

Schultz



CHARTER FOR FREMTIDENS JOBCENTER

Fem (digitale) bud på forbedringer af vores beskæftigelsesindsats



Intro og læsevejledning

- På de kommende sider giver vi i Schultz et bud på, hvordan øget digitalisering kan være vejen til at forbedre – og samtidig effektivisere – beskæftigelsesindsatsen.
- Vi beskriver, hvorfor vi byder ind i debatten, hvad der er vores fundament, og vi kommer med fem konkrete forslag, som kan bidrage til effektiviseringer. Vi tager udgangspunkt i allerede eksisterende teknologier og bygger videre på dem.
- Vores bud skal ses som oplæg til drøftelse og inspiration – både centralt og lokalt. Vores erfaring er, at de bedste løsninger udvikles i fællesskab.



► Hvorfor laver vi i Schultz et charter?

Det korte svar er: Fordi vi vil hjælpe med at skabe et jobcenter, der er billigere i drift – og bedre for de ledige, for virksomhederne og for kommunerne!

Den aktive beskæftigelsesindsats i Danmark er blandt de dyreste i verden og er ofte kritiseret i medierne. Danmark har samtidig en meget lav ledighed og har Europarekord i at få ledige borgere hurtigt tilbage på arbejdsmarkedet. Det skyldes i høj grad den danske flexicurity-model, men også den aktive arbejdsmarkedspolitik. Den aktive arbejdsmarkedspolitik står over for to udfordringer:

1. Corona har ført til markante stigninger i ledigheden og en række redskaber kan ikke anvendes pga. nedlukningen.
2. Et politisk flertal har besluttet, at der er et potentiale for at reformere den aktive indsats, svarende til en udgiftsreduktion på op mod 1,1 mia. kr.

To så væsentlige udfordringer kræver nytænkning. Schultz har i kraft af sin mangeårige status som samarbejdspartner for landets jobcentre en række bud på, hvordan vi kan gribe det an.

Vi tror grundlæggende på, at øget digitalisering er vejen til en endnu bedre og mere effektiv beskæftigelsesindsats, dvs. til at få flere ledige i arbejde og uddannelse og imødekomme virksomhedernes behov. Vi tror på, at det kan godt lade sig gøre at finde væsentlige effektiviseringer – dvs. at undgå, at besparelser fører til reduceret indsats, som potentielt koster på overførsler og reducerer servicen til borgerne.

I dette charter fokuserer vi på, hvordan digitalisering også kan være vejen til en mere effektiv anvendelse af de ressourcer, der bruges på den aktive beskæftigelsesindsats.

Fra aftale om ret til tidlig pension

I 2019 blev der brugt næsten 13 mia. kr. på den aktive beskæftigelsesindsats, som dækker udgifter til aktiveringstilbud og driften af jobcentre.

Aftalepartierne er enige om, at der er et potentiale for at reformere den kommunale beskæftigelsesindsats, så de årlige udgifter til beskæftigelsesindsatsen bliver reduceret med op til 1,1 mia. kr.

Dette skal understøttes af en nytænkning i forhold til beskæftigelsesindsatsen, så jobcentre, bruger ressourcerne der, hvor de har størst effekt og kommer flest ledige til gavn.



▀ Vores fundament og værdier

Grundlæggende mener vi, at

- Alle er noget værd i jobcenteret. Borgere skal hjælpes med at komme hurtigere i job eller uddannelse. Den udsatte borger skal hjælpes med at finde en plads, og den sygemeldte skal hjælpes tilbage i job.
- Høj faglighed er en helt væsentlig komponent i en god beskæftigelsesindsatsen og skal fremmes. Anvendelse af data og digitale redskaber spiller med – og ikke imod os.
- Borgeren og virksomheden skal være i centrum – også når der udvikles digitale løsninger
- Der skal tages udgangspunkt i den enkeltes behov og kompetencer. Der findes ikke én størrelse, der passer til alle i systemet. Digitalisering kan hjælpe den enkelte.
- Ingen fornyelser for fornyelsens skyld. Vi har teknologien, viden om effekter og vi kender de gode løsninger. Tingene kan og skal spille bedre sammen.

