogle centre begge dele).
Jobbasen	Portal til alle jobåbninger. En del af Smart Blanket.
KAS	Kursus Administrations System
KBHijob	København digital portal for ledige borgere.
KMD aktiv	Sagsstyringssystem - Kaldes også Cicsen, forsørgelseshistorik.
KMD indkomst	Sagsstyringssystem
KMD mainframe	Sagsstyringssystem
KMD sag	Sagsstyringssystem – Er udfaset på jobcentret ifbm. Fasit.
KMD sags administrationen	Bruges når der skal laves nye brevs-kabeloner.
KnowledgeCube	Leverandør platform til VIAS, KAS, KBHijob, Fremmødescanner og UM.
Kvintet	Produktionsstyringssystem.
KØR	Økonomisystem.
MediConnect	System som kun bruges i forbindelse med rehabiliteringsplanen og rehabiliteringsmødet.
Netforvaltning sundhed (NFS)	Kommunens digitale kommunikationsplatform i forhold til de almene læger.
Outlook	Mail system.
Planner	System som bruges til at udsende breve til borgere.
Rehabiliteringssite	Fælles portal for mødeledere i rehabiliteringsteamet. Her ligger banketter og arbejds-gange (mødelederens arbejds-gangsportal).
Smart Blanket	Blankethåndteringssystem. Kaldes også Ltas. Erstattes af VITAS foråret 2017 for en række former for støttet beskæftigelse..
Targit	BIF database med borger oplysninger.
Udbudsportalen	Kommunikationsplatform med eksterne leverandører.
Udviklingsmål	System, som bruges til at registrere borgers udvikling. Tilgås på KBHijob.
VIAS	Virksomhedsadministrationssystem. Her indhentes bl.a. oplysninger om virksomhederne - forholdstal ift. place-ringer.

Tabel 7: Hjælperedskaber

System/redskab	Kort forklaring
Avis	Popup i fagsystemet, som adviserer om en hændelse, som konsulent skal agere på.
Arbejdsskadestyrelsens hjemmeside	Hjemmeside, som bruges til at søge statistik på bl.a. FØP sager.
Barselsberegner	Bruges til at beregne barsel.
Beskæftigelses-indikatorprojektet	Forskningsprojekt, som skaber viden om hvordan man får aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere tættere på arbejdsmarkedet.
BIF uddannelse	En fælles uddannelse for at styrke den fælles faglighed i BIF (for medarbejdere med borger- og virksomhedskontakt).
BIF-SOF portalen	Kommunikationsflade mellem medarbejdere i SOF og BIF.
Blanketter	Bruges ved ansøgninger om ydelser, forløb, etc.
Bopælsattest	Bruges til at tjekke borgers bopæl.
Borgerrådgiverens nyhedsbrev	Orientering til medarbejdere.
Borgertilfredshedsundersøgelse	Orientering til medarbejdere.
Brevskabeloner	Tidligere kaldet makroer – hjælp til sagsbehandlingen.
Callcenter i JKU	JKU har deres eget interne callcenter for at aflaste job-

	konsulenter. Jobkonsulenter skiftes til at have vagt.
Centerintranet	Hvert center har deres eget centerintranet til at dele informationer og lokale arbejds gange.
CV skabelon	Hjælp til CV.
CVR.dk	Bruges til at udsøge viden om virksomheden (fx forholds- tal).
Danskportalen	Info om borgers danskniveau.
Evalueringsskema	Borgere bedes udfylde evalueringsskema efter endt for- løb.
Facebook	Sociale medier bliver brugt til at få supplerende viden om borgeren, dog under den betingelse, at det er <u>sagligt</u> og <u>relevant</u> for borgerens sag.
FIT, Feedback Informed Treatment	Et system i Socialforvaltningen, der bruges i samtaler med borgeren for at følge borgers udvikling. Bruges ved BIF/SOF borgere.
Forberedelsesskema (tilgås på jobnet)	Hjælpskema til samtalen.
Forberedelsesskema (tilgås på KBHijob)	Hjælpskema til samtalen.
Fællessamtalens forberedelsesskema	Bruges til fællessamtalen mellem A-kasse, jobcentret og borger.
Hjemmesider	Konsulenterne bruger derudover forskellige hjemmesider til at udsøge information fx sundhed.dk og krak.dk.
Hjælpskema til borger	Hjælp til udfyldelse af den forberedende plan for revali- dender.
Hjælpspørgsmål til jobkonsulent.	Hjælpeværktøj til udfyldelsen af den forberedende rehabi- literingsplan for revalidender.
Holdlog	Excelark, som fungerer som styrings-, og informations- værktøj for CBSI's jobparate borgere.
Hot Keys	Robotteknologi. Hjælp til aflastning af manuelle opgaver.
Indsatsplan	En del af rehabiliteringsplanen for borgere i en helheds- orienteret indsats
Infoark/skema/guide	Informationsskrivelser til borgeren
Introlister	"Hjemmelavet" styringsværktøj for CBSI's jobparate borgere. Papirform – manuel afkrydsning af fremmødte borgere.
Isbryderordning hjemmeside	Bruges til at søge information om isbryderordningen (for handicappede).
Jobindex	Bruges til at assistere borgerens jobsøgning.
Jobnetsupport	Bruges, hvis borger siger, at de har tjekket jobnet-job, men at de ikke er registreret. Så ringer YDS hertil for at tjekke deres log og høre, om der har været tekniske pro- blemer.
Kontaktcentret	Kultur og Fritidsforvaltningen varetager Jobcenter Kø- benhavns omstilling mv.
Koordinerende sagsbehandler	Et lovgivningsbegreb. Opleves som et godt redskab for borgeren.
Københavnmodeller	Københavnmodeller af fx blanketter og skabeloner.
Leverandørrapporter	Kommunikationsplatform mellem jobcentret og beskæfti- gelsescentret. Kontrolredskab for centralforvaltningen. Skrives når forløb for borger slutter.
LinkedIn	Sociale medier bliver brugt til at få supplerende viden om borgeren, dog under den betingelse, at det er <u>sagligt</u> og <u>relevant</u> for borgerens sag.
Lægeerklæringer	Bruges ved dokumentationskrav.
Læsetest	Bruges til test af borgere.
Medicin.dk	Hjemmeside med generelle oplysninger om medicin. Bruges til at indhente lægelige oplysninger til borgeren.
Mentor	Borger kan bevilliges mentorstøtte.
Mentorrapport	Kommunikationsplatform mellem Jobcenter og mentor.
Orden i sagerne	Hjælpeværktøj til bl.a. kommunikation i forvaltningen og

	journalpligt.
Praktikpladsen.dk	Bruges til at søge viden om praktikpladser.
Rehabiliteringsplan	Rehabiliteringsplanen er forskellig alt efter indstillet ydelse. Det vil sige, at der er forskellige skabeloner alt efter den endelige indstilling. Planen indeholder to dele - en forberedende og en indsats del.
Resultatkontrakter	Centres resultatkontrakter.
Retsinfo	Lovgivningsportal.
Rettidighedslisten	Bruges til at sikre overholdelse af rettidigheden i AMC.
Rådighedsskema	Bruges af Ydelsesservice – excelark som hjælper til at lave en rådighedsvurdering.
Samtalekoncept for dagpengemodtagere	Hjælp til samtalen med dagpengemodtagere
Samtalekoncept for sygedagpengemodtagere	Hjælp til samtalen med sygedagpengemodtagere
Samtaleskemaer (JKU)	Hjælp til samtalen og rettidigheden.
Samtykkeerklæringer	Frivillig accept fra borger om at de oplysninger der indhentes om personen, må behandles.
Schultz	Bruges ofte som arbejdsgangsportalen. Vejledning i lovgivning.
Skat.dk	Bruges af Ydelsesservice til at tjekke hvor mange konti borgeren har.
Skriveværksted	Borgere, der ansøger om revalidering skal udfylde egen rehabiliteringsplan. Skriveværksted tilbyder hjælp hertil.
Sundhedskoordinator	Ses også som et redskab, da denne bidrager med lægelig faglig bistand.
Testmaskinen.net	Hjælp til ansøgning og CV, styret af Jobindex.
Tilbudslisten	Liste som skaber overblik over tilgængelige tilbud.
Tolkesystem	Bruges i forbindelse med bestilling af tolke.
Uddannelses- og forskningsministeriets hjemmeside	Herigennem søger udenlandske studerende om godkendelse af deres uddannelse. Her tilgås <i>takstkataloget</i> - en oversigt over hvor meget KK skal betale for at have en borger gående på en uddannelse (bevillinget uddannelsesforløb).
Uddannelsesguiden.dk	Hjemmeside som bruges til at udsøge information om tilgængelige uddannelser.
Ungedatabasen	Datagrundlag for de unge. Statsligt reguleret.
UNI C	Nu STIL (Styrelsen for It og læring). Bruges til at søge viden om uddannelser.
Videoløsninger	For at undgå transport tid og spildt tid ved aflyste møder, bruges videoløsninger af nogle centre ved afholdelsen af samtaler mellem flere centre.
YDS samarbejdstelefon	Bruges til at komme hurtigt i kontakt til Ydelsesservice.
Åben vejledning	Åben dør, hvor alle borgere kan komme og høre om ordningen og få en vurdering af, om de er i målgruppe for revalidering

Dataindsamlingens identificerede uhensigtsmæssigheder er i det følgende systematiseret i syv overordnede kategorier (se punktopstilling forneden). Derudover er de herunder emnemæssigt kategoriseret i samme otte kategorier, der er anvendt i 6-by kataloget (læs mere om projektets metode i bilag 1).

1. Forslag til potentielle business cases (afsnit 3.3.1.1)

De præsenterede tre emner skal forstås som *forslag* til potentielle business cases. Der ligger derfor et arbejde i at videre undersøge, om der er et reelt effektiviseringspotentiale eller om løsningen ligger inden for de allerede afsatte/besluttede rammer.

2. Identificerede klynger (afsnit 3.3.1.2)

På tværs af centrene har fokusgrupperne påpeget nogle af de samme uhensigtsmæssigheder. Disse uhensigtsmæssigheder er samlet i klynger, for at skabe et bedre overblik over resultaterne. I de tilfælde hvor mængden eller potentialet i uhensigtsmæssigheden vurderes mindre end til en business case, eller hvor der er flere lovgivningsbestemte barrierer for ændring, beskrives de som klynger.

3. Uhensigtsmæssigheder, som har klart potentiale for forenkling (afsnit 3.3.1.3)

Klart potentiale er, når uhensigtsmæssigheden vurderes at have et sikkert forenklings/ afbureaukratiserings potentiale – denne kategori er yderligere opdelt i *Need to* og *Nice to*. *Need to*, som angiver, at uhensigtsmæssigheden er så udfordrende for arbejdet, at den har et akut behov for at blive berørt. *Nice to*, som angiver, at uhensigtsmæssigheden har et klart forbedringspotentiale, men ikke et akut behov for at blive berørt.

4. Uhensigtsmæssigheder, som har muligt potentiale for forenkling (afsnit 3.3.1.4)

Muligt potentiale er, når uhensigtsmæssigheden vurderes at have potentiale for forenkling, men hvor der er behov for en yderligere belysning af sagen – enten for at kvalitetssikre udtalelserne fra fokusgrupperne, eller for at undersøge mulighederne for afbureaukratisering/forenkling nærmere.

5. Uhensigtsmæssigheder, som håndteres af andre igangværende initiativer (afsnit 3.3.1.5)

Der er identificeret uhensigtsmæssigheder, som håndteres af allerede igangværende initiativer (det drejer sig primært om det nye fagsystem Fasit).

6. Uhensigtsmæssigheder, som anbefales håndteret ved formidling (afsnit 3.3.1.6)

Der er identificeret uhensigtsmæssigheder, hvor det anbefales, at de håndteres ved formidling til relevante aktører. Det er ofte uhensigtsmæssigheder, hvor formålet med kravet/reglen etc. skal formidles tydeligere. Her drejer det sig om at få styrket kommunikation og videndelingen i forvaltningen.

7. Uhensigtsmæssigheder, som ikke anbefales at arbejde videre med (afsnit 3.3.1.7)

Derudover er der uhensigtsmæssigheder, som det ikke anbefales at arbejde videre med. Årsagen er også angivet.

3.3.1.1 Forslag til business cases

På baggrund af dataindsamlingen fra både fra fokusgrupper/interviews på centrene og dataindsamlingen i centralforvaltningen, peges der her på tre potentielle business cases, ud fra en vurdering af, om uhensigtsmæssighederne har:

- Stort potentiale for at lette arbejdet i praksis.
- Mange medarbejdere/centre har påpeget uhensigtsmæssigheden/problemstillingen.
- Har et akut behov for at blive berørt.
- Kræver sandsynligvist en investering for at udmønte.

Administrative arbejdsgange ved håndtering af blanketter

Flere centre peger på, at arbejdet med blanketter er administrativt tungt, da mange blanketter kræver en manuel underskrift, hvilket betyder at den elektronisk udfyldte blanket, skal udskrives for at underskrives manuelt, hvorefter den skal scannes ind og ligges ind på borgerens sag. På såvel jobcentre som beskæftigelsescentre er der således et stort potentiale i at kortlægge de administrative arbejdsgange i forbindelse med brugen af blanketter.

I foråret 2017 implementeres STAR systemet VITAS. Herefter er det for en række jobordninger kun muligt for virksomheder at udfylde blanketter i forbindelse med virksomhedsplaceringer elektronisk. VITAS løser mange men langt fra alle problemstillinger ift. blankethåndteringen.

Nuværende udfordringer:

- Der er en udfordring ift. en lang administrativ proces ved brug af tilbud hos leverandører. Når jobcentret skal henvise borgeren til en leverandør, f.eks. for at tage en buskørekort, sendes der en mail med et betalingstilsagn til leverandøren. Jobcentret har på forhånd, elektronisk, udfyldt cpr-nummer samt kursusinformationer. Når leverandøren modtager betalingstilsagnet skal resten af blanketten udfyldes og sendes retur til jobcentret via mail. Den sendes til jobcenterets hovedpostkasse, som betjenes af administrativt personale. Det administrative personale ligger blanketten på borgerens sag og sender en avis til sagsbehandleren, som herefter skal printe, underskrive, scanne og journalisere blanketten på borgerens sag. Det opleves som meget ressourceintensivt. Processen kan ske op til flere gange på samme forløb, da der skal ligge et betalingstilsagn for hvert tilbud - fx for både køretimer, teori, servicekursus mv. når borger får bevilget et buskørekort.
- Det kræver en bred forståelse for de forskellige systemer for at forstå blankettens flow gennem virk.dk, Smart Blanket og fagsystemet. Processen forenkles for nogle jobordninger væsentligt i VITAS. Det anbefales, at forvaltningen kortlægger praksis omkring virksomhedsblanketter, herunder også praksis vedr. de mange manuelt udfyldte blanketter.

Tilbudsstyring ved forvaltningens beskæftigelsescentre

Stort set alle deltagere i fokusgrupperne har peget på vigtigheden af systemintegration. Jo bedre systemerne taler sammen, desto mere tid kan der spares i sagsbehandlingen. På beskæftigelsescentre er der et stort potentiale i at kortlægge behovet for IT og administration/styring af tilbud/aktivering/undervisning. Beskæftigelsescentrene benytter Kursist Administrations Systemet (KAS) til at administrere borgernes tilknytning til tilbud som led i deres aktivering, samt til at dokumentere deres fremmøde.

