



12. Forenkling på beskæftigelsesområdet

Kommunernes indsats på beskæftigelsesområdet er i høj grad reguleret af statslige regler, og kommunerne har længe efterspurgt forenkling af reglerne på området. Der er imidlertid også områder, hvor kommunerne selv kan afbureaukratisere indsatsen på beskæftigelsesområdet. Kapitlet beskriver en række konkrete forslag til, hvordan indsatsen kan forenkles. Forslagene retter sig mod overgangen til et enstrengt arbejdsmarkedssystem, effektivisering af sags-gange i jobcentrets modtagelse, snitflader mellem jobcenter og ydelseskontor, samarbejdet med sundhedsvæsnet og bedre resultatstyring.

Beskæftigelsesområdet er kendetegnet ved en høj grad af regulering. De mange statslige regler på området udgør ofte en barriere for effektiv opgaveløsning. Beskæftigelsesministeriet og KL har i 2007 og 2008 gennemført et omfattende fælles udredningsarbejde om afbureaukratisering og regelforenkling.

Tidsstudie af medarbejdernes tidsforbrug på administrative opgaver

I forbindelse med det nationale udredningsarbejde om afbureaukratisering på beskæftigelsesområdet blev der gennemført et tidsstudie. Tidsstudiet viste, at en jobcentermedarbejder i gennemsnit anvender 1/4 af tiden på at tale med ledige og virksomheder og 3/4 af tiden på administrative opgaver.

På grundlag af bidrag fra jobcentrene blev der i foråret 2007 udarbejdet et bruttokatalog med 169 forslag om forenkling. Bruttokataloget kan findes på <http://www.ams.dk/sw22502.asp>. I forlængelse heraf har de fleste partier i Folketinget for nylig indgået en aftale om forenkling af ungereglerne, sanktionsreglerne og regler ifm. jobcentrenes modtagelse.

Der kan imidlertid også peges på en række indsatser, som det er op til kommunerne og jobcentrene selv at arbejde videre med. Særligt i forbindelse med modtagelsen i jobcentret kan kommunerne gøre en indsats for at effektivisere og forenkle sagsgange, ligesom samarbejdet mellem jobcentret og ydelseskontoret kan forbedres.

Der peges i det følgende på en række forslag til intern forenkling på beskæftigelsesområdet, som kommunerne selv kan arbejde videre med. Forslagene er blandt andet en opsamling af forslag til intern forenkling, som er fremkommet i forbindelse med det nationale udredningsarbejde om afbureaukratisering. Herudover er forslagene også inspireret af Arbejdsmarkedsstyrelsens pjeces "Jobcentrenes modtagelse af borgere – 10 råd".

Forenkling på beskæftigelsesområdet:

- Udbred viden om jobmarkedet og virksomhedsindsatsen.
- Udvikling af et fælles sprog ved overgangen til enstrengt arbejdsmarkedssystem.
- Fælles informationsmøder
- Fleksibel organisering
- Indsatser i forhold til manglende fremmøde
- Fremskudt ydelsesrådgivning i jobcentret
- Optimering af sagsflow mellem jobcenter og ydelseskantor
- Udlevering af tjekliste vedr. dokumentation til borgeren i jobcentret
- Ensartede åbningstider
- Styrket dialog med de praktiserende læger
- Anvend foreliggende modeller og metoder til resultatstyring

Nedenfor redegøres der mere udførligt for de forskellige forenklingsforslag, som er samlet under en række forskellige temaer.

Etablering af et enstrengt arbejdsmarkedssystem

Etableringen af det enstrengede arbejdsmarkedssystem giver anledning til at overveje organiseringen af og arbejdsgange i jobcentret og herunder ikke mindst, hvordan de hidtidige statslige opgaver skal håndteres fremover.