Vi mener ikke, at det er realistisk at forestille sig, at der kan effektiviseres op mod 1,1 mia. kr. uden investeringer i digitalisering. Men vi er til gengæld overbevist om at investeringerne er rentable – og samtidig forbedrer indsatsen på en række centrale punkter.

Vores forslag kan i vidt omfang implementeres inden for den nuværende lovgivnings rammer. Men der er en række elementer, som vil blive lettere med mere fleksible rammer. Disse elementer bygger bl.a. på erfaringerne fra suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen under coronapandemien.



Den danske beskæftigelsesindsats i 2019-tal

Vores forslag til, hvordan digitalisering kan understøtte effektivisering, tager udgangspunkt i en række fakta om den aktive beskæftigelsesindsats.

Helt grundlæggende er den danske beskæftigelsesindsats karakteriseret ved, at:

- Et meget højt antal borgere og virksomheder er i kontakt med kommunen.
- Der er en meget høj volumen af de aktiviteter, der skal skabe resultater, nemlig den direkte kontakt med borgere og virksomheder.
- Den primære ressource/investering er medarbejdere, som bruger en relativ stor del af deres tid på andet end direkte kontakt med borgere og virksomheder.

En omkostningsreduktion på op mod 1,1 mia. kr. årligt svarer til en effektivisering på ca. 8 pct.

En sådan reduktion eller effektivisering kræver bl.a., at der skal være væsentligt færre medarbejdere til at løse opgaverne.

Hvis den reduktion skal være en effektivisering (dvs. ikke påvirke kvaliteten), er det nødvendigt at bruge kortere tid på aktiviteterne med samme resultat og kortere tid på ren administration.

FAKTA: Kontakt med borgere og virksomheder

Der var knap 1,1 mio. mennesker i berøring med jobcentret. Flest sygedagpengemodtagere (ca. 386.000), dagpengemodtagere (ca. 257.000) og førtidspensionister (ca. 220.000). Der blev afholdt over 2,5 mio. samtaler mellem en jobcentermedarbejder og en borger.

Der blev iværksat ca. 680.000 aktiveringsforløb. Heraf var ca. 394.000 kurser og vejledning, 232.000 virksomhedsrettede (inkl. nytteindsats) og ca. 54.000 var ordinære uddannelsesforløb.

FAKTA: Investeringen i beskæftigelsesindsatsen

Der blev anvendt ca. 12,4 mia. kr. på den aktive beskæftigelsesindsats. Ca. 5,1 mia. kr. blev brugt i **jobcentre** (samtaler, virksomhedssamarbejde, administration mv.), mens ca. 7,3 mia. kr. blev brugt på **aktivering** (ordinær uddannelse, kurser, mentor mv.).

I jobcentre var over 90 pct. af udgifterne løn til de ca. 17.500 medarbejdere. Det er altovervejende kommunerne, som løser opgaven. På aktiveringsområdet løses opgaven dels af kommunen selv, dels af (selvejende) uddannelsesinstitutioner og private leverandører. De kommunale lønudgifter alene udgør ca. 2,6 mia. kr. Dertil kommer, at omkostningerne både på uddannelsesinstitutionerne og hos de private leverandører primært er løn.

Socialrådgiverne estimerer, at 58 pct. af medarbejdernes tid anvendes på administrative opgaver. Tidligere undersøgelser har vist endnu højere andele¹.

Ovenstående tal vedrører 2019, som er det seneste år, hvor det er muligt at opgøre hele året. (2020-udgiftstal foreligger ikke og var på mange måder et særligt år pga. suspenderingen af indsatsen i forbindelse med covid-19).

1) kl.dk/nyhed/2010/maj/jobcentre-kvaales-i-regler-og-krav/



► Sådan kan digitalisering fremme de gode værdier i jobcenteret

Vi beskriver på de næste sider fem konkrete bud på, hvordan digitale løsninger kan forbedre og samtidig effektivisere beskæftigelsesindsatsen. Teknologien eksisterer i vidt omfang i dag, men den skal implementeres fuldt ud og videreudvikles. Forslagene er opsummeret i nedenstående tabel – mens eksempler på konkrete potentialer fremgår af næste side.