Nuværende udfordringer:

- KAS opfylder ikke behovet for styring af hhv. tilbud/aktivering/undervisning og fremmødte borgere på beskæftigelsescentre. KAS opleves ufleksibelt som et arbejdsystem, og fungerer mere som et kontrolsystem.
- KAS er ikke integreret med andre systemer i beskæftigelsesindsatsen, hvilket skaber mange manuelle, og tidskrævende, arbejdsopgaver.

- Der er allerede lagt udviklingsønsker frem, men der kunne med stor fordel arbejdes på at kigge på en bedre systemunderstøttelse. Det vil betyde mere effektive arbejdsgange for jobcentre og beskæftigelsescentre.
- Der opleves mange udfordringer i den nuværende digitale understøttelse på beskæftigelsescentrene. Følgende beskrives et par eksempler:
 - Der findes i dag ikke ét system til at opgøre en borgers samlede forløb på beskæftigelsescentrene. Det skaber store udfordringer i forhold til at kunne påvise leveranden af et bestilt antal timer. Der mangler et redskab til at se hvad det samlede antal timer er. Det vil gøre overblikket lettere, da mange borgere ofte begynder i et lidt mindre antal timer, for herefter at øge timeantallet. Kursusadministrationssystemet burde kunne dette.
 - Det er svært at skabe sig et overblik over fremmødte (ingen integration mellem KAS og fremmødescanner). Når borger afsluttes i KAS, bliver det ikke ført videre over i journalen. Dette sker manuelt ved at skrive i fagsystemet. Også fraværet skal manuelt trækkes over i fagsystem - dobbeltarbejde.
 - Det er helt afgørende, at systemet selv kan optælle de tilmeldte aktiviteter indenfor forløbsperioden. Aktuelt skal de tælles manuelt, og det tager uhensigtsmæssigt lang tid.
 - Det er ikke muligt, at indtaste gentagelser i KAS. Hvis borgeren har fritidsjob hver onsdag, skal det manuelt skrives ind for hver uge, i de op til 13 uger hvor borgeren er i tilbud, hvilket kan være meget tidskrævende.
 - Undervisningsforløb på beskæftigelsescentrene, har et særligt behov for at blive digitalt understøttet i udarbejdelsen af bemandingsplaner og skemalægning.
 - Dobbelt registrering i KAS og fagsystem: Partshøring startes i KAS med registreringer, og derefter oprettes en partshøring med de samme informationer i fagsystemet. Registreringen i fagsystemet er den "rigtige" partshøring, mens registrering i KAS, er for at beskæftigelsescentret kan se, at Ydelsesservice er i gang med partshøring. Kan en integration mellem KAS og Fasit klare dette?

Gentænke brugen af leverandørrapporter

Når et borgerforløb afsluttes hos en af forvaltningens leverandører (herunder også beskæftigelsescentre), eller når jobcentret efterspørger det, skal leverandøren udarbejde en leverandørrapport for borgeren. Den skal benyttes af borgerens beskæftigelseskonsulent i jobcentret, og bruges af centralforvaltningen som kontrol ift. at sikre, at leverandøren overholder kontrakten. Der er intet lovkrav om leverandørrapporter. Den er indført for at sikre systematisk opfølgning på borgerens forløb hos leverandøren.

Nuværende udfordringer:

- Gennemgang af leverandørrapporterne bliver nedprioriteret ved travlhed i jobcentrene, hvilket er uhensigtsmæssigt da leverandørrapporten er det primære kommunikationsværktøj mellem leverandører og jobcenteret.
- Beskæftigelsescentrene efterspørger klare retningslinjer for, hvad der er jobcentrets ansvar ved modtagelse af en leverandørrapport.
- Jobcentrene oplever, at rapporterne har svingende kvalitet – og kan være præget af standard besvarelser.
- Hvor ofte leverandørrapporterne skal skrives, afhænger af længden på tilbuddet. Nogle tilbud er meget korte (2uger) - derfor er det for nogle målgrupper særligt tidskrævende, at lave leverandørrapporter.
- Meget information i leverandørrapporterne fra beskæftigelsescentrene, står også i journalnotatet på borgerens sag (beskæftigelsescentrene skal, som jobcentrene, lave journalnotater på borgerens sag i fagsystemet). Leverandørrapporterne kan derfor opleves som både dobbeltlæsning og dobbeltregistrering. Hvis leverandørrapporten ikke skrives rettidigt, fremgår sagen som rød i Udbudsportalen. Det opleves ikke altid at give mening at skulle skrive en leverandørrapport på

borgeren så ofte, så for at ”tilfredsstille systemet” og for ikke at komme bagud, sendes en kopi af journalnotatet i stedet.

- Det kan virke formålsløst, at indkalde en borger til en samtale vedr. leverandørrapporten, hvis der ikke står noget af betydning.
- Overskrifter i leverandørrapporten kan med fordel forbedres. Dårige overskrifter gør det svært at få overblik i rapporterne og søge i dem.
- Hvis leverandørrapporterne beholdes, kan spørgsmål og besvarelser med fordel gøres skarpere. Tilsvarende kan overskrifter forbedres. Dårige overskrifter gør det svært at få overblik i rapporterne, og søge i dem. Fanger leverandørrapporten borgers udvikling/progression? Hvordan måles fravær/effekt osv. bedst?

3.3.1.2 Identificerede klynger

I de identificerede klynger præsenteres *alle* udtalelser vedr. emnet. Der kan derfor i samme klynge både være nogle uhensigtsmæssigheder, som det anbefales at arbejdes videre med, og uhensigtsmæssigheder, som det ikke anbefales at arbejde videre med. De uhensigtsmæssigheder som klyngerne præsenterer, er samlet fra kategori 3-7 og indgår derfor ikke i kategori 3-7. Hvordan klyngerne videre skal håndteres, afklares i en implementeringsproces i foråret 2017.

Adviser i fagsystemet

En advis er en besked vedrørende borgeren, som popper op på konsulentens skærm, og som automatisk bliver hæftet op på borgers sag i fagsystemet. Nogle er standard orienterings adviser mens andre kræver handlen fra jobkonsulenten.

- Der er mange advis'er, som ikke har behov for at blive akut behandlet, og hvor det derfor opleves som uhensigtsmæssigt, at blive forstyrret i skærbilledet. Det anbefales at undersøge om der kan laves en særlig type advis, som kan benyttes hvis behov når handling er akut påkrævet. Dermed øges sikkerheden for, at der handles til tiden. Fx findes der en standard advis om fremtidig lukkedag for forløb. Hvis den bliver overses i mængden af advis'er, bliver borgers forløb ikke lukket, og ydelsen fortsætter selvom borgeren ikke er berettiget til det.
- Advis'er kan have forkert overskrift, hvilket komplicerer det yderligere.

Arbejdsgangsportalen

Digital platform for arbejdsgange der administreres af centralforvaltningen.

- Arbejdsgangsportalen kan styrkes i forhold til hurtigst mulig opdateringer i forhold til forskellige ønsker for at sikre det som et fast opslagsredskab.
- Det kan opleves, som om portalen ikke er tilstrækkelig opdateret i forhold til de mange forskellige ønsker. Her ønskes driften i højere grad tænkt ind i opdateringer/videreudviklinger. Hvis arbejdsgangsportalen ikke opfylder de lokale ønsker, opstår der lokale arbejdsgange, hvilket kan betyde uenighed mellem centrene om, hvordan opgaver håndteres.
- Arbejdsgangsportalen vs. centerintra: Arbejdsgange på centerintra bruges i stigende omfang lokalt. Centerledelserne støtter sig lovmæssigt op ad portalen, når de laver lokale arbejdsgange til medarbejderne. Anvendelsen af arbejdsgangsportalen kan også styrkes i forhold til nye medarbejdere.
- Den IT-tekniske opbygning af arbejdsgangsportalen opleves som ulogisk og ikke brugervenlig.
- Der peges specifikt på arbejdsgange om ”visitation” og ”ordinær uddannelse”, som områder, der gerne må kigges nærmere på.
- Systematisk brug af portalen sikrer opmærksomhed på ændringer i lovgivningen.
- Søgefunktionen kan forbedres, især ift. søgning på blanketter.
- Hvis der opleves mangel på arbejdsgangsbeskrivelser i portalen øges mailantallet.

Forvaltningens arbejdsgangsgruppe arbejder p.t. på et oplæg om arbejdsgangsportalen.
--

Brugen af KBHiJob og Udviklingsmål

KBHiJob er en digital portal for ledige borgere i København. Udviklingsmål er et system, som bruges til at registrere borgers udvikling. Systemet tilgås på KBHiJob.

- Ved korrekt brug, kan Udviklingsmål være et godt redskab, dog mangler der fælles retningslinjer for, hvordan der arbejdes med KBHiJob og Udviklingsmål.
- Mange centre nedprioriterer registreringen i Udviklingsmål, da det er tidskrævende, og da der efterhånden er andre skemaer/redskaber som har samme fokus på borgers udvikling. Alle centre udtrykker, at det er svært at forstå formålet med registrering – netop da der er en opfattelse af, at dataudtræk ikke bliver benyttet. Det bliver derfor oplevet som registrering for registreringens skyld, hvilket resulterer i mangelfuld registrering.
- Formatet for registrering i Udviklingsmål er afkrydsning, som ikke menes at fange borgers diversitet.
- Da brugen af Udviklingsmål for nogle målgrupper er gjort frivillig, mens den for andre målgrupper er stærkt præget af nedprioritering ved travlhed i sagsbehandlingen, vurderes det, at der er behov for en overordnet vurdering af, om forvaltningen fortsat skal pålægge centrene at registrere i systemet.

Den virksomhedsrettede indsats – herunder også den digitale understøttelse af indsatsen

- Den virksomhedsrettede indsats er en indsats, som berører alle enheder i forvaltningen, og derfor er det vigtigt med god videndeling.
- Arbejdsgange på tværs af centrene kan med fordel ensrettes, særligt i forhold til registreringer.
- Alle medarbejdere med virksomhedskontakt skal registrere oplysninger om virksomhedskontakten i forvaltningens virksomhedsadministrationssystem (VIAS). Data viser, at der bliver registreret utilstrækkeligt i VIAS, hvilket udfordrer det opsøgende arbejde.
- Der kan opstå uenighed på tværs af enhederne til hvornår, hvor og hvor meget der skal journaliseres vedrørende virksomhedsplaceringer. For at kunne følge borgers forløb, understreges vigtigheden af, at alle trin i forløbet noteres. Det opleves som uprofessionelt hvis borgerens forløb ikke kan følges i detaljerne. Dermed kan alle vejlede borgeren professionelt uanset hvilken funktion man udfylder.
- Med en forventelig delvis udfasning af Smart Blanket til fordel for VITAS, er det uklart, hvor Jobbasen fremover skal tilgås. Arbejdsgruppen for implementeringen af VITAS ser i øjeblikket på denne problemstilling. Jobbasen kan opleves som uoverskuelig og ikke altid ajourført i forhold til job, der er blevet besatte. Der udtrykkes ønske om, at Jobbasen integreres med fagsystemet, så det blev muligt at slå relevante jobs op igennem borgers CV (som det er muligt på Jobnet). Et automatch mellem Jobbasen og fagsystemet vil spare meget tid i sagsbehandlingen. Forvaltningen ser i øjeblikket på om dette er muligt.
- Da hverken beskæftigelsescentrene eller Københavns Erhvervshus som udgangspunkt varetager myndighedsopgaver, skal jobcenteret godkende bevillingen på placeringen. Det giver forsinkelser og behov for ekstra arbejdsgange.
- Ønsket om at virksomhederne kun oplever at have én indgang/kontaktperson i BIF udfordres af, at forskellige centre med forskellige målgrupper gerne vil lave virksomhedsopsøgende arbejde, samtidig med at Erhvervshuset også gør det.
- Der er forskellige matchprocesser alt efter om en jobordre starter i Erhvervshuset eller i et jobcenter.
- Der efterspørges muligheder for at bruge støttet beskæftigelse i udlandet. For Københavns Kommune vil det i særlig grad handle om Sydsverige.

Myndighedsorganiseringen

- Beskæftigelsescentre har på en række områder ikke myndighedsopgaver, hvilket betyder flere snitflader og processer mellem jobcentre og beskæftigelsescentre og dermed øget behov for beskrevne arbejdsgange.

- Beskæftigelsescentrene kan som udgangspunkt ikke træffe afgørelser, men når borgeren er i tilbud, er det ofte her at spørgsmålene stilles. Det kan betyde dobbeltarbejde, da borgeren henvises til jobcentret samtidig med at beskæftigelsescentret gerne vil vejlede borgeren.

Obligatorisk brug af Jobnet for flere målgrupper

- Jobparate kontanthjælpsmodtagere, dagpengemodtagere og åbenlyst uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere er, som de eneste målgrupper, pålagt at bruge Jobnet. Når der laves en ny "Min Plan" til de tre målgrupper, publiceres denne på Jobnet, hvor borgeren efterfølgende kvitterer for modtagelse. De resterende målgrupper skal også kvittere for modtagelse af ny "Min Plan", men da de ikke er pålagt brug af Jobnet, skal planen sendes til borgeren via digital post (af hensyn til persondatalovgivning) – selvom den automatisk også opdateres på Jobnet. Alle borgere, uanset målgruppe, har en Jobnet profil hvor de kan tilgå deres "Min Plan", og mange benytter Jobnet selvom de ikke har pålagt brug. Der er mange ekstra arbejdsgange forbundet med at skulle sende "Min Plan" via digital post. Derudover er det uhensigtsmæssigt for borgeren, at få informationer fra flere forskellige portaler. Hvis det glemmes, at sende planen digitalt til borgeren, er planen, og eventuelle afgivne tilbud, ikke gyldige. Det betyder genindkaldelse til samtale af borgeren, for igen at afgive tilbuddet.
- Mange borgere, som ikke er pålagt at benytte Jobnet vurderes af konsulenterne at være i stand til at benytte Jobnet.
- Når "Min Plan" publiceres på Jobnet, som den gør for alle målgrupper, bliver borgeren bedt om at bekræfte "Min Plan". Det er i realiteten kun de målgrupper, som har pålagt brug af Jobnet, som skal bekræfte modtagelse. Det skaber forvirring hos borgerne.
- Der er nogle klare lovgivningsmæssige aspekter, som udfordrer brugen af Jobnet, for målgrupper som ikke er pålagt brug. Det er også en problemstilling som 6-by kataloget berører (se side 53 i kataloget).