Udbred viden om jobmarkedet og virksomhedsindsatsen

Med overgangen til det enstrengede arbejdsmarkedssystem er der et betydeligt potentiale i at sikre et tættere samspil mellem den hidtidige statslige indsats og den kommunale indsats. Det drejer sig især om at udbrede den viden de hidtidige statslige medarbejdere har i forhold til udviklingen og tendenserne på jobmarkedet.

Med overgangen til et enstrengt arbejdsmarkedssystem er det således hensigtsmæssigt og muligt at realisere de gevinster, der er forbundet med at sammentænke den statslige virksomhedsindsats og den kommunale indsats. Dette vil bidrage til at holde fokus på jobmuligheder i rådgivningen af alle borgere. På tværs af den hidtidige statslige indsats og den kommunale indsats kan det således overvejes at etablere en fælles videnbase med ledige jobs, fælles virksomhedskampanjer, teamopdeling på tværs af de kommunalt ansatte og de tidligere statsligt ansatte, ugentlig gennemgang af ledige jobs på fællesmøder og fælles struktureret arbejde omkring flaksehalsområder.

Udvikling af et fælles sprog og fælles tankesæt

Det er vigtigt, at der lokalt sker en begrebsafklaring på tværs af den hidtidige statslige og den kommunale indsats. Der kan således være en forskellig forståelse og anvendelse af begreber som "rådighed", "anden aktør" og "ledighed". Eksempelvis udgør de ledige kun en del af den kommunale målgruppe, mens den hidtidige statslige indsats alene har været rettet mod ledige.

Disse forskellige begrebsforståelser kan give uklarheder og misforståelser i hverdagen. Med overgangen til et enstrengt arbejdsmarkedssystem kan der være behov for at udvikle en fælles forståelse og et fælles sprog omkring opgaveløsningen. Dette vil alt andet lige lette det tværgående administrative samarbejde i hverdagen. Udviklingen af et fælles sprog kan foregå på flere måder, herunder fx workshops, sidemandsordninger mv.

Effektivisering af samtaler i jobcentrets modtagelse

Afholdelse af samtaler lægger beslag på en stor del af tiden for jobcentrets medarbejdere. Der er derfor grund til at overveje om processen i forbindelse med afholdelse af aftaler kan effektiviseres.

Fælles informationsmøder

En stor del af de informationer som borgerne indledningsvist skal have om pligter og rettigheder er generelle og gælder for dem alle. Det kan derfor være hensigtsmæssigt at afholde fælles informationsmøder om rettigheder og pligter i stedet for at give disse informationer i forbindelse med individuelle samtaler. Dermed vil de samlede ressourcer, der bruges på at give disse generelle informationer, kunne reduceres. Anvender man allerede fællesmøder kan det overvejes, hvordan brugen af fællesmøder kan udvides.

Fleksibel organisering

Det kan overvejes at organisere indsatsen, så der kan tages højde for perioder med spidsbelastning i modtagelsen. Det kan eksempelvis foregå ved, at der er et fast team af medarbejdere som afholder samtaler, samtidig med at der er en "tilkaldevagt", som kan træde til i perioder med spidsbelastning.

Med henblik på at kunne fastlægge den rette dimensionering af både det faste team og tilkaldevagtfunktionen, kan det være hensigtsmæssigt først at kortlægge og analysere erfaringerne i forhold til nye henvendelser og spidsbelastningsperioder. Særligt kan der være grund til at undersøge, hvornår på måneden eller i ugen, der kommer mange nye henvendelser.

Indsatser i forhold til manglende fremmøde

Borgernes manglende fremmøde til samtaler medfører en række administrative byrder. Dels opstår der spildtid i forbindelse med, at borgeren ikke møder frem på det pågældende tidspunkt, og dels går der tid med at planlægge et nyt mødetidspunkt og indkalde borgeren til et nyt møde.

Det kan derfor være relevant at overveje, hvorledes man kan øge sandsynligheden for at borgeren møder frem. En mulighed kan være, at jobcentret sender en sms til borgeren om morgenen på den dag, hvor samtalen skal finde sted. En anden mulighed er at gøre borgeren mere ansvarlig ved, at han eller hun selv skal booke tidspunktet i jobcentret, eventuelt via en elektronisk løsning.

