

Digitalt Jobunivers – en samlet digital indgang for ledige til beskæftigelsessystemet

Kort resumé: Med beskæftigelsesreformen og nye teknologiske muligheder kan et digitalt jobunivers blive et centralt redskab i fremtidens beskæftigelsesindsats. Det giver borgere én samlet digital indgang til vejledning, information og AI-støtte, så flere kan håndtere deres forløb selv. Samtidig frigøres tid hos medarbejdere, som kan fokusere på borgere med større behov og dermed skabe en mere tilgængelig og differentieret indsats.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses-, Integration og Erhvervsforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Med beskæftigelsesreformen er der sat en klar retning for indsatsen: Den skal være overskuelig, målrettet, tillidsbaseret og let tilgængelig for både borgere og virksomheder. Samtidig åbner den teknologiske udvikling – herunder kunstig intelligens og digitale selvbetjeningsløsninger – for nye muligheder for fleksible og tilgængelige services døgnet rundt. I BIF's digitaliseringsstrategi 2025–27 er etableringen af et digitalt jobunivers udpeget som et signaturprojekt med henblik på at gøre det lettere at levere meningsfuld og effektiv service for borgere og virksomheder.

En borgerundersøgelse fra 2024 viser, at de fleste borgere primært bruger smartphone, men oplever kontakten med jobcentret som fragmenteret og kompleks på grund af mange systemer og platforme. Det skyldes ikke manglende digital parathed – 79% af borgerne ønsker tværtimod én samlet digital indgang. Netop det er formålet med et digitalt jobunivers.

I 2025 har BIF gennemført en foranalyse af et digitalt jobunivers, bl.a. med ekstern bistand fra Deloitte. Baggrunden var den politiske beslutning i OFS 24/25 om at undersøge mulighederne for en mere digital jobformidling i København. Foranalysen viser, at markedet for digitale jobuniverser er præget af forskellig modenhed, men at der peges på væsentlige effektiviseringspotentialer – særligt inden for dagpengeområdet. Formålet med denne business case er at skabe grundlag for en konkret afprøvning af digitaliseringsmuligheder i sammenhæng med beskæftigelsesreformen.

Det skal i den forbindelse efterprøves, om leverandørernes antagelser om, at op mod 30% af dagpengemodtagerne kan være fuldt selvhjulpne i en virtuel modtagelse, kan realiseres. Dette svarer til ca. 19.000 dagpengesamtaler inden for det første år. Antagelsen indgår som en del af de samlede beregninger af reducerede udgifter til ydelser og indsatser samt frigørelse af medarbejderressourcer, som kan opdeles i to hovedområder:

1. Reducerede udgifter til ydelser og indsatser

Digitale forløb forventes at bidrage til kortere borgerforløb og dermed lavere

udgifter til forsørgelsesydelse samt reducerede udgifter til både interne og eksterne indsatser gennem en mere effektiv og sammenhængende jobrettet indsats.

2. Frigørelse af medarbejderressourcer

Digitalt Jobunivers forventes helt eller delvist at kunne erstatte eller understøtte eksisterende kontaktformer og bidrage til mere målrettede samtaler. Dele af borgerkontakten vurderes endvidere at kunne understøttes eller delvist erstattes af interaktive og AI-understøttede forløbselementer, særligt i relation til generelle informations- og vejledningssamtaler, som borgeren kan tilgå efter behov.

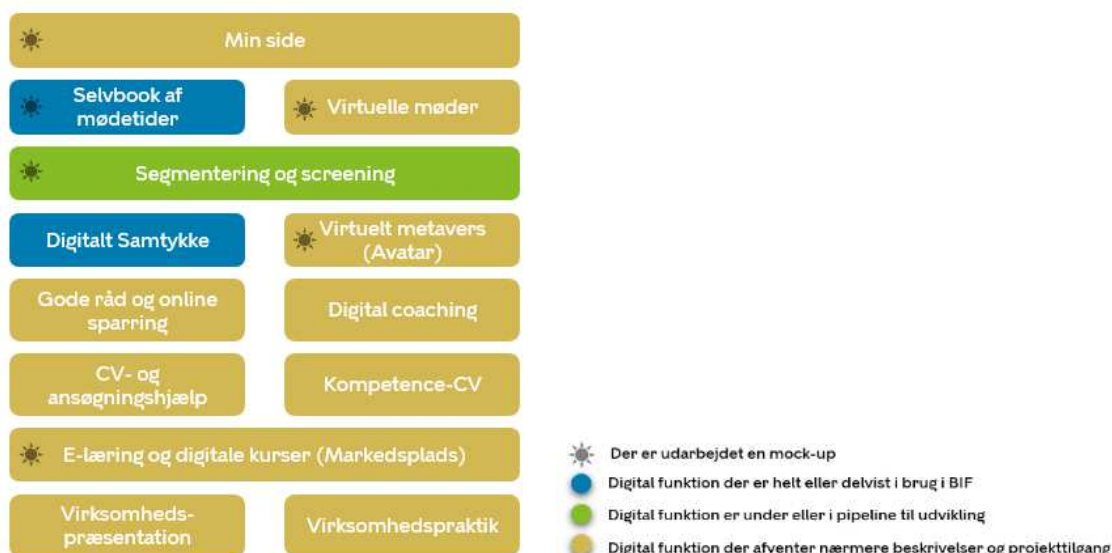
Leverandørernes beregninger peger på et forventet realiserbart gevinstniveau i størrelsesordenen 20–35 mio. kr. Gevinsten vedrører både reducerede udgifter til ydelser, forløb og køb af aktiviteter samt personalerelaterede omkostninger svarende til en frigørelse af ca. 6–20 årsværk. Gevinstniveauet, som kan anvendes til andre prioriterede opgaver i beskæftigelsesindsatsen, er fastlagt på baggrund af leverandørernes samlede beregninger og er i den økonomiske vurdering konservativt reduceret med 50%. Reduktionen begrundes med allerede iværksatte initiativer, og at det ikke er muligt præcist at afgrænse, hvilke dele af leverandørernes beregninger der allerede er realiseret eller indarbejdet i den nuværende drift.