Organiseringen af Rehabiliteringsteams

- Rehabiliteringsteamet udgøres af to teams med forskellige mødedeltagere. Et team som behandler jobafklaringsforløb (JAF) og et team, som behandler de øvrige sager. Hvis borgeren ansøger om ressourceforløb, men det på mødet beslutes, at borgeren skal have et JAF, så skal borgeren have udarbejdet en ny forberedende plan, som så skal for det andet rehabiliteringsteam. Det betyder ventetid og øget ressourceanvendelse. Denne problemstilling ser forvaltningen på i øjeblikket.
- Der skal laves både en indstilling og en afgørelse i forbindelse med en rehabiliteringssag. Ofte er indstillingen meget lig med afgørelsen (især ved fleksjobsager). Der er i disse sager meget copy/paste tidskrævende arbejde. Forvaltningen har allerede forsøgt at imødekomme denne uhensigtsmæssighed ved at sikre, at det er en medarbejder der er inde i sagen i forvejen, som også skriver afgørelsen.
- Rehabiliteringsplanen indeholder to dele: en forberedende del og en indsatsdel. Der er tre forberedende planer (københavnermodeller) en til revalidering, en til jobafklaringsforløb og en til førtidspension, fleksjob og ressourceforløb. Københavnermodellerne opleves af medarbejderne, som mere detaljerede og komplekse at udfylde, end den statslige udgave. Centralforvaltningen arbejder i øjeblikket på at få dem forbedret.
- Udover de forskellige versioner af planen, er skabelonerne til planerne løbende blevet ændret. Det er vigtigt, at der helt entydigt kun findes opdaterede skabeloner da rehabiliteringsteamet kan afvise borgerens sag, hvis den forkerte udgave er udfyldt.
- Spørgsmålene i planen kan med fordel opdateres, præciseres og gøres skarpere.
- Der er mange forskellige aktører indblandet i en rehabiliteringssag, hvilket gør, at udarbejdelsen af den forberedende plan er meget tidskrævende. Særligt fordi videndelingen er udfordret, især på tværs af forvaltninger.
- Der er udtrykt et behov for, at det kvalitetstjekkes, om der er en fælles faglighed, som er personuafhængig.

- Den forberedende sagsbehandler forstår ikke altid årsagen til, at en sag bliver udsat. Der kunne med fordel bruges nogle ressourcer på at få dette formidlet bedre.
- Manglende tydelig grænse mellem hvornår der afgøres til hhv. jobafklaringsforløb og ressourceforløb. Forvaltningen har arbejdet med denne problemstilling, og det anbefales, at dette formidles tydeligt.

Pakkeforløb for sygedagpengemodtagere

- Pakkeforløbene for sygedagpengemodtagere blev indført i 2015 med henblik på at sagsbehandlere får en større systematik i tilrettelæggelsen af indsatsen overfor sygemeldte, samt et samlet overblik over relevante indsatser hos både private leverandører, CAB, SUF og SOF.
- Pakkeforløbene spiller ikke sammen med tilbuddene hos leverandørerne, og der bruges mange ressourcer på at registrere borgerne i målgrupper. BIU skal den 3. april 2017 godkende justeringer for sygedagpengeaftalen for 2017, og her forslås det, at pakkeforløbene kun anvendes når det er relevant.
- Det er primært overfor ledige sygemeldte på AMC, at pakkeforløbene kan give en god ramme til at strukturere forløbene indenfor.

Registreringspraksis

- Oplysninger på borgeren står flere forskellige steder (fx står der ofte samme oplysninger i fagsystemet og i Smart Blanket).
- I tråd med "Orden i sagerne", bør forvaltningen se på den generelle registreringspraksis. Én oplysning bør kun stå ét sted i en sag, og det bør være det mest hensigtsmæssige sted. Fx kan der være tekniske og faglige udfordringer i, at det er besluttet, at et samtykke skal stå i borgerens "Min Plan". Ligesom registreringer i Smart Blanket også skal registreres i fagsystemet. Med implementeringen af VITAS, vil der ske en integration med fagsystemet, som potentielt kan minimere denne dobbeltregistrering.
- Der bør altid foretages en vurdering af, hvilke administrative og bureaukratiske konsekvenser en beslutning har. Det vil tydeliggøre belastningen af et givent område som følge af en given beslutning.

Retningslinjer for ansættelse med løntilskud i Københavns Kommune

- BIU besluttede d. 15. august 2016 og 28. november 2016 at retningslinjerne skal ændres. Nuværende og nye retningslinjer skal godkendes af BIU i foråret 17. Retningslinjerne får indflydelse på, hvem der kan godkende ansættelserne, hvilket kommer til at påvirke de forvaltninger i Københavns Kommune, der ansætter medarbejdere med løntilskud. (Retningslinjerne blev godkendt af BIU d. 3. april 2017, af Økonomiudvalget d. 9. maj 2017 og af Borgerrepræsentationen d. 18. maj 2017).

Sagsbehandlingsfrister

- Der er fastsat sagsbehandlingsfrister for at sikre, at borgerne får deres sag afgjort hurtigst muligt. Opgaven med at følge op på om sagsbehandlingsfristerne er overholdt, er meget tidskrævende.

Snitflader i forvaltningen

- Kommunikationen på tværs af enhederne skal forbedres, fx gennem øget samarbejdet mellem fagkoordinatorerne.
- Leverandørrapporterne er pt. den primære kommunikationsflade mellem beskæftigelsescentre og jobcentre. Det kræver en systematisk og kontinuerlig opmærksomhed på kvaliteten og anvendelsen af rapporter (se afsnit 3.3.1.1).
- Der udtrykkes et behov for en hotline mellem jobcentre og beskæftigelsescentre, hvor igennem der kan skabes hurtigere afklaring på borgerhenvendelser.

- Der udtrykkes et behov for en tydeligere arbejdsgang mellem jobcentre og beskæftigelsescentre, i forhold til opfølgning på borgers praktikforløb og forlængelser af praktikopfølgning.

Sociale klausuler

- BR har besluttet, at sociale klausuler skal anvendes så bredt som muligt i forvaltningen. Brugen af sociale klausuler er forskelligt fra udbud til udbud, afhængigt af summen af udbuddet. En model kan fx være, at der efter køb af 1. mio. kr. om året skal tilknyttes 1 ledig borger pr. påbegyndt mio. kr. køb i enten virksomhedspraktik, løntilskud eller fleksjob efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats. Der opleves vanskeligheder ift. at vurdere på hvilke områder de sociale klausuler med fordel kan anvendes, da der eksempelvis ikke kan tilknyttes krav om praktikpladser (uddannelsesaftaler) til unge, fordi kravet om praktikpladser stilles i relation til udbudte opgaver med uddannelsespotentialer for målgrupper af lærlinge inden for uddannelser, hvori der indgår obligatorisk praktik som del af uddannelsesforløbet. Dertil er aftalesystemet, hvori de sociale klausuler skal registreres, tungt og besværligt at arbejde i.

Sygemeldinger /sygefravær og håndtering af sygefravær

- Arbejdsgange for sygemeldinger bør ensartes og kvalitetssikres.
- Opfølgning på borgers sygefravær fra tilbud kan være en udfordring for jobcentret, da jobcentret ikke følger borgeren i tilbuddet.
- Arbejdsdelingen mellem kontaktcentret og jobcentret/beskæftigelsescentret kan med fordel gennemgås for at skabe mere klare snitfald og arbejdsgange, her også ift. at sikre at konsulenterne systematisk følger op på lange og/gentagne sygemeldingsforløb.
- Der efterspørges klare udmeldinger om regler for delvis raskmeldinger.

Tilbudsvifte

- Fordelingen af interne og eksterne leverandører har stor betydning for arbejdet, da Københavns Kommune grundet sin store volumen ofte skal i udbud ved brug af eksterne leverandører. Det er omkostningstungt, da det i gennemsnit tager 6 mdr. at lave et udbud.
- Når der indgås en rammeaftale med en ekstern leverandør, kan indholdet ikke ændres, hvilket gør brugen af eksterne leverandører ufleksibelt.

Vejledning i samtalen

- Forvaltningen fører tilsyn med om borgere bliver oplyst om ret til ferie m.m. i hver samtale. Sagsbehandlere i centrene, giver udtryk for, at det kan virke malplaceret, at vejlede om ferie til en selvmordstruet borger, eller til en borger som ikke har givet udtryk for at ville holde ferie. Der bruges langt tid på, at vejlede borgeren i 'hvis nu'. Der udtrykkes ønske om, at mere kan klares digitalt eller at der fx udarbejdes en informationsfolder som borger kvitterer for at have modtaget og læst.
- Der gives udtryk for at vejledning og administration af ferieregler er vanskelige. Kan det håndteres i specialiserede enheder?
- Tonen og formuleringerne i brevskabelonerne til borgerne kan med fordel forbedres. Formuleringerne i brevene kan skræmme borgeren unødigt og ødelægge samarbejdet mod beskæftigelse/raskmelding. Jobcentre og beskæftigelsescentre bruger en del tid på at berolige borgere efter modtagelse af breve. Formuleringer som er svære at forstå, skaber mere arbejde for jobkonsulenten, og flere opkald til Ydelsesservice.
- Det er opfattelsen, at brevskabeloner ikke altid er opdaterede. Det medfører usikkerhed om kvaliteten. Fx matcher partshøringsbrevene ikke organiseringen af Jobcenter København, og der henvises i nogle breve til jobplanen, velvidende at, det nu hedder "Min Plan".

Videndeling i forvaltningen

- Der efterspørges nye kanaler for faglig og juridisk vejledning og rådgivning, fx en juridisk hotline, øget brug af Q&A, korte kurser, nyhedsbreve osv.

- Bedre oversigter over videnspersoner i de forskellige enheder, som kan kontaktes efter behov.

3.3.1.3 U hensigtsmæssigheder, som har klart potentiale for forenkling

Overordnet emne 1: Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regulering	Need/Nice
Snitflade mellem BIF og SOF.	BIF-SOF portalen kører ikke optimalt.	Kommunikationsfladen mellem SOF og BIF har ikke fungerer optimalt, hvilket udfordrer samarbejdet. Vedligeholdelse af portalen, og samarbejdet, skal enten prioriteres mere, ellers skal der bruges nogle ressourcer på at finde alternativer til portalen, hvis denne ikke længere opfylder behovet.	BIF	Need
Snitflade mellem BIF og SOF.	Registreringer.	Det kan være svært at finde rundt i hvad og hvor, der skal registreres i systemerne, når borger er både hos SOF og BIF. Det kunne spare meget tid hvis man kunne se kontaktoplysninger på borgers sagsbehandlere i andre forvaltninger. Det skal man manuelt finde ud af nu.	BIF	Need
Snitflade mellem JKU og JKA.	Overlevering af revalidend fra JKU til JKA (ved det fyldte 30 år).	Her gives der udtryk for, at der er behov for bedre og mere formaliserede arbejdsgange.	BIF	Nice
CSC Social (SOF's fagsystem).	Mangel på undervisning i systemet.	BIF skal indhente oplysninger om borgerne (til de forberedende planer) i SOF's fagsystem. Jobkonsulenterne oplever det som svært at finde rundt i systemet, og efterspørger undervisning i systemet.	BIF	Nice
Refusion af materialeudgifter for revalidender.	Procestung arbejdsgang.	Borgerne skal fremsende/aflevere original-faktura for køb af materiale, hvis udgiften skal refunderes. Det medfører besvær for borgeren og for jobcentret, som efterfølgende scanner fakturaen ind og bortskaffer originalen. Borgerne køber ofte materialer på nettet, hvilket resulterer i en elektronisk faktura, der alligevel skal printes - og som i teorien kan printes mange gange.	BIF	Nice

Overordnet emne 2+3: Sygedagpengeområdet, lægeattester, fleksjobområdet m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regulering	Need/Nice
Samtalekoncept for sygedagpengemodtagere.	Samtalekonceptet er for snævert.	Samtalekonceptet er for statisk og forholder sig ikke til borgerens dynamiske forløb. Det virker paradoksalt at antage, at borger som udgangspunkt har mindst fem samtaler i jobcenteret, hvilket er det indtryk, man får, når man ser sygdomsforløbet på forsiden af samtalekonceptet. Hvilket kan være demotiverende for borgeren.	BIU	Need
Sygedagpenge forlængelse.	Arbejdsgang for sygedagpengeforlængelser.	Der opleves et behov for en fælles faglighed på tværs af centre.	BIF	Need
Lægeerklæringer.	Ved forlængelse af revalideringsforløb.	I forbindelse med forlængelse af revalideringsforløb, skal der indhentes en ny lægeerklæring. Det bliver hurtigt dyrt, og irrelevant, hvis der blot er tale om, at borgeren ikke har bestået en eksamen og skal tage den igen. Det er et lovkrav, og også noget som 6-by kataloget har fokus på.	Statslig	Need
Samtaler med sygedagpengemodtagere.	Brugen af videoløsninger i samtalen.	På nogle centre i forvaltningen, vælges det at bruge videoløsninger i afholdelsen af samtaler (over sikker forbindelse). Det er i tilfælde hvor der er flere myndighedsansvarlige tilstede, fx rehabiliteringsmøder. Borgeren møder op til mødet i teamet, mens den	BIF	Nice

		forberedende sagsbehandler er med til mødet på en videoforbindelse. Det minimerer transporttid, ventetid og spildtid for den forberedende sagsbehandler, hvis samtalen ender med at blive aflyst/udsat. Dog kan der i nogle tilfælde være et særligt behov for at den forberedende sagsbehandler er fysisk tilstede. Brugen af videoløsninger i samtaler kan være supplerende i tilfælde hvor det giver mening.		
--	--	---	--	--

Overordnet emne 4: Unge og uddannelse.				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu-lering	Need/Nice
Jobsamtaler med borger i praktik.	Telefoniske jobsamtaler mellem jobcentret og borger.	Når den uddannelsesparate unge er i praktik, og kaldes til jobsamtale på jobcentret, vil det være fordelagtigt i stedet at afholde samtalen telefonisk. Det kan være udfordrende for borgeren at få fri fra praktik, og det giver et bedre og mere fleksibelt signal til arbejdsgiver. Brugen af telefoniske samtaler anbefales udfoldet.	BIF	Need
Samtaleskemaer for aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere.	U hensigtsmæssighed for beskæftigelsescentre.	Hver 8. uge skal beskæftigelsescentret udfylde et samtalskema med den unge aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtager. Hvis borgeren udebliver fra jobsamtale i jobcentret, kan jobcentret påb. af borgers underskrevne samtalskema, registrere jobsamtalen som afholdt rettidigt og udstede ny "Min Plan". Jobcentret tager afsæt i samtalskemaet, og ser det som et stærkt fagligt værktøj for konsulent. Ulemper er, at skemaet kan være svært at udfylde for borgeren, og beskæftigelsescentret derfor bruger meget tid på at hjælpe borgeren med at udfylde skemaet. Skemaet skal udfyldes af alle aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere hver 8. uge.	BIF	Nice