Digitale løsninger	Fordele ved øget digitalisering	Hvorfor kan det effektivisere?
1 Digital aktivering	Blandt fordele ved øget digital aktivering er fuld fleksibilitet ift. afholdelsestidspunkt og varighed med højere fremmøde, ingen ventelister, kurser på flere sprog og niveauer, mulighed for at kombinere digitale og fysiske indsatser (forløb) og at der tilvejebringes et bedre datagrundlag ift. effekter af konkrete indsatser.	Medarbejdere bruger kortere tid på opgaven med samme kvalitet. Borgere løser flere opgaver selv.
2 Digitale og differentierede samtaler	Flere digitale samtaler vil – i forlængelse af erfaringer fra covid-19 – kunne øge borgernes tilfredshed med jobcentret, blandt andet fordi det er fleksibelt og forbundet med mindre transport mv. Erfaringer viser desuden at det kan øge fremmødet og lette opsamling og journalisering, som i højere grad kan foregå sammen med borgeren og dermed reducere risikoen for misforståelser mv.	Medarbejdere bruger kortere tid på opgaven med samme kvalitet.
3 Automatisering af interne administrative processer	Ved større automatisering af administrative arbejdsgange vil der kunne frigives tid til andre opgaver. Desuden sikres der færre manuelle fejl og hurtigere sagsbehandling, som kan afkorte borgers tid på offentlig forsørgelse.	Medarbejdere bruger kortere tid på ikke-borger- eller virksomhedsrettede opgaver.
4 Flere selvbetjente borgere	Fordele ved øget selvbetjening er velkendte både fra andre offentlige sektorområder og private brancher: Borgere får større indflydelse på og ansvar for egen sag. Borgere som har brug for assistance kan sikres overblik og information på kanaler, de nemt og GDPR-sikkert kan dele med fx bisidder.	Borgere løser selv opgaver, som reducerer behov for medarbejderressourcer
5 Mere selvbetjente virksomheder	Grundlæggende kan bedre digitale løsninger forbedre samarbejdet mellem virksomhederne og jobcentret. Eksempelvis bruger kun mellem 20% og 24% af virksomhederne i Region Sjælland og Region Hovedstaden jobcentret som rekrutteringskanal. 19,5% af virksomhedernes rekrutteringsforsøg var ifølge STARs rekrutteringsanalyse forgæves i december 2020.	Virksomheder løser selv opgaver, som reducerer behov for medarbejderressourcer.



Det samlede potentiale for effektivisering

Øget digitalisering kan være vejen til at forbedre beskæftigelsesindsatsen. På de følgende sider har vi desuden illustreret, hvor store effektiviseringspotentialer der kan være forbundet med en reel implementering af mulighederne. Der er tale om teoretiske beregninger på eksisterende data, hvor vi har tydeliggjort forudsætningerne. Vi vurderer at det samlede potentiale er fra 0,5-1,2 mia. kr.

De enkelte bud er beskrevet mere detaljeret i det følgende, herunder hvorvidt de umiddelbart kræver tilpasning af lovgivningen. Afslutningsvis skriver vi lidt om vores erfaring med forudsætningerne for at omsætte digitale løsninger til effektiviseringer. Som tidligere nævnt vurderer vi også at der er en nødvendig investering forbundet hermed. Den har vi ikke opgjort, men den er begrænset, da vi baserer casen på eksisterende teknologier. Dette skal konkretiseres og drøftes yderligere i den videre proces vi håber at igangsætte med vores indspark.

Forslagene er opsummeret i nedenstående tabel.

Digitale løsninger, som kan skabe effektivisering	Eksempler på potentiale
1 Digital aktivering	Estimeret 324-647 mio. kr., svarende til at det gennemsnitlige aktiveringsforløb kan blive 5-10 pct. billigere gennem e-learning mv.
2 Digitale og differentierede samtaler	Estimeret 50-83 mio. kr., svarende til at medarbejdernes tidsanvendelse pr. samtale kan reduceres med 3-5 minutter.
3 Automatisering af interne administrative processer	Estimeret 42-209 mio. kr. svarende til en reduktion på 1-5 procentpoint af den andel af medarbejdernes tid, som bruges på administration.
4 Flere selvbetjente borgere	Estimeret 28-84 mio. kr. svarende til en reduktion på 10-30 pct af de ikke-lovpligtige kontakter jobcentret har med borgerne.
5 Mere selvbetjente virksomheder	Estimeret 33-100 mio. kr., svarende til en forøgelse af antallet af virksomhedsaktiveringer med 1-3 procentpoint, som kan erstatte et kursus- og vejledningsforløb.