Allerede før testresultater foreligger, peger både markedet og BIF's egne analyser derudover på en række kvalitative gevinster: hurtigere og mere fleksibel service for borgerne, mere ensartet og korrekt information, bedre datakvalitet samt et mere sammenhængende digitalt forløb på tværs af jobcentret.

Som efterprøvning igennem prøveanskaffelse sættes fokus på:

- **Ny tilmeldte dagpengemodtagere med ukompliceret arbejdshistorik**, som primært har behov for standardoplysning om rettigheder, pligter og proces.
- **Korttidsledige under 6 måneders ledighed**, som i høj grad er selvhjulpne og har begrænset behov for individuel sagsbehandling.
- **Dagpengemodtagere med afklaret jobsigte**, som primært har behov for struktureret afklaring, dokumentation og vejledning frem for gentagne fysiske møder.

Afprøvningen tager udgangspunkt i BIF's foranalyse og fokuserer på de funktioner og byggeklodser, der vurderes at have størst forretningsmæssig værdi. Foranalysen viser, at de prioriterede byggeklodser befinder sig på meget forskellige modenhedsniveauer – fra funktioner, der allerede anvendes i BIF, til komponenter under udvikling eller områder, hvor markedet endnu ikke kan levere.



Figur 1 - Prioriterede byggeklodser fra foranalyse

Ved afprøvning af et digitalt jobunivers skal prioriterede byggeklodser, leverandørens funktioner og integrationsmuligheder til BIF's eksisterende løsninger testes med henblik på at sikre et hensigtsmæssigt samspil og grundlag for prioritering og anvendelsesgrad.

Netop denne variation gør det nødvendigt at arbejde fleksibelt og eksperimenterende, så både eksisterende løsninger og nye teknologier kan testes i sammenhæng. En innovationscase giver mulighed for systematisk at afprøve, hvilke byggeklodser der faktisk skaber værdi for borgere og medarbejdere, og hvilke der bør videreudvikles eller fravælges.

Der bliver indgået et særskilt projektsamarbejde med relevante KIT-kompetencer, ikke mindst med henblik på infrastruktur, sikkerhedsarkitektur og ny teknologi.

2. Økonomi

Innovationscasen gennemføres over en periode på 24 måneder, hvor der laves en prøveanskaffelse. Økonomien er derfor ikke et udtryk for fulde drifts- eller implementeringsomkostninger, men for de aktiviteter der skal til for at gennemføre konkrete test og derigennem afklare gevinster, behov og muligheder, så der efterfølgende kan udarbejdes en egentlig investeringscase.

I tabel 1 er vist en estimeret fordeling af udgifterne over perioden der her kort uddybes:

Juridisk og datamæssig afklaring omfatter bl.a. samarbejde, afklaring af infrastruktur, arkitektur og anvendelse af ny teknologi inden for KIT's respektive serviceområder. Herudover indgår faglig sparring om teknologianvendelse, herunder f.eks. brugen af kunstig intelligens.

Afprøvning af IT-løsninger omfatter direkte udgifter til prøveanskaffelse, test og evaluering af ét eller flere digitale jobuniverser.