Overordnet emne 5: Kontaktførløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu-lering	Need/Nice
Forberedelsesskemaer til samtalen.	Generel brug af forberedelsesskemaer.	Der findes to forholdsvist ens forberedelsesskemaer, som borger og jobkonsulent skal forholde sig til. Ét på KBHijob og ét på Jobnet. Det skaber stor forvirring.	BIF	Need
Rådighedsvurdering.	Godkendelse af ophør.	Hvis leverandøren vurderer, at et tilbud ikke er det korrekte til en borger, skrives det i leverandørreporten, at det anbefales, at borgeren ophører i tilbuddet. Det samme fortæller leverandøren til borgeren, som så udebliver, og bliver sanktioneret da jobcentret endnu ikke har godkendt ophøret. Der kan godt gå langt tid før det bliver godkendt ophør. Men på det tidspunkt har Ydelsesservice allerede partshørt borgeren. Er leverandøren for hurtigt til at melde ud til borgeren, eller er jobcentret for langsomme til at godkende ophør? Jobcentret ophører kun tilbud ved en personlig samtale i jobcentret, hvor jobkonsulenten har orienteret sig i leverandørreporten. Der er et behov for at strømline arbejdsgange i hhv. jobcentret og Ydelsesservice vedr. denne uhensigtsmæssighed.	BIF/BIU	Need
Uddannelsesliste.	Behov for en uddannelsesliste som tilbudslisten.	En uddannelsesliste ville være en stor hjælp når der skal bookes uddannelsesforløb. Det vil skabe et bedre overblik, og lette registreringsprocessen.	BIF	Nice

Krav i samtalen.	Pålæg: Borger skal søge 3-5 jobs i de jobrettede spor.	Risiko for at dynamikken og det individuelle får for lidt plads. Uklart hvorfor det lige er 3-5 jobs som der skal søges.	BIU	Nice
Indhente viden til serviceguide.	Indhentning af nye informationer.	Kan være meget ressourcetungt at opdatere informationsark til borgeren. Der skal søges mange forskellige steder for at finde klar (og forståelig) viden om forvaltningen og lovgivningen.	BIF	Nice

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu-lering	Need/Nice
KK.dk.	Døde links på KK.dk.	Når borgere og virksomheder ikke kan finde oplysninger, ringer de i stedet til centret, og det tager tid. Der er mange døde links, og siden opleves ikke som opdateret.	BIF	Nice
Borgers navigation i systemer.	Det er en udfordring for borger at navigere i KK-systemer.	Det opleves som udfordrende for borger at navigere i KK-systemer. Herunder kan det være svært at forstå de forskellige centre og forskellige arbejdsgange/kulturer. Mange borgere er ikke kun tilknyttet ét center.	BIF	Nice
Fremmødescanner.	Generel brug af fremmødescanner.	Nogle centre, oplever ofte nedbrud af systemet. Efterspørgsel på popup på skærmen, når der fremmøder ny borger i indgangen. Som det er nu skal man selv klikke ind i nyt program, for at se om der er fremmødte. Forvaltningen ser et potentiale her. Man skal dog være opmærksom på, at popuppen ikke skal have datafølsomme oplysninger, da jobkonsulenten ofte sidder i samtale med andre borgere - som ikke skal se følsomme oplysninger på andre borgere. Der findes et fremmøde modul i det nye fagsystem, Fasit, som man godt kunne undersøge nærmere.	BIF	Nice
KKintra (Forvaltningens intranet).	Tilgængelig information er ikke fyldestgørende.	Der efterspørges et fagligt tungere indhold på intranettet. Gerne formidling af reformer/lovgivning. Der må også gerne komme interne oplysninger, fx hvis der i en periode ikke er mange på den juridiske postkasse. Så det er nemmere at vide lidt mere om hvad der sker.	BIF	Nice
NEMSMS.	Generel brug.	Der er mange centre som ikke bruger NEMSMS. Samtidig er det en stor hjælp, at man kan sende sms'er til borgeren. Hvorfor bruges det ikke? SMS løsninger kunne potentielt løse kommunikations udfordringer med borgere og virksomheder der har fravalgt digitale løsninger. I praksis sender man SMS'en gennem IT-portalen hvor man skal tage screendump for at journalisere SMS'en på borgers sag. Det ville være meget nemmere dette skete automatisk.	BIF	Nice
Systemadgange.	Medarbejderadgang til systemer.	Det opfattes som vigtigt, at medarbejdere ikke har adgang til mere end nødvendigt. Evt. kunne der være en centerprofil - som klart angiver hvilke systemer medarbejderen skal have adgang til.	BIF	Nice
Telefonliste/udsøgning af medarbejdere på intranettet.	Søgefunktion.	Det kan være svært at finde frem til og komme i kontakt med den rigtige afdeling/medarbejder i forvaltningen. Kunne telefonlisten på KKintra bruges som en platform for videndeling? Kunne der fx skrives mere om medarbejdernes kompetencer, så det er nemmere for kollegaer på tværs af forvaltningen at finde relevante indgange. Telefonlisten er søgbar, men potentialet i den udnyttes ikke.	BIF	Nice

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu-lering	Need/Nice
Overskrifter i jour-nalen.	Utilstrækkelige over-skrifter i journalen.	Overskrifterne tager hensyn til, at der senere skal kunne udsøges i overskriften. I KMD sag var det bøvlet at lave overskrifter. Er det bedre i Fasit? Meget vigtig problemstilling, som kan spare meget tid.	BIF	Need
Ansøgning om hjælpemidler	Behov for formalise-ret arbejdsgang	Fra en borger bevilges fx hjælpemidler til et praktik-forløb, til borgeren modtager hjælpemidlet (borde, stole, arbejdstøj, særlig skærm etc.) kan der gå langt tid. Det kan endda opleves, at borgeren ikke når at få sit hjælpemiddel før praktikken er slut. Det kan resul-tere i at praktikken bliver ufyldstgørende for borger. Borger kan få en dårlig oplevelse med praktikken, hvilke kan påvirke borgers vej til arbejdsmarkedet.	BIF	Need
Snitflade mellem centralforvaltnin-gen og beskæftigel-sescentre.	Bestillinger til be-skæftigelsescentre fra centralforvaltningen.	Centralforvaltningen kan bestille særlige data (fx progression på FVU i excelark, månedligt) som er tidskrævende at lave, og det kan være uklart for be-skæftigelsecentret, hvordan (og om) det bliver benyt-tet.	BIF	Nice
Snitflade mellem jobcentret og Ydel-sesservice.	Behov for formalise-ring af samarbejde.	Jobcentret er meget påvirket af hvordan arbejds-gangene er i Ydelsesservice. Derfor er der et stort behov for at vedligeholde og øge samarbejdet. Det kunne fx være en hotline i Ydelsesservice for kollegaer i den øvrige forvaltning, så der hurtigt kan skabes afkla-ring.	BIF	Need

Overordnet emne 8a: Den virksomhedsrettede indsats				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu-lering	Need/Nice
Begrebsafklaring.	Systematiserede definitioner.	Der er behov for en systematisering i begreber i den virksomhedsrettede indsats. Begreberne skaber forvirring på tværs af forvaltningen. (Fx jobordrer, leads, match og placeringer).	BIF	Nice
CRM.	Generel brug af pro-grammet.	Det er en udfordring for samarbejdet, at Erhvervshu-set og jobcentrene arbejder i forskellige IT-systemer. Der er mange oplysninger som skal dobbeltregistre-res i hhv. CRM, fagsystemet Fasit, VIAS og Smart Blanket. (Denne uhen-sigtsmæssighed indgår også i afsnit 3.3.2: Lavthængende frugter).	BIF	Nice
Virksomhedsplace-ringer for sygedag-pengemodtagere.	Manglende arbejds-gang for sygedagpen-gemodtagere i virk-somhedspraktik, som er tilbudt fortsættelse i løntilskud.	Der mangler en arbejdsgang for, når en sygemeldt borger i virksomhedspraktik bliver tilbudt løntilskud. Overgangen fra praktik til løntilskud for sygedagpen-gemodtagere er meget procestung, og der er derfor opstået en ad hoc ordning, hvor der ringes til en per-sonbestemt sagsbehandler, hvorefter sagsbehand-lingstiden afkortes væsentligt og borgeren derfor hurtigt bliver raskmeldt for at komme i løntilskud. Det kunne være relevant med en formel arbejdsgang for denne proces, så disse borgere hurtigere kunne raskmeldes. Det er et lovkrav, og også noget som 6-by kataloget også fokus på.	Statslig	Nice

3.3.1.4 Uhensigtsmæssigheder, som har muligt potentiale for forenkling

Overordnet emne 1: Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu-lering	
Bevilling af revali-dering.	Dobbeltregistrering ved bevilling af reva-	I forbindelse med revalideringsbevillinger er der en del dob-beltregistreringer, og borgeren modtager den samme besked	Stats-lig/BIF	

	lidering.	flere gange fra jobcentret og Ydelsesservice. Nogle registreringer/blanketter er pålagt ved lov, mens der ved andre godt kunne være et potentiale for forenkling af processerne.	
Facebook.	Jobcenter profiladgang.	Mødeledere og jobkonsulenter efterspørger en jobcenter profil, så de ikke skal bruge deres private profil til at udsøge borgeren. Sociale medier bliver brugt til at få supplerende viden om borgeren, dog under den betingelse, at det er <u>sagligt</u> og <u>relevant</u> for borgerens sag. Det er typisk relevant i sygedagpengesager.	BIF
Forberedelse til samtalen.	Overblik over borgers sag.	Det er svært at få overblik over borgers sag, især hvis borgeren har lang historik i forvaltningen – og også er tilknyttet andre forvaltninger i kommunen. Smart hvis man kunne skrive status/arbejdsnoter under punkterne i indsatsplanen for ressourceforløb.	BIF
Snitflade mellem BIF og SOF.	Ansøgning om hjælpemidler.	Socialforvaltningen (SOF) er langsom til at afgøre sager om hjælpemidler. En borger har fx kørt i taxa på BIF's regning i langt tid, fordi SOF ikke får afgjort om han er i målgruppen for en handicapbil.	SOF
Handleplaner ift. visitationen.	Formidling af afgørelsen fra rehabiliteringsteamet.	Ofte er journalnotatet vedr. afgørelsen fra rehabiliteringsteamet kopieret fra rehabiliteringsindstillingen – som kan have nogle kringledede formuleringer der ikke altid er nemme at forstå. Det kan i værste fald udfordre opstart og borgers videre forløb hos fx beskæftigelsescenteret. Det er vigtigt, at jobcentret får formidlet processen til borgeren forståeligt – ellers bliver dette en opgave for leverandører/beskæftigelsescenteret. Det kan også være svært at finde indsatsplaner på borgers sag.	BIF
Indsatsplan for ressourceforløbsborgere.	Mangler et felt til noter, så leverandøren kan følge med.	Leverandører har adgang til indsatsplanen. Dette virker godt. Her ville det være smart, hvis man kunne opdatere med statusnoter i indsatsplanen, så også leverandøren kunne følge med i borgers samtaler og forløb generelt.	BIF

Overordnet emne 2+3: Sygedagpengeområdet, lægeattester, fleksjobområdet m.v.			
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu-lering
Fleksjobbevilling.	Opfølgning på fleksjobbevilling.	Der skal ved lov foretages en opfølgning på borgere i fleksjob hvert 2½ år. Denne samtale giver ikke umiddelbart meget mening, da der er løbende kontakt når arbejdsgiver har behov. Det anbefales imidlertid, at der laves en vurdering efter ½ år, da det typisk er et kritisk tidspunkt ift. fastholdelse? Samtalen efter 2½ år er et lovkrav, og også noget som 6-by kataloget også fokus på.	Statslig
Fleksjobbevilling.	Revurdering af fleksjobbevilling.	En gang om året skal ledige fleksjobberettigede revurderes om fortsat berettigelse til fleksjob. Det burde ikke være nødvendigt at revurdere en gang om året – ofte bliver det formalia.	Statslig
Indberetning om fleksjobbere.	Utilgængelig blanket.	En særlig blanket skal ved lov bruges af rehabiliteringsteamet ved indberetning af fleksjob. Denne virker ikke optimalt.	Statslig
Registrering for fleksjobbere.	Registrering af journaloplysninger.	Der er uklare arbejdsgange ift. hvor man registrerer hvad i hhv. ”Min Plan” eller aftalefelt. Det betyder, at man skal lede efter journaloplysninger flere steder.	BIF
Netforvaltning Sundhed – NFS (IT portal hvorfra lægelige oplysninger indhentes).	Afslutning af erklæring.	Det er uklart hvorfor man skal afslutte (klikke på en knap) når man har modtaget en lægeerklæring. Det burde systemet kunne registrere selv.	BIF

Overordnet emne 4: Unge og uddannelse.			
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu- lering
6-ugers-jobrettet uddannelse.	Godkendelse af tilbud.	Når et forløb godkendes, sendes det af administrationen til jobkonsulenten, som så sender det til bogholderiet. Man kunne spare tid ved at sende det direkte til bogholderiet.	BIF
Snitfladen mellem BIF og SOF.	Overgangen fra 17-18 år	Formalisering og klare arbejdsgange vil skabe bedre muligheder/større tryghed for borgeren.	BIF
Uddannelsespålæg versus jobsøgning.	Vejledning i både job og uddannelse.	Uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år, uden en kompetencegivende uddannelse, har uddannelsespålæg, men de skal stadig søge jobs (225 timeres reglen). Det virker tungt, at jobcentret skal vejlede i både job og uddannelse i samme samtale. Dagpengemodtagere under 25 år, uden en kompetencegivende uddannelse, har uddannelsespålæg, men de skal stadig søge jobs. Det virker tungt, at jobcentret skal vejlede i både job og uddannelse i samme samtale.	Statslig
Snitflade mellem jobcentre og beskæftigelsescentre.	Registrering af uddannelsesstart.	Det vil lette arbejdsgangen, hvis jobcentret med det samme noterer den reelle dato hvor borger skal i uddannelse, som slutdato i stedet for en standard dato 13 uger efter påbegyndt tilbud. Det vil slette to manuelle registreringer for medarbejdere i beskæftigelsescentret.	BIF
Voksenlærlingeordningen og uddannelsesløft	Erhvervsuddannelseslister	Der er pr. 1. marts 2017, fem forskellige erhvervsuddannelseslister for hver sine målgrupper, som forvaltningen skal forholde sig til: 1. Voksenlærlingelysten i regionen – til ufaglærte beskæftigede/og ufaglærte ledige med kort ledighed (30 kr. i timen i højst 2 år). 2. Regional positivliste med 38 af de 104 erhvervsuddannelser til faglærte ledige u. 25 år (noget nyt – voksenlærlingeordningen har indtil nu kun været for ufaglærte). 3. Positivliste med 40 uddannelser inkl. specialer ifm. uddannelsesløft for dagpengemodtagere under 30 år. 4. Den styrkede voksenlærlingeordning til ufaglærte dagpengemodtagere under 25 år med længerevarende ledighed ift. alle 104 uddannelse (40 kr. i timen i hele uddannelsesperioden). 5. Fordelsuddannelseslisten. Der er udpeget 33 ”fordelsuddannelser”, dvs. uddannelser, som unge og voksne med fordel kan vælge grundet gode praktikplads- og jobmuligheder – hvor arbejdsgiverne forventer et særligt stort behov for arbejdskraft og har forpligtet sig til at skabe flere praktikpladser – og med mulighed for at få bonus for hver nyoprettet praktikplads. Listerne bidrager til bedre mulighed for uddannelse for ufaglærte, men der er en risiko for, at mængden af lister og tilhørende krav på området, kan gøre sagsbehandlingen kompleks og dermed øge risikoen for fejl og misforståelser. Derudover er den digitale tilgang til listerne uhensigtsmæssig (ulogisk og tung opbygning), hvilket også gør det svært at arbejde med listerne.	Statslig
Unge der udebliver fra afsoning.	Rådighedsvurdering	Jobcentret skal foretage en rådighedsvurdering på en borger, hvis politiet informerer dem om, at borgeren er udeblevet fra afsoning. Det at personen er udeblevet fra afsoning burde være nok ift. at afbryde udbetalingen af f.eks. kontanthjælp jf. LAS § 10a. Hvis det vurderes, at personen står til rådighed, så skal der udbetales hjælp, selvom personen unddrager sig straf-fuldbyrdelse.	Statslig