Herudover kan det overvejes at etablere et ugentligt opsamlingsheat for de borgere, som enten ikke er mødt op, eller som har meldt afbud til samtalen. I opsamlingsheatet møder borgerne op indenfor et bestemt tidsrum og trækker så et nummer. Herefter kan borgerne kaldes ind én efter én, og dermed sikres det, at der i modtagelsen ikke opstår spildtid imellem samtalerne.

Snitflader mellem jobcentret og ydelseskantoret

Jobcentret og ydelseskantoret har forskellige opgaver. Det er helt afgørende, at der i jobcentret hele tiden er fokus på at få den ledige i job. Den tidlige indsats og rådgivning i jobcentret skal være målrettet borgerens jobsituation og ikke have fokus på ydelsesaspektet. På den baggrund er adskillelsen af jobcentrets indsats og ydelseskantorets indsats også hensigtsmæssig. Der er dog alligevel grund til at overveje, om samarbejdet mellem jobcentret og ydelseskantoret kan forenkles.

Fremskudt ydelsesrådgivning i jobcentret

Inden for den overordnede arbejdsdeling mellem jobcenter og ydelseskantor kan der være tilfælde, hvor jobcentrets medarbejdere i modtagelsen kan være i tvivl om rådgivningsforpligtigheden ift. ydelsesdelen, og hvorledes et bestemt arbejde eller uddannelse vil påvirke borgerens økonomiske situation. Disse tvivlstilfælde kan give anledning til unødige administrative byrder. Det kan derfor overvejes, at etablere en fremskudt ydelsesrådgivning i jobcentret, hvor en rådgiver fra ydelsesdelen, som hurtigt kan afklare spørgsmål i forhold til berettigelse til ydelser.

Etableres en fremskudt ydelsesrådgivning i jobcentret er det imidlertid afgørende, at der tilrettelægges en praksis som sikrer, at jobcentrets indsat først og fremmest har fokus på at få den ledige i job.

Optimering af sagsflow mellem jobcenter og ydelseskantor

Jobcentrene og ydelseskantoret løfter forskellige dele af den samlede beskæftigelsesindsats. Samtidig er der en gensidig afhængighed mellem de to indsatsområder. Der er derfor grund til at søge at optimere sagsflowet mellem jobcentrene og ydelseskantoret, så den samlede indsats ikke er præget af spildtid og ventetid, men derimod er funderet på velfungerende samspil mellem indsatserne.

I forlængelse heraf vil det være hensigtsmæssigt at udarbejde fælles faste procedurer for samspillet mellem jobcentret og ydelseskantoret. Der skal i givet fald være tale om simple procedurer, så der ikke bliver tale om en ny bureaukratisering, men derimod en hjælp til at lette hverdagen for medarbejderne i henholdsvis jobcenter og ydelseskantor. Procedurerne kan eksempelvis slå fast, at modtagelsen i jobcentret adviserer ydelseskantoret, når en borger vil ansøge om en ydelse. Omvendt kan ydelseskantoret advisere jobcentret, når ydelsesspørgsmålet er afklaret. Procedurer om adviseringer vil give både jobcenter og ydelseskantor bedre mulighed for at planlægge samtaler og indsatser, hvilket vil bidrage til at reducere spildtid.

Det kan i forlængelse heraf overvejes, om man kan sikre en it-understøttelse, der automatiserer proceduren omkring adviseringer mellem jobcenter og ydelseskantor.

Udlevering af tjekliste vedr. dokumentation til borgeren i jobcentret

En af de typiske årsager til at et sagsforløb trækker ud er, at borgerne ikke har medbragt den nødvendige dokumentation til samtalen i ydelseskantoret. Det vil typisk medføre administrative byrder og spildtid i forhold til indsatsen, når borgeren på ny skal møde op med eller fremsende yderligere dokumentation.