Digital aktivering

1

Den klassiske aktiveringsindsats skal digitaliseres og målrettes yderligere

Digital opkvalificering

Udfordring

Jobcentrene forventes at aktivere borgerne på arbejdspladser og prioritere ordinær uddannelse.

Alligevel er kursus- og ikke-meritgivende uddannelsesaktiviteter i forskellige former fortsat den mest udbredte aktiveringsform. Langt størstedelen foregår analogt – og det er dyrt. Der anvendes ca. 7,3 mia. kr. på aktivering.

Det kan være en udfordring at sikre højt fremmøde til holdundervisning, og undervisningen er ofte ikke særlig fleksibel. Risikoen for både kapacitetstab og stilstand i borgerforløb grundet ventetid er derfor stor.

Eksisterende løsninger for digital opkvalificering er ikke tilstrækkelig integreret med fagsystemerne, hvilket medfører dobbeltregistrering og besværliggør opfølgning og eventuel rådgivningsvurdering.

Løsning

Intelligent digital opkvalificering indebærer, at der etableres online-universer, hvor den ledige kan gennemføre relevant opkvalificering med udgangspunkt i borgeren, herunder:

- Tilbudsplatform indeholdende digitale beskæftigelsestilbud i form af fx online-kurser og webinarer, der er specialtilpasset jobcentrets målgrupper.
- Leverandører af digitale beskæftigelsestilbud kan udbyde deres kurser på platformen, fx på abonnementsbasis.
- Platformen kan intelligent understøtte sagsbehandleren i at finde de digitale tilbud, der passer til borgeren og som forventeligt vil have den største effekt.
- Sammenhæng til jobcentrets primære fagsystem med sikring af indberetning til DFDG og ydelsessystemerne.

Fordele

Vores vurdering er, at denne løsning kan skabe effektiviseringer, samtidig med at kvaliteten fastholdes. Herunder effektiviseringer inden for:

- Udgifter til kursusforløb.
- Kapacitetsudnyttelse på holdene.
- Reduktion af udgifter til lokaler.
- Ingen ventelister og mulighed for at gennemføre aktiviteten med det samme.
- Kurser på flere sprog og niveauer.
- Fuld fleksibilitet ift. afholdelsestidspunkt og varighed med højere fremmøde.
- Enklere sagsbehandling ved afgivelse af tilbud og registrering af aktiviteter.
- Mulighed for at kombinere digitale og fysiske indsatser (forløb).
- Bedre datagrundlag ift. effekter af konkrete indsatser.

Potentiale

Der bruges 7,3 mia. kr. på aktivering og iværksættes ca. 450.000 kursus- og uddannelsesforløb. Potentialet er nedenfor illustreret ved en effektivisering på hhv. 5, 7 og 10%:

5% → 324 mio. kr.

7% → 453 mio. kr.

10% → 647 mio. kr.

I en analyse af et nært beslægtet område, danskuddannelsesområdet, konkluderede VIVE¹, at der var et effektiviseringspotentiale på mindst 14 procent på sprogcentre. Et område hvor mange leverandører har indført e-learning mv.

Lovgivning

Digital opkvalificering vurderes i vidt omfang at kunne foregå indenfor rammerne af nuværende lovgivning.



Digitale og differentierede samtaler

2

Digitale samtaler har vist sit værd – og de kan samtidig spare tid!

Digitalisering og differentiering af samtaler

Udfordring

Samtaler er en krumtap i den aktive beskæftigelsesindsatsen og har dokumenterede positive beskæftigelseseffekter.

De skal imidlertid afvikles fysisk for stort set alle målgrupper, hvilket på mange måder er ressourcekrævende. Det kræver samtalelokaler og der er store udeblivelsesprocenter særligt for de udsatte målgrupper.