Overordnet emne 5: Kontaktforløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.			
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu-lering
Bookning af tilbud.	Overbookning af tilbud.	Det ville være smart, hvis der kunne allokeres et vist antal pladser på hvert tilbud - og når disse så er fyldt op med borgere, så bliver man automatisk vist videre til næste ledige tid (som hos frisøren).	BIF
Samtalekadence med jobparate kontanthjælpsmodtagere.	Ufleksibel samtalekadence.	Der skal ved loven holdes fire samtaler årligt med jobparate kontanthjælpsmodtagere, men efter behov. BIU har bestemt at der skal afholdes én samtale hver 3 mdr. Det giver ikke altid mening for borgerens forløb – og der efterspørges mere fleksibilitet. Det gælder også ift. de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.	BIU
Joblog.	Usynlig jobsøgning ses ikke i Jobnet.	Jobloggen på Jobnet, hvor jobsøgningsaktivitet dokumenteres, tager ikke højde for usynlig jobsøgning. Borger dokumenterer ofte kun de to ansøgninger som borger skal - men søger i praksis meget mere. Derfor kan man ikke bruge udtræk til noget. Borger kan opfordres til – men ikke pålægges - at skrive alt ind.	BIF
Selvbook.	Udsøge frister.	Det opleves af nogle jobcentre, som et stort administrativt arbejde at udsøge frister på borgeren. Er det muligt at få systemet til at sætte automatiske frister, så der kun kræves handling hvis borgers frist skal ændres?	BIF
Snitflade mellem jobcentret og a-kasser.	Koordinering af fællessamtalen.	Der opstår meget spildtid ift. aflysninger eller ventetid, som ikke kan benyttes konstruktivt, da jobcentret skal være vært for a-kassen. Kan brugen af videoløsninger udbredes?	BIF
Mentorstøtte.	Mentorer hos eksterne leverandører.	Mentorer har, pga. datahensyn, ikke tilgang til viden om borgerens forløb i journalen. Det vurderes, at mentorstøtten vil have bedre effekt hvis mentorer havde den viden. På nogle centre arbejdes der fokuseret på at give <i>den gode bestilling</i> videre til mentoren, så der grundigt beskrives hvad der skal arbejdes med hos den enkelte borger.	BIF/ BIU
Rettidig aktivering.	Fleksible rammer.	Mere fleksible rammer ift. rettidig aktivering efterspørges, for at kunne sikre bedre sammenhæng mellem de forløb der sættes i gang for borgeren.	Statslig
Partshøring	Afvisning af tilbud – partshørings-perioden	Når en borger afviser et tilbud, kan tilbuddet ikke afsluttes før der er partshørt og truffet en afgørelse. Dette betyder, at tilbuddet vil have en tom plads, men at en anden borger, som måske også ville have gavn af tilbuddet, ikke kan henvises dertil. F.eks. hvis der er tale om virksomhedspraktik, og der ikke kan henvises en ny borger på grund af forholdstalskravet.	Statslig

Overordnet emne 6: Økonomi og ydelser.			
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regu-lering
Fagsystem.	Afslutning på journalisering.	Hvis det ikke nås at journalisere i borgers sag lige efter en samtale, sættes der et punktum i sagen og skrives videre næste dag. Men det skal ske inden kl. 10 næste dag, ellers tager Ydelsesservice det som en udeblivelse og sender partshøring.	BIF
Partshøringer.	Kommunikation til borger.	Når borger ikke møder i tilbud hos leverandører, adviseres Ydelsesservice så der kan partshøres. Hvis ikke leverandøren har kontaktet borgeren pr. brev som der står i kontrakten, og stedet telefonisk/sms, må Ydelsesservice sende sagen tilbage til leverandøren. Det sker nogle gange fordi jobcentret skriver i tilbudsbestillingen, at borgeren bedst kontaktes per sms, andre gange fordi midlertidige adresser ikke kommer med i bestillingen, så leverandøren ikke har en adresse at sende brev til.	BIF
Personmarkeringer.	Sanktionering.	Personmarkering til borgere, som ikke skal sanktioneres, hvis de bliver væk fra samtaler/tilbud (fx hjemløse eller svært	BIF

		psykisk syge). Jobcentret fjerner nogle gange markeringen igen, hvorefter Ydelsesservice begynder at sanktionere. Der udtrykkes et behov for at forstå, hvornår jobcentret vurderer, at det er i orden at fjerne markeringen.	
Udbetaling af ydelse.	Udbetaling til borgere uden adresse.	Ca. 4000 borgere som har oprettet kontaktførløb hos forvaltningen, har ikke registreret adresse - heraf er ca. 1000-1300 reelt hjemløse. De sager er meget ressourcekrævende, fordi der ikke kan sendes fx varslingsbreve om kontanthjælpsloft, integrationsydelse m.v. Man kan evt. bede borger møde op på jobcentret ugentligt eller månedligt, for at få ydelse? Eller aflevere bopælserklæring? Der udtrykkes et behov for en mere tydelig arbejdsgang på området.	BIF
Borgers ydelsesskifte.	Behandling af borgers ydelsesskifte.	Behandling af ydelsesskifte kan tage mellem 4-7 uger hos Ydelsesservice. Der er behov for en hurtigere fasttrack hos Ydelsesservice (pt. er fasttrack 14 dage).	BIF

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT			
Underordnet emne:	Identificeret u hensigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regulering
Digital post.	Formateringsproblem.	Når borger svarer på en digital post (e-boks) besked fra jobcentret, er formateringen ofte itu, så konsulenten skal kopiere over i Word for at læse.	Statslig
Targit (BIF database).	Søgelister.	Der er oprettet flere af de samme søgelister i Targit (fx gentagne udeblivelser fra samtaler). Det ville hjælpe på overblikket hvis der kunne blive ryddet op og skabt et overblik - så man nemmere kan genbruge andres lister.	BIF
IT redskaber.	Teknik opleves generelt besværligt i forvaltningen (ift. Ipad, computere, mobiler, dock-system, scanner).	Dockingstations løsningen med den bærbare, er god i teorien, men den opleves som meget tidskrævende og besværligt. Det tager tid at opstarte på en ny station. Skal der i stedet stå en PC i samtalerum i jobcentret? Teknikken er besværlig ved hjemmearbejdspladser. Da der kræves adgang til mange systemer, er der et stort godkendelsesarbejde/sikkerhedsprocedurer.	BIF
MediConnect (IT portal hvor borgers forberedende plan tilgås).	Ingen tilbageknop.	Besværlig systemfejl, idet man ikke kan bruge "tilbage" funktion uden at slette alt hvad man har skrevet.	Leve- randør (EG)
Systemadgang.	Adgang til Netforvaltning Sundhed (NFS).	Jobcenter bestiller og modtager lægeerklæringer/statusattester fra NFS. Herefter skal modtagelsen aktivt noteres i KMD-sag. Hvis dette glipper, kan bogholderiet ikke se, om attesten er modtaget (de har kun adgang til KMD-sag). Det betyder, at bogholderiet skriver og rykker jobcentermedarbejderen for status. Det ville være hensigtsmæssigt, hvis bogholderiet havde adgang til KMD-sag. Uvist hvordan dette er med nyt fagsystem som har udfaset brugen af KMD-sag.	BIF
Outlook og fremmødescanner.	Registrering af fremmøde i Ungecentret.	Outlook og fremmødescanner funktionen overlapper. Når borger møder op i receptionen i Ungecentret, noteres det i Outlook af en receptionist, og info sendes til relevant jobkonsulent. Kunne man bruge fremmødescanneren til at følge borger flowet? Godt for konsulenten som venter på borgeren, men tungt for administrationen. Hvis fremmødescanner var integreret med fagsystem eller KBHijob, ville det være en fordel. Ungecentret arbejder selv med denne uhensigtsmæssighed. Er det en uhensigtsmæssighed i andre centre også?	BIF
Centerintranet.	Generel brug.	Centrenes intranet er ikke strømlinet. Det administreres af hvert center. Det opleves som svært, at søge informationer. Medarbejdere på tværs af forvaltningen benytter hinandens	BIF

		centerintra. Det kunne undersøges, om der skal laves en fælles strategi for centerintra. Dog skal man være opmærksomme på kulturforskelle i centrene, interne kommunikationsstrategier og centrenes mulighed for eget handlerum.	
Indkaldeprocessen.	Generel brug.	Indkaldelsesprocessen er administrativ ressourcetung, da det nye fagsystem Fasit ikke giver mulighed for at kombinere forskelligt data. Det betyder, at der skal laves flere lister, som skal kombineres i Excel eller alternativt manuel screening af hver borger.	BIF
Jobnet	Obligatorisk brug af CV på Jobnet.	Den nuværende digitale understøttelse af CV'er på Jobnet er utilstrækkelig, da udsøgningsfunktionen på Jobnet ikke fungerer optimalt, og det derfor er svært for både jobcentret og potentielle arbejdsgivere at udsøge CV'er og borgers kompetencer.	Statslig

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner			
Underordnet emne:	Identificeret uensigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regulering
Bevilling af arbejdstøj.	Forenkling af bevilningsansøgningsprocessen.	Når der søges om midler til arbejdstøj, så skal sagsbehandleren udskrive erklæring, erklæringen skal så underskrives af en chef, hvorefter den skal scannes ind og sættes på sagen. Det ville være hensigtsmæssigt, hvis der var en øvre grænse, som sagsbehandleren kunne bevilge op til uden chef-underskrift.	BIF
Klagesagsbehandling.	Målkriterier ved klagesager.	I nogle tilfælde ender en realitetsklage med også at blive en formalitetsklage, fordi borgeren i sidste ende bliver sur på sagsbehandleren. Det opleves ikke som klart, om det så skal tælles som én eller to klager. Er målkriterierne sat hensigtsmæssigt op?	BIF
KMD sag.	Oplysning af borgers sag.	Der ønskes en profil tekst på borgeren. En hurtig kort tekst som kunne opdatere borgeren. Det tager ofte virkeligt lang tid at få oplyst borgers sag.	BIF
Kommunikationskultur.	Kommunikation mellem borger og jobcentret.	Nogle borgere ringer meget ofte, og tit kan spørgsmålene sagtens vente til planlagt samtale. Det vurderes, at borgerne er være nervøse for ikke at svare rettidigt eller agere korrekt. Derfor overkompenserer de ved at ringe alt for meget. Det kunne afhjælpes ved nudging evt. ved omformulering af breve, så borgerne ikke blev så nervøse for at gøre det forkerte.	BIF
Tilbagevisitation.	Konkret arbejdsangang: Tilbagevisitation i beskæftigelsescentret.	Ét beskæftigelsescenter kan tilbagevisiterer borger, mens et andet ikke kan (uens arbejdsangange). Hvorfor?	BIF

Overordnet emne 8a: Den virksomhedsrettede indsats			
Underordnet emne:	Identificeret uensigtsmæssighed	Kort problemstilling	Regulering
CRM.	Generel brug.	CRM systemet (og mange andre systemer i forvaltningen) opleves som langsomme.	BIF
Kommunikation med virksomhederne.	Systemunderstøttelse af kommunikation med virksomhederne.	Kunne man have et system som virksomheder også har adgang til, hvori kommunikationen kunne ligge? Virk.dk er det eneste system som virksomheder har adgang til, og det opfylder ikke dette behov. Et datahensyn?	BIF
Snitflade mellem Erhvervsbureauet og jobcentret.	Match - afslag på placering.	Der bruges meget tid på at sende afslag på placeringer til borgeren. Det kunne være smart, hvis det var muligt at lave en auto reply til borgerne med en ordlyd i stil med "Hvis ikke du har hørt noget inden x antal dage, har du ikke fået placeringen." Nu skal man ringe til de enkelte borgere, og hvis borgeren ikke svarer skal man skrive et brev.	BIF
Mentorordning.	Opfølgning på mentorer på arbejdsplad-	Virksomhedskonsulenter skal følge op på både borger og virksomhed ugentligt. Det er ikke et lovkrav.	BIF

	ser.	Nogle virksomheder synes, at det er meget irriterende at blive kontaktet hver uge, i stedet for at det er fleksible rammer og kontakt når der er behov. Formålet er, at forvaltningen har kontrol på kontrakten – men er der mulighed for mere fleksibilitet?	
Fastholdelsesfleksjob	Bevilling af fastholdelsesfleksjob	For at en borger kan bevilges et fastholdelsesfleksjob, skal borgeren have været ansat under det sociale kapitel i mindst et år. Hvis en borger, som en del af et afklaringsforløb eller ressourceforløb, eller på grund af en længerevarende nedsat arbejdsevne, har været deltidsansat hos en arbejdsgiver, kan borgeren ikke få et fastholdelsesfleksjob på arbejdspladsen, da borgeren ikke har været ansat under det sociale kapitel i min. 1 år, men derimod har været i et ordinært deltidsjob eller i kortere tid end et år. Borgeren kan heraf opleve at miste sit job, da borgeren ikke kan fortsætte på arbejdspladsen i et fleksjob, når der ikke kan bevilges et fastholdelsesfleksjob. Risikoen er desuden at virksomheden ”fastholder” borgeren i praktik, hvor borgeren faktisk ville kunne få et reelt arbejde på nedsat tid i en afklaringsperiode, eller under et ressourceforløb.	Statslig
Omvisitation	Omvisitation af borger og virksomhedsplaceringer	Virksomheder påpeger ofte de administrative udfordringer som LAB medfører i forhold til at få borgeren sikret en god mulighed for at få en ordinær stilling. Da borgerens rettigheder og muligheder er afhængige af hvilke målgruppe borgeren tilhører, opstår der ofte udfordringer når borgeren omvisiteres til anden målgruppe. Fx går fra dagpenge til kontanthjælp. Det vil sige at jobcentret er nødsaget til at afvente om borger får afslag på kontanthjælp inden der kan bevillige fx løntilskud. Borgeren, som kan være i god progression, kan derfor ikke altid fortsætte virksomhedsplaceringen hvis de skifter målgruppe.	Statslig
Virksomhedspraktik og nytteindsats	P-nummer registrering	Der opleves uhensigtsmæssigheder ved, at virksomhedspraktik og nytteindsats skal være registreret på P-numre frem for på virksomhed, da dette er administrativt tungt i en stor kommune grundet volumen og flow.	Statslig