Projektledelse, kommunikation, effektmåling og opsætning af tests dækker udgifter relateret til projektledelse samt konsulentbistand i forbindelse med anskaffelse, implementering, test og evaluering. Formålet er at sikre et solidt grundlag for

gennemførelse samt efterfølgende udarbejdelse af en eventuel investeringscase til politisk beslutning.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

	1.000 kr. 2026 p/l						
	Styringso mråde	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Implementeringsomkostninger							
Juridisk og datamæssig afklaring	Service	200					
Afprøvning af IT-løsninger	Service	400	600				
Projektledelse, kommunikation, effektmåling og opsætning af tests	Service	400	400				
Samlede implementeringsomkostninger	Service	1000	1000				

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2026 p/l, men forslag der udmøntes i overførselssagen udmøntes i 2025 p/l, mens forslag der udmøntes med budgettet udmøntes i 2026 p/l.

3. Kommende investeringsforslag og kriterier til prioritering

Innovationscasen er tilrettelagt i tre overordnede spor, som tilsammen skal danne grundlag for et kommende investeringsforslag.

Spor 1 – Fagligt spor

Formålet er at afprøve, hvordan udvalgte digitale byggeklodser kan overtage hele eller dele af det manuelle arbejde, der i dag varetages af sagsbehandlere – uden at gå på kompromis med kvalitet, lovmedholdelighed eller faglige vurderinger. Afprøvningen sker gennem konkrete testforløb med borgere og medarbejdere, hvor effekter som anvendelse, forberedelse og progression belyses.

Spor 2 – Teknisk spor

Formålet er at afklare, hvordan et digitalt jobunivers kan etableres på et robust teknisk grundlag, herunder integration til eksisterende infrastruktur, dataudveksling og informationssikkerhed. Afprøvningen tager udgangspunkt i markedets eksisterende løsninger og skal afdække modenhed, skalerbarhed og sammenhæng med nuværende systemer.

Spor 3 – Kunstig intelligens og AI-støtte

Formålet er at afprøve, hvordan AI-baseret støtte – herunder avatar-løsninger – kan bidrage til, at ledige borgere bliver mere digitalt selvhjulpne, og i hvilke situationer teknologien skaber reel værdi. Samtidig afdækkes juridiske, etiske og faglige grænser for anvendelsen. Målet er ikke nødvendigvis at implementere en avatar, men at afklare den rette form for AI-understøttelse.

På tværs af alle tre spor gennemføres afprøvningen i et tæt samspil mellem leverandører, interne fag- og teknikspecialister, sagsbehandlere og borgere og KIT. Afprøvningen gennemføres iterativt og med afgrænsede testforløb, der skal sikre hurtige erfaringer og tydelige læringspunkter.

Resultaterne fra innovationscasen vil udgøre beslutningsgrundlaget for et kommende investeringsforslag om en eventuel fuld implementering af et digitalt jobunivers. Casen skal dokumentere potentialer, omkostninger, risici og organisatoriske forudsætninger – samt tydeliggøre, hvor og for hvem digitale løsninger skaber størst værdi.

Kriterier for vurdering og prioritering

Indfrielsen af de økonomiske og faglige potentialer afhænger især af:

- borgernes anvendelsesgrad og digitale parathed
- teknisk modenhed og integrationsmuligheder
- faglig kvalitet og organisatorisk understøttelse
- brugeroplevelse og dokumenterede effekter
- behov for teknisk og faglig support

Dette vil indgå i arbejdet og være en del af vurderingerne af et eventuelt investeringsforslag, hvor der baggrund heraf forventes at der i projektets 2. år vil kunne udarbejdes et investeringsforslag baseret på dokumenterede erfaringer og data, som giver et solidt grundlag for en politisk beslutning om den videre retning.

Tabel 2. Kriterier til prioritering.

Kommende investeringsforslag		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2026 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
Udgift i 1.000 kr..	OFS 27/28	20-35 mio.kr.			

4. Implementering og opfølgning

Forslaget følger Københavns Kommunes It-projektmodel og vil blive ledet af en projektleder fra BIF's Kontor for Digitalisering.

Der udarbejdes et projektgrundlag, der fungerer som projektets centrale styrings- og beslutningsdokument. Projektgrundlaget udarbejdes i fællesskab af projektgruppen, mens projektlederen faciliterer arbejdet, sikrer fremdrift og kvalitet samt samler input på tværs af sporene. Projektgrundlaget godkendes af styregruppen for at sikre ledelsesmæssig forankring.

Projektet forløber i faser hvor hver fase afsluttes med en formel beslutning om overgang til næste trin i henhold til vedtagne it-projektmodel.

Sideløbende foretages der i projektperioden 1-2 markedsafsøgninger for at sikre, at projektets løsninger og tekniske valg fortsat er i tråd med markedets udvikling og leverandørernes aktuelle teknologier og tilbud. Denne markedsdialog anvendes aktivt til at sammenholde egne erfaringer og resultater med nye teknologiske muligheder og forretningsmodeller.