Det kan derfor lette sagsflowet, hvis modtagelsen i jobcentret udleverer en tjekliste til borgeren om den dokumentation borgeren skal huske at medbringe til første møde i ydelseskantoret, herunder kontoudtog, dokumentation for huslejeudgifter, tidligere lønsedler etc. Denne mulighed kan ses som mindre vidtgående end en egentlig fremskudt ydelsesrådgivning i jobcentret, som er omtalt tidligere.

Ensartede åbningstider

I forhold til at sikre en hurtig og fleksibel sagsbehandling på tværs af jobcentret og ydelsesdelen kan det overvejes at ensarte åbningstiderne mellem jobcentret og ydelseskantoret. Dermed vil borgeren i højere grad have mulighed for at gå direkte fra jobcentret til ydelseskantoret.

Samarbejdet med sundhedsvæsnet

I forhold til både sygedagpengemodtagere og syge kontanthjælpsmodtagere er samarbejdet med sundhedsvæsnet afgørende. Det gælder ikke mindst de praktiserende læger, som ofte er indgangen til behandling i sundhedsvæsnet. Samtidig er et godt samarbejde med de praktiserende læger vigtigt med henblik på at opnå en hel og delvis raskmelding, og hermed muligheden for at kunne tilbyde borgerne aktive tilbud.

Styrket dialog med de praktiserende læger

I forhold til opfølgning på syge kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere spiller de praktiserende læger en afgørende rolle. Samtidig nævnes samspejlet med praksissektoren ofte som en barriere for effektiv opgaveløsning i jobcentret. En del af årsagen er, at den praktiserende læge og rådgiveren i jobcentret indimellem ikke har samme forståelse og tilgang til borgerens situation, herunder mulighed for at modtage et tilbud.

Det er i forlængelse heraf relevant at overveje om og i givet fald hvordan, man kan etablere et fast dialognetværk mellem rådgivere i jobcentret og de praktiserende læger. På netværksmøderne skal fokus være på dialogen, herunder at informere de praktiserende læger om de fleksible muligheder for job eller aktivering, som jobcentret kan tilbyde.

Erfaringerne har vist, at det i nogle kommuner har været vanskeligt at få de praktiserende læger til at indgå i et dialogbaseret netværk. Der kan dog forventes ny lovgivning i 2009, som kan være en god anledning til at søge at indlede en dialog med de praktiserende læger. Det drejer sig bl.a. om, at de praktiserende læger fremover formentligt skal til at udarbejde mulighedserklæringer frem for sygeerklæring, ligesom det formentligt bliver muligt at give sygemeldte aktive tilbud. Disse lovændringer kan være et godt udgangspunkt for at starte en dialog med de praktiserende læger.

Bedre resultatstyring i jobcentrene

Afbureaukratisering handler i bund og grund om at sikre, at der bruges mest muligt tid på kerneydelsen og mindre tid på papirarbejde. I forlængelse heraf, er det også afgørende at tiden på kerneydelsen anvendes bedst muligt med henblik på at effektivisere indsatsen.

Anvend foreliggende modeller og metoder til resultatstyring

Et vigtigt element i en ubureaukratisk og effektiv opgaveløsning er viden om resultaterne af de forskellige indsatser. Der ligger således et betydeligt potentiale i at gøre det nemmere at styre efter resultater i jobcentrene snarere end blot at styre efter selve indsatsen. På den baggrund har KL i samarbejde med pilotjobcentrene lanceret værktøjer og metoder til at understøtte resultatstyring i jobcentrene.

Partnerskabet har udgivet to drejebøger, der nærmere beskriver model og værktøj til resultatstyring i jobcentrene. Dels en drejebog om budgettering, dels en drejebog om monitoring og opfølgning på resultaterne.

En introduktion til, hvad resultatstyringsværktøjerne er, kan læses i pjecen "Værktøjer til resultatstyring", som findes på www.kl.dk/jobcentre