3.3.1.5 Uhensigtsmæssigheder, som håndteres af allerede igangsatte initiativer

Overordnet emne 1: Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:	Regulering:
Mediconnect (IT portal hvor borgers forberedende plan tilgås).	Manglende integration med fagsystem.	Meget manuelt arbejde forbundet med at oplyse borgers sag.	Fasit Der er integration mellem Mediconnect og Fasit. Den forberedende plan ligges fremover automatisk på borgers sag.	BIF
Bevilling af førtidspension.	Dokumenthåndtering ved bevilling af førtidspension.	Der er utrolig mange dokumenter som skal samles. Ikke alle dokumenter vurderes at være lige relevante.	Det håndteres af netop nedsatte taskforce i centralforvaltningen, som bl.a. har til formål at se nærmere på dokumentationen til FØP og fleks samt at få udarbejdet klarere retningslinjer.	BIF
Overdragelse af	Mangel på formel	Det er vurderingen, at der med sy-	Forvaltningen har	BIF

borger efter revalidering.	arbejdsgang: Revalidering er gennemført og borgeren skal i job.	stematisk overdragelse af borger kunne opnås langt bedre effekter af revalidering.	igangsat et arbejde om dette. Det sker med udgangspunkt i en forbedring af indholdet i §7-samtalerne og hvad der følger deraf ifm. afslutning af revalideringsforløbet. Der er også fokus på at få gjort brug af mulighederne i isbryderordningen (løntilskud til nyuddannede med handicap).	
Udsøgning af materiale til den forberedende plan.	Udsøgning af materiale i centralarkivet til den forberedende plan.	Alle relevante dokumenter skal sendes til rehabiliteringsteamet i den forberedende plan. Dvs. at der nogle gange skal indhentes oplysninger i centralarkivet. Materialet bliver sendt i papirformat fra centralarkivet, hvorefter jobcentret scanner det ind, for herefter at returnere den tilsendte udskrift til arkivet. Her kunne man med fordel få hjælp af centralarkivet til at scanne det ind - så ligger det også elektronisk, skulle der en anden gang være brug for det. De dokumenter fra centralarkivet, som er scannet ind, er scannet i ét stort dokument. Det gør det svært at søge i, da særligt fleksjobbere typisk har meget lange sager (op til 300 sider). Kunne være oplagt at oprette et par fleksjobstillinger til dette.	Centralforvaltningen er i gang med at udvikle en hot key til løsning af denne problemstilling.	BIF

Overordnet emne 2+3: Sygedagpengeområdet, lægeattester, fleksjobområdet m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:	Regu-lering:
Lægeerklæringer.	Standard ansøgning om lægeerklæring.	Der er en standardformulering på indhentelse af lægeerklæringer. Standardspørgsmål giver standardsvar, som ikke altid fanger de oplysninger der er behov for. Forvaltningen skal blive bedre til at indhente lægelige oplysninger. Kunne med fordel stille hjælpespørgsmål frem for at skrive hele spørgsmålet som default-værdi. Der mangler fælles retningslinjer for, hvordan der skal spørges ind til lægelige informationer.	Forvaltningen arbejder på dette. Der har været afholdt kurser for at skabe et bedre samarbejde med lægerne, og jobkonsulenterne har herunder fået udviklet – og er blevet undervist i, hvordan der kan spørges mere hensigtsmæssigt.	BIF
Netforvaltning Sundhed – NFS (IT portal hvorfra lægelige oplysninger indhentes).	Udsøgning af psykologattest.	Hvis man skal finde en tidligere psykologattest på en borger, kan denne ikke udsøges via NFS, men via det gamle blanket system, der ligger på intranettet. Kan de hentes over, så man kun skal tilgå dem ét sted?	Fasit. Alle lægeattester, inklusiv attester fra speciallæger, psykologer og lignende, lægger sig i EDH og er dermed tilgængelig i Fasit.	BIF

Overordnet emne 5: Kontaktførløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:	Regu-lering:
"Min Plan".	"Min Plan" og "Job-plan".	I OPERA er det forvirrende, at der er både "Min Plan" og "Jobplan". De er integreret, men fremgår som to for-skellige planer.	Fasit.	BIF
Samtalekonceptet for dagpengemod-tagere.	Grundlaget i koncep-tet.	Samtaler med borgere er individuelle og dynamiske. Det nuværende samta-lekoncept er statisk og kronologisk bygget op.	Revidering af Samta-lekonceptet.	BIU
Bookning af tilbud.	Booke tilbud for aktivitetsparate ud-dannelseshjælpsmod-tagere.	Meget besværlig og tung arbejds-gang.	Udbudsportalen Fra 1.1.2017 skal beskæftigelsescentre arbejde i Udbudspor-talen(gennem Fasit), hvilket burde gøre det nemmere.	

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:	Regu-lering:
Netforvaltning Sundhed – NFS (IT portal hvorfra læ-gelige oplysninger indhentes).	Håndtering af læge-erklæringer efter modtagelse.	Når lægeerklæringerne modta-ges, skal de åbnes og gemmes på skrivebordet, og så herefter lægges manuelt ind på sagen.	Fasit. Der kommer fuld integra-tion mellem NFS og Fasit. Der kommer også en chat funktion hvor sagsbehand-ler kan chatte med lægen. Korrespondancen kommer direkte over på borgerens sag i Fasit.	BIF
OPERA.	Registrering af syge-meldinger.	Det kan være svært at vurdere hvilken type sygdomsbe-handling der skal angives.	Fasit. Der vil i Fasit være færre valgmuligheder, som anta-gelsesvist hjælper på dette.	BIF
OPERA.	Generelt brug.	Systemet arbejder meget lang-somt efter integrationen med Jobnet og momentum.	Fasit. OPERA udfases.	BIF
OPERA.	Oprettelse af nyt kontaktførløb.	Ved oprettelse af nyt kontaktførløb (fx hvis borgere får til-kendt ressourceførløb), åbnes en ny sag. Her kan tabes meget information på borgeren, da journaloplysninger ikke føres med over i den nye sag.	Fasit. I Fasit kan der søges på både borger, og på sager. Derfor kan hele borgerens førløb (flere sager) vises samlet.	BIF
Smart Blanket.	Integration mellem Smart Blanket og fagsystem.	Når en blanket er færdigbehand-let, skal den manuelt lægges ind på sagen. Her kunne det være smart med en integration/Hot Key.	VITAS. Med det nye blankethånd-teringssystem fra STAR, som kommer til foråret 2017, vil blanketten auto-matisk komme ind på borgerens sag.	BIF
Snitflade mellem alle centre i for-valtningen.	Anvender forskellige IT-systemer.	Alle forvaltningens centre ar-bejder i mange forskellige sy-stemer afhængigt af deres ker-neopgaver. Det kan gøre oplys-ningen af en sag til et detektiv arbejde. Ydelsesservice arbejder eksempelvis i KMD mainfra-me.	<i>Monopolbruddet.</i> Det ændres med <i>monopol-bruddet</i> . KL bliver leve-randør i fremtiden, hvor BIF vil nærme sig en fæl-les platform. Arbejdet påbegyndes efter planen i efteråret '17.	BIF

KMD mainframe.	Opbygningen er ulogisk.	Der udtrykkes utilfredshed med programmet – svært at finde rundt i.	<i>Monopolbruddet.</i> Det ændres med <i>monopolbruddet</i> . Arbejdet påbegyndes efter planen i efteråret '17.	BIF
Blanketter.	Stort ønske om preudfyldning i blanketter.	Det er uhensigtsmæssigt, at der skal skrive så mange standard oplysninger på hver ansøgningsblanket.	VITAS/hot keys Ift. det virksomhedsrettede vil det nye blankethåndteringssystem VITAS klare meget i 2017. Derudover arbejdes der fortsat med udviklingen af flere hot keys som vil hjælpe med at automatisere sagsbehandlingen.	BIF
Sygemelding.	Sygemelding af fleksjobbere.	Når borgere i fleksjob sygemeldes, overgår de til sygedagpenge. Det betyder, at der oprettes en ny sag for borgeren, og fleksjob lukkes. Når borgeren raskmeldes, skal borgeres fleksjob oprettes på ny. Det medfører en masse registreringer på borgeren.	Fasit. I Fasit vil fleksjobsagen ikke blive lukket, men i stedet gøres til bisag ved sygemelding. Når sygedagpengesagen afsluttes (når borger raskmeldes) vil fleksjobsagen automatisk blive borgerens hovedsag igen.	BIF
Brevskabeloner.	Oversættelse af "Min Plan".	Når "Min Plan" skal sendes ud til borgeren, kommer der automatisk en bemærkning om at få brevet på fx arabisk. Det kunne være rart, at det i stedet kunne tilvælges i relevante situationer, i stedet for at skulle klikke nej hver gang.	Fasit. I OPERA skulle man både fravælge og slette passager. I Fasit skal man ikke længere hverken slette eller vælge noget fra.	BIF

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:	Regu-lering:
Brevskabeloner.	Udsøgning af brevskabelonerne.	Det kan være svært at finde brevskabelonerne.	Fasit. Alle skabeloner er i forbindelse med implementeringen af Fasit gennemgået, og lagt ind i Fasit.	BIF
OPERA.	Generel brug.	Der er behov for utrolig mange klik i OPERA.	Fasit. Antages at være en mere overskuelig og intuitiv platform.	BIF
Udviklingsmål.	Generel brug.	Systemet/redskabet overlapper med andre skemaer/redskaber som har samme fokus på borgers udvikling. Det opleves som svært at forstå formålet med registrering – da der er en opfattelse af, at dataudtræk ikke bliver benyttet. Det bliver derfor oplevet som registrering for registreringens skyld, hvilket resulterer i mangelfuld registrering.	Brugen af Udviklingsmål for dagpengemodtagere er blevet frivillig. Det er nu op til centrets ledelse, om centret bruger Udviklingsmål for dagpengemodtagere.	BIF
Ansættelse af nye	Oplæring af nye	Der mangler introduktion til nye	Det bemærkes, at forvalt-	BIF

medarbejdere.	medarbejdere.	medarbejdere, hvor man bl.a. kan introduceres til IT og få tildelt kontakter etc. Det forslås, at man som ny medarbejder får tildelt en kontaktperson i andre jobcentre/beskæftigelsescentre/centralforvaltningen - ud over sin centermentor. Det tager lang tid at oparbejde et netværk i en stor - og geografisk spredt - organisation. Deltagelse i BIF-uddannelsen øger netværk på tværs af centre.	ningen p.t. arbejder på en ny IT-uddannelse for nye medarbejdere, som skal klæde nye medarbejdere godt på ift. at kunne navigere i de systemer, der er påkrævet af staten og forvaltningen.	
---------------	---------------	---	---	--

Overordnet emne 8a: Den virksomhedsrettede indsats				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort forklaring	Klares af:	Regu-lering:
Blankethåndtering.	Udfyldning af blanketter uden om virk.dk.	Hvis virksomheden har udfyldt blanketten i hånden, kan det ske at den endelige blanket ikke bliver scannet ind/indtastet og kommer i Smart Blanket og VIAS. Dette har ingen konsekvenser for forsikring af borgeren, men gør at VIAS ikke er opdateret, og kan være et problem ved fx anmodninger om aktindsigt.	VITAS. Efter implementeringen af VITAS i foråret 2017, er det for nogle jobordrer, kun muligt at lave elektroniske blanketter. I afsnit 3.3.1.1. præsenteres et forslag til business case, hvor det anbefales at kortlægge praksis omkring virksomhedsblanketter.	BIF
Oprettelser af løn-tilskud og virksomhedspraktik til revalidender.	Oprettelser af løn-tilskud og virksomhedspraktik til revalidender.	Der mangler en arbejdsgang til vurdering af snitflader ift. oprettelse af løn-tilskud og virksomhedspraktik til borgere under revalidering. Særligt i de tilfælde, hvor borgeren selv har fundet fx løn-tilskud. Hvem skal forhandle løn for borgeren? Er det den nye virksomhedsgruppe i jobcentret, Københavns Erhvervshus, en ekstern leverandør eller sagsbehandleren selv? Det er et lovkrav, og også noget som 6-by kataloget også fokus på.	Der er igangsat et arbejde mhp at afklare, hvilke mangler, der er i den eksisterende arbejdsgang på løn-tilskud og hvordan arbejdsgangen kan udvikles.	BIF
Smart Blanket.	Elektronisk forlængelse af virksomhedspraktik.	Når der bevilges forlængelse af praktik, skal de samme oplysninger testes igen i Smart Blanket. Herefter sendes pr. mail med link via Blue Whale til virksomhed, hvorefter virksomheden skal ind på virk.dk og underskrive blanketten elektronisk. Men virksomhederne behandler ikke altid linket. Og så ligger der ikke reelt en forlængelse (problem ift. fx forsikring). Forsinker processen meget.	VITAS Efter implementeringen af VITAS i foråret 2017, forventer det at blive nemmere at underskrive for arbejdsgiver.	BIF

3.3.1.6 Uhensigtsmæssigheder, som anbefales håndteret ved formidling

Følgende uhensigtsmæssigheder vurderes at kunne afklares gennem formidling til de forskellige relevante modtagere. Før uhensigtsmæssighederne kommunikeres ud til de forskellige relevante modtagere, skal de kvalitetstjekkes.

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT			
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Kommunikeres til:
Call Agent.	Ringe brugervenlighed.	Nogle medarbejdere har givet udtryk for, at Call Agent er alt for kompliceret ift. hvad det skal kunne. Det påpeges af centralforvaltningen, at der i højere grad skal anvendes standarder i stedet for at centrene individuelt tilpasser systemet.	Centrene
Fasit.	Integration med forvaltningens andre systemer.	Det er klart en fordel, at de forskellige systemer i BIF er integreret, så man ikke skal hoppe for meget imellem dem. Fasit får flere integrationer end det tidligere fagsystem havde.	CF
Obligatoriske systemer.	Systemers funktionalitet.	Stort problem at obligatoriske systemer ikke virker eller bliver opdaterede.	CF
Star.dk.	Generel brug.	Meget dårlig søgefunktion på hjemmesiden, gør det svært og tidskrævende at søge information.	STAR
Bopælsattest.	Formateringsfejl.	CPR numre kommer ikke med, når man udprinter i pdf. Og alternativt i Word, så kommer der en masse ekstra sider med.	Borger.dk
Jobkon (Jobnet for jobkonsulenter).	Integration med Jobnet.	Det er ikke altid det samme indhold der kan findes på Jobnet og Jobkon – meget problematisk. Derudover er jobkonsulenterne i JC ikke blevet undervist i at bruge beskedfunktionen i Jobkon – hvilket gør at det ikke bruges af alle.	Centrene/STAR