Opfølgningen sker løbende gennem systematisk dokumentation, evaluering af prøvehandlinger og justering af projektplanen i takt med ny viden.

Resultaterne formidles til styregruppen og relevante samarbejdspartnere for at understøtte vidensdeling, læring og organisatorisk forankring.

Tabel 3. Opfølgningsmål

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Realisering af innovationsforslag			
Realisering af innovationsforslag	Dokumentation af gennemførte initiativer og leverancer i forhold til projektgrundlag	Projektleder i samarbejde med styregruppen	Løbende i år 1 og år 2
Fremdrift - Projektgrundlag og milepæle	Statusrapporter, milepælsafrapportering og styregruppemøder	Projektleder i samarbejde med styregruppen	Kvartalsvis i år 1 og år 2
Prototype og/eller konceptløsning afprøves og testes	Dokumenteret gennem prøvehandling, brugertests og teknisk evaluering	Projektleder og styregruppe	Løbende i år 1 og år 2
Løsning afprøves i praksis og justeres efter feedback	Evalueret af funktionalitet, brugeroplevelse samt økonomiske og organisatoriske effekter.	Projektleder og styregruppe	Afslutning år 1 og 2
Beslutningsgrundlag for evt. videreførelse udarbejdes	Samlet økonomisk, organisatorisk og teknisk vurdering - herunder gevinster, risici, og omkostninger	Projektleder og styregruppe	Afslutning år 2

5. Risikovurdering

Der er indledningsvist identificeret en række risici, som vurderes væsentlige for gennemførelsen af innovationscasen og et eventuelt kommende investeringsforslag. Det samlede risikoniveau vurderes som moderat, idet de fleste risici kan håndteres gennem tidlig planlægning, modulær tilgang og tydelig interessentinddragelse.

Lovhjemmel og dataanvendelse

Projektet forudsætter et klart lovgrundlag for brugen af AI, screening og segmentering samt for dataudveksling via glaspladeløsning. Det vurderes at den lovgivning og medfølgende bekendtgørelse, der træder i kraft 1. februar 2026, vil skabe den nødvendige hjemmel, men indtil det er endeligt afklaret, udgør området en lav risiko, der følges tæt i samarbejde med juridiske rådgivere.

Tidsmæssige forsinkelser

Markedsafdækning, tekniske afklaringer og sikkerhedsgodkendelser kan tage længere tid end forventet, hvilket kan forskyde tidsplanen for et eventuelt investeringsforslag. Risikoen vurderes som moderat, og afbødes gennem tæt projektstyring, klare milepæle og løbende rapportering til styregruppen.

Økonomisk ramme og integrationsomkostninger

De samlede omkostninger til teknisk udvikling kan blive højere end forventet, særligt ved sammenkobling til eksisterende fagsystemer. Risikoen håndteres ved en modulær tilgang, hvor leverancer kan fases, justeres eller nedskaleres inden for de aftalte rammer og ressourcer.

Udviklingsbehov og leverandørsamarbejder

Da der i dag ikke findes en færdig løsning, som fuldt ud dækker behovet for et Digitalt Jobunivers, skal udviklingen ske i tæt samarbejde med eksterne partnere. Dette indebærer en risiko for tids- og budgetmæssige afvigelser, som minimeres gennem markedsafdækning, kravspecifikationer og en agil udviklingstilgang med løbende afprøvning.

Modstand mod løsningen hos borgere og medarbejdere

Nye digitale løsninger – især baseret på AI og avatar-teknologi kan mødes med skepsis fra borgere og medarbejdere.

Risikoen håndteres gennem tydelig kommunikation, uddannelse og en gradvis implementering, der fremmer tillid og tryghed i anvendelsen af teknologien.

Teknisk kompleksitet og datakvalitet

Dataudveksling med eksisterende fagsystemer kan medføre tekniske udfordringer eller problemer med datakvalitet, der påvirker funktionaliteten. Risikoen håndteres ved tidlig teknisk afklaring og tæt samarbejde med systemejere og respektive leverandører.

Projektets fremdrift afhænger desuden af

At leverandørerne af de nuværende fagsystemer har kapacitet og ressourcer til at deltage aktivt i integrationsarbejdet. Dette udgør også en økonomisk risiko, idet leverandørbidrag til udvikling og tilpasning kan medføre meromkostninger, som skal håndteres inden for innovationsprojektets samlede ramme.

Administrative bilag til innovationsforslag

6. Hvem er hørt?

Tabel 4. Godkendelse af Center for Økonomi

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	12-01-2026

Tabel 5. Inddragede samarbejdspartnere

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

Slet herunder gerne kredse og udvalg, der ikke er relevante

Tabel 6. Høring og inddragelse af kredse og udvalg

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Økonomikredsen	Ja	12-12-2025
Koncern-IT	Ja	11-01-2026