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner			
Underordnet emne:	Identificeret uhensigtsmæssighed	Kort forklaring	Kommunikeres til:
Arbejdsgange generelt.	Afspejling af borgers forløb.	Det er meget vigtigt, at arbejdsgangene afspejler hele borgers forløb - særligt ved de svagere borgere hvor der er mange snitflader. Arbejdsgangene skal ses i hinandens sammenhæng. Der må gerne være fælles retningslinjer, en fælles referencelinje, for borgers forløb hvor flere centre og forvaltninger er inde over.	Arbejdsgangsgruppen
BIF-uddannelsen.	Formålet med uddannelsen.	Det vurderes, at undervisningsmaterialet er meget teoretisk.	CF
Videndeling.	Borgerrådgiverens nyhedsbrev.	Der kommer løbende relevant viden fra borgerrådgiveren, den når bare ikke altid medarbejderniveau.	CF
Juridisk understøttelse.	Videndeling med andre kommuner.	Kunne være smart med et tværkommunalt samarbejde om juridiske tolkninger. Når man står over for virksomhederne, kan det besværliggøre samarbejdet, når de henviser til, at det er meget lettere at samarbejde med andre kommuner, fordi de kan tolke loven anderledes.	CF
Videndeling.	Behov for flere evalueringer af indsatser/projekter.	Der er mange ting der bliver sat i søen - men ikke fulgt op på. Evalueringer af redskaber, projekter og indsatser. Fx efterspørges der en evaluering af hvilken effekt brugen af Udviklingsmål giver/har givet.	CF
Videndeling.	Stor mangel på videndeling i forvaltningen.	Formålet med nye tiltag/krav kommer ofte ikke med i implementeringen/formidlingen. Gør det svært for koordinatorer at formidle formålet til medarbejdere og dermed borgere. Jobcentret efterspørger besøg på rådhuset og hos borgmesteren. Der mangler stort kendskab til hvad de laver 'der-	CF

		ovre'. 'Hvorfor' skal formidles meget bedre. Ansvars- og arbejdsfordelinger skal generelt være meget klarer mellem centrene.	
KL hjemmeside.	Døde links.	Det er mange døde links på KL's hjemmeside.	KL
Visitation til beskæftigelsescentre.	Visitation (særligt til nytten).	Det er vigtigt, at jobcentret har tilstrækkelig viden om forløb på beskæftigelsescentre. Det opleves nogle gange at borgeren har en forkert forståelse af nytten. CAB får for mange som skal i arbejdsprøvning. Formålet med nytten er ikke formidlet godt nok.	Centrene
Mentorordning.	Statusrapporter (to gange årligt).	Da statusrapporter ikke nødvendigvis udarbejdes sammen med borgeren, udgør disse ikke en nulstillende samtale.	Centrene

Overordnet emne 8a: Den virksomhedsrettede indsats			
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort forklaring	Kommu-nikerer til:
Blankethåndtering.	Understøttelse af virksomhedssamarbejdet via virk.dk.	Erhvervshuset bruger ret mange ressourcer på at understøtte virksomhedens brug af virk.dk. Det ville være godt med en STAR-kampagne eller andet for at oplyse og motivere virksomhederne.	STAR

3.3.1.7 Uhensigtsmæssigheder, som ikke anbefales at arbejde videre med

Overordnet emne 1: Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort forklaring	Årsag til lukning	Regu-lering:
CSC Social (Socialforvaltningens fagsystem).	Forskellige fagsyste-mer på tværs af for-valtningerne.	Der udtrykkes utilfredshed med at forvaltningerne ikke bruger samme fagsystem. Dette er særligt en ud-fordring ved borgere med en hel-hedsorienteret indsats.	Københavns Kommu-nes forvaltninger har forskellige behov til et fagsystem. Uhensigtsmæssigheden er også fremstillet foroven ift. at der efter-spørgeres undervisning i CSC og flere integrati-oner i Fasit.	BR /BIU

Overordnet emne 5: Kontaktførløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort forklaring	Årsag til lukning	Regu-lering:
Joblog.	Generel brug for jobparate kontant-hjælpsmodtagere.	Der udtrykkes en generel holdning til, at det kan være svært for jobpa-rate kontanthjælpsmodtagere at navigere i, og bruge Joblog.	Et vejlednings-spørgsmål. Det vurde-res ikke at problemstil-lingen er stor nok til at der tages yderligere handlen.	BIF

Overordnet emne 7: Digitalisering og IT				
Underordnet emne:	Identificeret uhen-sigtsmæssighed	Kort forklaring	Årsag til lukning	Regu-lering:
Det Fælles Data-grundlag (DFDG).	Generel brug.	DFDG føder oplysninger til BIF's fagsystem. DFDG går ofte ned, hvilket gør BIF's systemer ikke kan indhente data – og derfor også går i stå.	4.kontor har forsøgt at skabe dialog med STAR om dette, men uden held.	Statslig
Outlook.	Opsætning af signatu-rer.	Nogle medarbejdere har udtrykt, at de har svært ved at sætte deres	Centeransvar.	BIF

		signatur op.		
--	--	--------------	--	--

Overordnet emne 8: Tværgående og generelle emner				
Underordnet emne:	Identificeret u hensigtsmæssighed	Kort forklaring	Årsag til lukning	Regulering:
Administrative opgaver.	Arbejdsdeling.	Der vurderes, at være mange opgaver som ikke behøves udført af en jobkonsulent, men som sagtens kan laves af en administrativ medarbejder. Det vil kunne aflaste ift. afholdelse af samtaler.	Centeransvar.	BIF
Blanketter.	Ansøgning om befordring.	Det er ikke længere lovpligtigt at arbejdsgiveren skal godkende borgerens ansøgning om befordring. Dog skal jobcentret, i tvivlsomme tilfælde kontakte arbejdsgiver for at være sikker på at virksomheden er med på den. Det betyder ekstra arbejde for jobcentret.	Kontrolhensyn.	BIF
Evaluerings af forløb.	Evalueringskema på beskæftigelsescenter.	Skemaer sendes manuelt ud til borgeren efter endt forløb. Dette burde kunne gøres automatisk. Svarprocenten er omkring 15 pct.	Centeransvar.	BIF
Snitflade mellem jobcentre.	Omvisitation af borger.	Ved omvisitation af borgere, skal der registreres en del oplysninger. Dette skal ske helt korrekt, ellers afvises den. Det er meget ressourcerelevende.	Kontrolhensyn.	Statslig/BIF
Sikker post.	Sikker post til borgere.	Meget besværligt og tidskrævende.	Hensyn til persondatalovgivningen	Statslig
Kommunikation.	Borger mailer til hovedpostkassen.	Når en borger sender post til hovedpostadressen, og i mailen skriver en medarbejder cc, så sender administrationen den til afdelingspostkassen, som så efterfølgende sender den til medarbejderen, der før var cc. Kan administrationen med det samme sætte medarbejderen cc?	Centeransvar.	BIF
Sanktionering	Sanktioneringsprocessen	Sanktioneringsprocessen er omstændelig og ressourcetung. Kræver opsøgende arbejde på adressen og afvisning af åbent tilbud. Dette til trods for, at borger udebliver fra samtale igen og igen.	Lovgivningshensyn	Statslig

3.3.2 "Lavthængende frugter"

Projektgruppen er i løbet af dataindsamlingen stødt på uhensigtsmæssigheder som både har været mulige at ændre med det samme, og som tilmed har haft et akut behov for handlen. Det drejer sig om følgende "lavthængende frugter":

- Brugen af Udviklingsmål for dagpengemodtagere er blevet frivillig. Det er nu op til centrets ledelse, om centret bruger Udviklingsmål for dagpengemodtagere.
- Afvisning af tilbud: Kontanthjælpsmodtagere, uddannelseshjælpsmodtagere, revalidender, sygedagpengemodtagere, modtagere af ledighedsydelse og borgere i fleksjob, ressourceforløb og jobafklaring vil fremover kun vil blive sendt ét indkaldelsesbrev fra de eksterne leverandører,

når de skal indkalde disse borgere til opstart i forløb/tilbud. Møder borgeren herefter ikke op, kan det sidestilles med afvisning af tilbud.

- Afklaring af arbejdsdeling ift. opdateringsopgaver forbundet med KBHijob (årsagen til at nogle links ikke blev opdateret).
- Fokusgrupperne har påpeget, at der mangler en formel arbejdsgang for sygemeldte borgere som går fra at være i virksomhedspraktik til at blive ansat i løntilskud. Dette håndteres p.t. af forvaltningen.
- Hot keys – centrene sætter høj værdi i udviklingen af Hot Keys. Mange manuelle, og tidskrævende, processer kan forenkles med udarbejdelsen af Hot Keys. Der arbejdes løbende på nye Hot Keys, fx hjælp til ferieberegning, overførelse af oplysninger fra virksomhedsblanketter til Smart Blanket.
- Fokusgrupperne har påpeget en stor dataudfordring i forbindelse med den virksomhedsrettede indsats. Københavns Erhvervshus benytter systemet CRM til at holde styr på antal jobordrer, placeringer og påbegyndelser. Data herfra stemmer ikke overens med data fra Jobcentrenes fagsystem. Det er yderst u hensigtsmæssigt, og udfordrer opfølgning på resultatkontrakterne. Der er stærkt behov for en synkronisering af disse datakilder – det er sat i gang af Forvaltningen.
- Hjemmesiden for Det Lokale Beskæftigelsesråd nedlægges, da rådet er blevet erstattet af Københavns Beskæftigelsesråd.
- Det har været uklart, hvem der har ansvar for, at vurdere hvor mange timer borgeren kan arbejde i et offentligt løntilskud. Ansvarer ligger hos Københavns Erhvervshus, dog med undtagelse af sager hos Arbejdsmarkedscentret (AMC), som selv har ansvar for vurderingen. Vurderingen vil blive håndteret automatisk, når VITAS bliver implementeret i foråret 2017.
- Det har været en udfordring i sagsbehandlingen hos Ydelsesservice, at ansvaret for at indhente lægeerklæringer til sager der skal til ankestyrelsen, har ligget hos jobcentrene. Ofte har lægeoplysningerne været for gamle eller mangelfulde til, at Ankestyrelsen vil behandle sagen. Ydelsesservice har, for at få nye oplysninger til Ankestyrelsen, skulle kontakte jobcentret, som herefter har kontakten til lægen. Det har været meget processtungt. Derfor har Ydelsesservice taget initiativ til at sørge for, at de fremover selv indhenter lægeoplysninger i disse sager.

3.3.3 Aktørinddragelse

Med beslutningen i BIU om at igangsætte kortlægningen af unødigt bureaukrati, blev der afgivet protokolbemærkninger om, at medarbejdere, ledere, relevante fagforeninger og a-kasser samt relevante erhvervsorganisationer skal inddrages i arbejdet. Det har forvaltningen sikret ved at høre HovedMED, arbejdsmarkedets parter og andre relevante erhvervsorganisationer. De har bidraget med kommentarer og råd, som opsummeres i de følgende afsnit. Nogle af bemærkningerne har drejet sig om processen, hvilket er håndteret i projektet. Andre kommentarer handler om substansen i Jobcenter Københavns indsats. Disse vil blive håndteret i opfølgningsarbejdet.

3.3.3.1 HovedMED

HovedMED blev den 22. august orienteret om Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets beslutning om at kortlægge unødigt bureaukrati og forvaltningens planer for projektet.

Medarbejdersiden havde en række spørgsmål og kommentarer.

Der blev spurgt til hvilke tanker, der lå bag anvendelsen af fokusgruppeinterviews frem for andre metoder, såsom nedsættelse af arbejdsgrupper, og hvorvidt projektgruppen i arbejdet ville tage udgangspunkt i en allerede nedfældet liste eller om medarbejderne selv skulle melde punkter ind. Her til var centralforvaltningens svar, at man vurderede, at arbejdsgrupper ville trække for mange resourcer fra centrene. Med en model hvor forvaltningens 1. kontor har ansvaret og afholder en række

fokusgruppeinterviews på alle centre, kan centrene inddrages samtidig med, at det er centralforvaltningen, der løfter den største del af opgaven. Desuden ville der blive taget udgangspunkt i medarbejdernes historier om uhensigtsmæssige procedurer og arbejdsgange fra deres konkrete hverdag, ikke en allerede nedfældet liste.

Medarbejdersiden ønskede, at man i projektet kunne kigge på, hvordan man kunne lette registreringsarbejdet, når man implementerer nye IT systemer, så der ikke registreres unødigt i flere systemer. Ledelsens svar var, at det er vigtigt at reducere så meget registrering som muligt, men at vi ikke kan komme udenom registrering, fordi det også er en del af vores kerneopgave.

Derudover gjorde medarbejdersiden opmærksom på, at det er vigtigt, at der bliver givet en ordentlig evaluering og tilbagemelding til medarbejderne om resultaterne af processen. Ledelsen var enig med medarbejderne i, at resultaterne af arbejdet må kommunikeres klart både til det politiske udvalg og til medarbejderne.

Desuden foreslog medlemmer af HovedMED, at der oprettedes en postkasse, hvor medarbejdere kunne melde uhensigtsmæssigheder ind, at projektet ses i perspektiv af tillidsdagsordnen og at projektet først håndteres internt i forvaltningen, hvorefter eksterne parter inddrages.

Det blev også oplyst, at Dansk Socialrådgiverforening Københavns Kommune (DSK) den 17. august 2016 havde holdt en workshop om samme tema, og at de nu var ved at udarbejde et skriftligt oplæg til direktionerne i de berørte forvaltninger med forslag til forenklinger. Projektgruppen har ikke modtaget dette oplæg.

3.3.3.2 Arbejdsmarkedets parter og relevante erhvervsorganisationer

Forvaltningen har orienteret Københavns Rådgivende Beskæftigelsesråd om projektet ved et møde i september 2016. Her fik medlemmerne mulighed for at bidrage med kommentarer til projektet og deres oplevelse af unødigt bureaukrati. Forvaltningen fik input om blandt andet blanketter i forbindelse med virksomhedsplaceringer og sygedagpenge, og råd om at se på, hvorvidt registreringer er "need to" eller "nice to". Efter projektets afslutning vil Rådet igen blive informeret om resultater og videre proces.

Derudover er der afsendt et brev fra borgmesteren til alle medlemmer af Københavns Rådgivende Beskæftigelsesråd samt arbejdsgiver- og erhvervsorganisationer og Danske A-kasser (tidligere A-kassernes Samvirke). Brevet inviterede til at komme med input til, hvor modtagerne oplever barrierer og uhensigtsmæssigheder i samarbejdet med Jobcenter København og Københavns Erhvervshus.

Forvaltningen har modtaget svar fra otte organisationer. Generelt oplever alle organisationer, at samarbejdet med Jobcenter København og Københavns Erhvervshus er godt, men ser også positivt på, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kortlægger unødigt bureaukrati. Konkret har organisationerne budt ind med følgende kommentarer:

Metal Hovedstadens A-kasse oplever, at det kan være svært at komme i kontakt med jobcentrene og Københavns Erhvervshus, hvis ikke man har en kontaktperson.

Danske A-kasser påpeger, at IT-mæssige krav ofte ikke bidrager til administrative forenklinger og at logistikken med planlægning af fællessamtaler for dagpengemodtagere, hvor både a-kasse og jobcenter deltager, kan være en udfordring.

Akademikernes A-kasse oplever et godt samarbejde med jobcentret uden unødvendige processer og at de enkelte uhensigtsmæssigheder, der opstår, løses i dialog med jobcentret.

Dansk Arbejdsgiverforening bidrager med en række forslag omkring især støtte beskæftigelse, som kræver lovændringer. Men de opfordrer også kommunen til at informere bedre om eksempelvis handicappedes mulighed for hjælpemidler ved ansættelse, understøtte virksomheder med information i forbindelse med støttet beskæftigelse og at understøtte ikke-vestlige indvandrere i at forbedre deres cv'er, så det er nemmere for virksomhederne at rekruttere dem.

FTF A-kasse oplever et behov for bedre samarbejde, og ønsker en dialog med forvaltningen omkring blandt andet rekrutteringsopgaver, fællessamtaler for dagpengemodtagere og etablering af selvfundne praktikker.

Dansk Byggeri Hovedstadens medlemmer oplever, at der er lang sagsbehandlingstid på refusion til virksomhederne, eksempelvis ift. borgere i fleksjob. Derudover er der eksempler på, at jobcentret ikke oplyser virksomheden om ændringer i borgerens sag tidnok, eksempelvis i forbindelse med raskmelding af langtidssygemeldte ansatte.

ISS Facility Services er enige i mange af 6-by-katalogets forslag omkring fleksjob, blandt andet uhensigtsmæssigheder omkring incitamentet til at øge antallet af arbejdstimer, fastsættelse af arbejdstimer og intensitet og beregning af fleksløntilskud. De påpeger derudover, at de har gode resultater med deres indsats som anden aktør for de svageste fleksjobberettigede.

Øens Murerfirma mener generelt, at kontakt med kun en enkelt konsulent i hvert center fungerer godt, og har ikke overordnede forslag til, hvordan samarbejdet med forvaltningen kan forbedres. Af konkrete forslag er, at konsulenterne er meget opmærksomme på at informere virksomhederne om erhvervsgrunduddannelsen og at der oprettes nogle ordninger, som kan understøtte overgangen fra virksomhedspraktik til ordinær ansættelse for borgere, som ikke efter endt praktik kan arbejde fuldt effektivt i 37 timer.

BIU's beslutning omhandler en kortlægning af unødigt bureaukrati. En implementering af de foreslåede ændringer vil først blive igangsat i takt med, at de konkrete punkter er grundigt afdækket. Det gælder også input fra KRB og de relevante erhvervsorganisationer. Nogle af ovenstående påpegede uhensigtsmæssigheder, forventes at blive håndteret af bl.a. den forestående implementering af det nye virksomhedsadministrationssystem VITAS og af den nye virksomhedsstrategi som er under udarbejdelse – fx blankethåndteringen og kommunikationsfladen til Jobcenter København. Andre påpegede uhensigtsmæssigheder vil på lige fod med medarbejdernes påpegede uhensigtsmæssigheder blive håndteret i takt med at en opfølgningsplan besluttet.

Bilag 1: Metode og proces for den kvalitative kortlægning af uhensigtsmæssigheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Projektet *Unødigt Bureaukrati* har som supplement til de to analyser kortlagt uhensigtsmæssigheder, som de opleves af medarbejderne i Jobcenter København. Projektet tager udgangspunkt i AKVA-metoden (Afdækning og Kvantificering af Administrative opgaver) udviklet af Deloitte i 2008. Metoden tager medarbejdernes oplevelse af opgaver som udgangspunkt. Formålet med at bruge netop denne metode er, at den i høj grad muliggør inddragelse af forvaltningens medarbejdere i kortlægningen og sikrer, at de beskrevne uhensigtsmæssigheder reelt er dem, som medarbejderne oplever som uhensigtsmæssige.

AKVA-metoden

Metoden er udviklet til at gennemføre kortlægninger og målinger af administrative opgaver på vegne af en arbejdsgruppe med deltagelse af Beskæftigelsesministeriet, Indenrigs- og Socialministeriet, Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, Undervisningsministeriet, KL, Danske Regioner og Finansministeriet. Formålet med AKVA-metoden er, at identificere opgaver med potentiale for afbureaukratisering. Det gør den ved at skabe viden om:

- Hvilke opgaver medarbejderne udfører.
- Hvor meget tid medarbejderne bruger på opgaverne.
- Hvilken regulering opgaverne udspringer af.
- Hvordan medarbejderne oplever opgaverne.

Metoden adskiller sig fra andre metoder til kortlægning og måling af opgaver, da den har en medarbejdercentrisk tilgang, idet medarbejdere på forskellige niveauer inddrages i projektet. Dette er i modsætning til den regelcentriske tilgang, hvor man i stedet har afsat i reguleringen, som ofte ses benyttet i afbureaukratiseringsprojekter.

Jævnfør BIU's beslutning, ønsker projektet *Unødigt Bureaukrati* netop en høj inddragelse af medarbejdere, ledelse og andre relevante aktører løbende i projektarbejdet, og er derfor inspireret af den medarbejdercentriske tilgang. Til gengæld har projektet ikke til formål, at kortlægge alle medarbejdernes opgaver og heller ikke tidsforbruget. Projektet fokuserer først og fremmest på at kortlægge uhensigtsmæssige *redskaber* og *arbejdsgange* som indgår i de daglige opgaver.

- Redskaber er i denne sammenhæng defineret som det, hvad der understøtter medarbejderens arbejde med den ledige, herunder IT-systemer, forskellige skabeloner og koncepter, kommunikationskanaler og online-portaler.
- Arbejdsgange er i denne sammenhæng defineret som processer, medarbejderne benytter til at løse deres opgaver. Nogle af arbejdsgangene er formaliseret gennem arbejdsgangsbeskrivelser i Arbejdsgangsportalen eller lokalt i centrene. Andre er mindre formelle processer. Mange arbejdsgange understøtter brugen af redskaberne.

Redskaber og arbejdsgange er det, som medarbejderne konkret benytter sig af, og forholder sig til, i udførelsen af deres arbejde med at få ledige borgere i job og uddannelse. Mange redskaber og arbejdsgange implementeres for at imødekomme lovpligtige eller ikke-lovpligtige krav og regler. Det er derfor også redskaber og arbejdsgange, der typisk kan opleves som uhensigtsmæssige. Opgaven med at sikre, at redskaber og arbejdsgange benyttes i overensstemmelse med andre hensyn – herunder lovgivningen – ligger hos de relevante ledelser.

For at belyse uhensigtsmæssighederne har det været et metodiske udgangspunkt at forankre kortlægningen så tæt som muligt på den ledige borger. Derfor er størstedelen af dataindsamlingen foretaget på forvaltningens job- og beskæftigelsescentre.

Beskæftigelsesindsatsen er præget af meget lovgivning. Herudover er der mange beslutninger i indsatsen, som træffes på lokalt politisk niveau, af BIU eller i forvaltningen. I fokusgrupperne har det vist sig, at det for medarbejdere i forvaltningens centre, ikke altid er gennemsigtigt hvor kravene kommer fra. For imødegå det, er projektets metode afslutningsvist blevet suppleret input fra centralforvaltningen, med henblik på at bidrage med hvilke lokalt politiske og administrative beslutninger der er truffet, som potentielt kan udfordre centrenes arbejde med den at få ledige borgere i job eller uddannelse.

Et fokus i AKVA-metoden er koblingen mellem opgaverne og deres regulering. For at vide hvordan og om uhensigtsmæssigheden kan håndteres og fjernes, er det afgørende at undersøge hvem der beslutter en given ændring af praksis. Derfor er projektet også fokuseret på at skabe koblingen mellem uhensigtsmæssighederne og deres regulering.

Organisering af data i overordnede emner

I projektet opdeles beskæftigelsesindsatsen i otte overordnede emner. Disse emner er hentet fra 6-byernes *"Katalog over barrierer og uhensigtsmæssigheder på beskæftigelsesområdet"* (beskrevet i afsnit 3.2). De otte emner er:

1. Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.
2. Sygedagpengeområdet, lægeattester m.v.
3. Fleksjobområdet
4. Unge og uddannelse
5. Kontaktforløb, jobformidling, beskæftigelsesindsats m.v.
6. Økonomi og ydelser
7. Digitalisering og IT
8. Tværgående og generelle emner.

8a. Den virksomhedsrettede indsats

Ved at følge emneopdelingen fra 6-byernes katalog har forvaltningen således også valgt en bred tolkning af hvilke målgrupper, der falder ind under "ledige borgere", som er ordlyden af medlemsforslaget. Borgere i fleksjob, på førtidspension eller som er visiteret aktivitetssparate kontanthjælpsmodtagere er således ikke formelt defineret som ledige. Disse målgrupper er inkluderet af to grunde. For det første fordi forvaltningen vurderer, at 6-byernes katalog er en god grundlæggende kortlægning af uhensigtsmæssigheder, og at det derfor er meningsfuldt at udbygge dette katalog med et københavner-niveau. For det andet for at inkludere alle job- og beskæftigelsescentre i kortlægningen, for at skabe bredt ejerskab for kortlægning i hele forvaltningen og fordi uhensigtsmæssighederne kan opstå i snitfladerne mellem centrene. Den virksomhedsrettede indsats har et særligt fokus i arbejdet med at få borgere i job og uddannelse, og er derfor blevet oprettet som underkategori 8a.

Indsamling og behandling af data

Der er afholdt i alt 22 afdækkende fokusgrupper og interviews på job- og beskæftigelsescentre. Over 80 ansatte har deltaget i over 50 timers dataindsamling. Det har været projektets intention, at primært beskæftigelses- og virksomhedskonsulenter skulle deltage i fokusgrupper og interviews. I nogle tilfælde har koordinatorer og afdelingschefer deltaget i stedet for konsulenter.

For at strukturere dataindsamlingen er fokusgrupper og interviews organiseret ud fra beskæftigelsesindsatsens 14 målgrupper. Der er stor forskel på hvilke krav og regler der er til de respektive

målgrupper, og kravene er i højere grad knyttet til målgrupperne end til centrene eller medarbejdergrupperne. For at imødekomme udfordringer i koordineringen af fokusgrupperne, er nogle målgruppeopdelte fokusgrupper, dog blevet splittet op på centerniveau.

Tabel 1: Afholdte fokusgrupper og interviews

1. Rehabiliteringsteam, ressourceforløb, jobafklaringsforløb m.v.	
Ungecentret, JKU	Revalidender
Center for Arbejdsfastholdelse, JKA	Revalidender
Center for Jobindsats, JKI	Ressourceforløb
Center for Jobindsats, JKI Center for Arbejdsfastholdelse, JKA	Mødeledere fra rehabiliteringsteams
Center for Kompetence og Brobygning, CKB Center for Afklaring og Beskæftigelses, CAB	Ressourceforløb
2. Sygedagpengeområdet	
Center for Afklaring og Beskæftigelses, CAB	Sygedagpenge Fleksjob
Center for Arbejdsfastholdelse, JKA	Sygedagpenge Jobafklaring
Arbejdsmarkedscentret, AMC	Sygedagpenge Jobafklaring
3. Fleksjobområdet	
Center for Arbejdsfastholdelse, JKA	Fleksjob
4. Unge og uddannelse	
Ungecentret, JKU	Uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere Aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere
Ungecentret, JKU	Borgere under 18 år
Center for Kompetence og Brobygning, CKB	Aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere
5. Kontaktforløb etc.	
Arbejdsmarkedscentret, AMC	Dagpengemodtagere
Ungecentret, JKU	Dagpengemodtagere Jobparate kontanthjælpsmodtagere Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere
Arbejdsmarkedscentret, AMC	Jobparate kontanthjælpsmodtagere
Center for Jobindsats, JKI	Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere Selvforsørgende
Center for Afklaring og Beskæftigelses, CAB	Jobparate kontanthjælpsmodtagere Åbenlyst uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere
Center for Afklaring og Beskæftigelses, CAB	Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere
Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration, CBSI	Dagpengemodtagere Jobparate kontanthjælpsmodtagere

6. Økonomi og Ydelser	
Ydelsesservice	Alle målgrupper
7. Digitalisering og IT	
<i>Da systemer og IT er en stor del af alle konsulents hverdag, er denne blevet dækket løbende i alle fokusgrupper/interviews.</i>	
8. Tværgående og generelle emner	
Københavns Erhvervshus, KEH	Virksomhedsrettet indsats
Center for Jobindsats, JKI	Virksomhedsrettet indsats

Der har været 3-6 deltagere i hver fokusgruppe, og typisk 1-2 i hvert interview. Projektgruppen har inddraget medarbejdere fra centralforvaltningen i faciliteringen af fokusgrupperne/interviewene, så der altid har været repræsentanter fra både centre og centralforvaltningen tilstede. Efter afholdelse af fokusgrupper og interviews, er data blevet registreret og organiseret efter de otte overordnede emner. Herefter er den enkelte uhensigtsmæssigheds reguleringsgrad blevet kortlagt. Projektet har arbejdet med tre forskellige reguleringsgrader:

1. På statsligt niveau af lovgivningen, eller eksempelvis STAR.
2. På kommunalpolitisk niveau af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) eller af Borgerrepræsentationen (BR).
3. På kommunalt administrativt niveau af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF), herunder de enkelte centerledelser.

Reguleringsgraden angiver det niveau hvorpå en ændring af uhensigtsmæssigheden, skal beslattes. I forbindelse med redskaberne er det umiddelbart nemt at beslutte reguleringsgraden, fx er den regionale positivlisten og Ungedatabasen reguleret udefra, samtalekonceptet er besluttet af BIU, mens BIF-uddannelsen og brugen af videoløsninger i samtalerne er reguleret af forvaltningen. Ses der derimod på reguleringsgraden af uhensigtsmæssige arbejdsgange, er det ikke nær så enkelt. Fx kan nogle identificerede uhensigtsmæssigheder med statslig regulering imødekommes ved hjælp af handling fra forvaltningen. Der kan revideres eller indføres nye arbejdsgange for at lette uhensigtsmæssigheden. Fx kan etableringen/vedligeholdelsen af samarbejdstelefoner optimere samarbejdet vedrørende kompleks lovgivning, eller brugen af københavnern modellerne Udviklingsmål og KBHi-job kan ændres, for ikke at skabe registreringsmæssige overlap med det statslige regulerede Jobnet. Reguleringsgraden afhænger derfor ofte af, hvordan det vælges at håndtere uhensigtsmæssigheden. Der ligger derfor fortsat et stort arbejde i at undersøge mulighederne for at ændre på de identificerede uhensigtsmæssigheder – og hermed ændre/justere uhensigtsmæssig praksis for forvaltningens medarbejdere, der arbejder for at få ledige borgere i job og uddannelse.

BIU's beslutning omhandler en kortlægning af unødigt bureaukrati. En implementering af de foreslåede ændringer ligger dermed uden for projektets ramme, og vil først igangsættes i takt med, at det besluttet.

På baggrund af kortlægningen har projektgruppen vurderet hvilke identificerede uhensigtsmæssigheder, som det er muligt at gå videre med (afsnit 3.3.1.1 til afsnit 3.3.1.4), hvilke der håndteres af allerede igangsatte initiativer (afsnit 3.3.1.5), hvilke, der anbefales håndteret ved formidling (afsnit 3.3.1.6), og hvilke det ikke anbefales at arbejde videre med (afsnit 3.3.1.7).

Bilag 2: Projekt figur

1. INDLEDNING

- 1.1 Projektets udmøntning af medlemsforslaget
- 1.2 Rammerne for Jobcenter Københavns arbejde

2. BESKÆFTIGELSESINDSATSEN

- 2.1 Lovgivning på området
- 2.2 Kommunal politiske og administrative beslutninger

3. UHENSIGTSMÆSSIGHEDER I BESKÆFTIGELSESINDSATSEN

Afsnit 3.1

Deloitte's "Foranalyse om forenkling af Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats"

Afsnit 3.2

6-byernes "Katalog over barrierer og uhensigtsmæssigheder på beskæftigelsesområdet"

Afsnit 3.3

Datapræsentation

LOV

IKKE LOV
(BR/BIU/BIF)