Både erfaringer fra covid-19 og fra andre brancher og sektorer har vist at kommunikationen kan foregå digitalt.

Derfor har bl.a. KL også foreslået at muligheden for digitale samtaler permanentgøres.

Løsning

Samtaler i jobcentret kan i langt højere grad foregå digitalt. De fleste borgere vil umiddelbart have mulighed for det.

Værktøjerne er langt hen ad vejen allerede tilgængelige, og det handler således mere om at etablere kultur og lovgrundlag herfor. Dog giver teknologien for især chat- og videobaserede samtaler nye muligheder, der kan effektivisere samtaleafholdelsen yderligere, fx:

- Automatiske mødereferater gennem nem optagelse og automatisk transskribering af mødet.
- Distribution af mødelink ved selvbooking.
- Mødedeltagelse via velkrypterede kanaler og direkte fra sagsbehandlerens fagsystem og borgerens pc eller smart-device.

Fordele

Vores vurdering er, at denne løsning ikke kun vil øge kvaliteten og borgertilfredsheden, men også skabe følgende effektiviseringer:

- Flere samtaler pr. medarbejder pr. dag, idet den krævede tid mellem samtaler kan reduceres, når de afvikles telefonisk/digitalt samt hvis medarbejderen får digital hjælp til dannelse af mødereferat og aftaletekst.
- Færre udeblivelser og dermed bedre udnyttelse af jobkonsulentens tid.
- Samtaletiden udnyttes bedre, når borgeren er forberedt og afklaret hjemmefra.
- Reduktion af udgiften til samtalelokaler.
- Større fleksibilitet, således at nogen samtaler kan være (væsentligt) kortere og omvendt mulighed for længere samtaler ved behov.

Potentiale

Der afholdes ca. 2,5 mio. samtaler om året i landets jobcentre. Med en antagelse om, at der er afsat i gennemsnit 60 minutter til hver samtale, er potentialet ved en effektivisering af samtalelængden på:

3 minutter → 50 mio. kr.

4 minutter → 66 mio. kr.

5 minutter → 83 mio. kr.

Derfor kommer besparelser på husleje mv.

Lovgivning

Lovændring, der indfører digitale samtaler som nulstillende.



Automatisering af interne administrative processer

3

Udnyt de digitale muligheder og brug færre ressourcer på rutinearbejdet – og lav færre fejl

Automatisering af interne og administrative processer

Udfordring

En stor del af jobcentermedarbejderens tid anvendes ikke sammen med borgeren. Ifølge Dansk Socialrådgiverforening bruges 58% af arbejdstiden på administration og altså ikke sammen med borger, selvom vi ved, at kontakten med borger er noget af det, der virker.

En del arbejdsgange er i dag automatiserede, men der er stadig mange klik og manuelle processer. Eksemplerne er mange, fx processen ved sanktionering, ferieret, samtykke, opstart af rehab mv. De administrative opgaver sikrer borgers retssikkerhed og objektiv sagsbehandling, men der er risici for fejl ved de mange manuelle processer.

Endelig viser STARs [Fokusrevision](#), at kun tre ud af 25 jobcentre har et risikobaseret ledelsestilsyn. Ligeledes er ledelsestilsynene baseret på manuelle og tidskrævende processer.

Løsning

Ved at automatisere flere af de nuværende administrative processer kan såvel jobkonsulent som leder spare tid. Det kan fx være:

- Intelligent udsøgning af relevante journalnotater og lægelig information samt data fra andre kommunale systemer, som sikrer overblik over borgers sag.
- Automatiseret ledelsestilsyn, som sikrer, at alle og ikke kun et udsnit af sager undergår et risikobaseret ledelsestilsyn.
- Automatisering af rådighed og sanktionering.
- Makrotekster til journalnotater.
- Automatiseret udsendelse af vejledninger mv.
- Intelligent udsøgning af dokumenter til aktindsigt.

Fordele

Ved større automatisering af administrative arbejdsgange vil der kunne frigives tid til andre opgaver eller til reel effektivisering. Desuden sikres der færre manuelle fejl og hurtigere sagsbehandling, som kan afkorte borgers tid på offentlig forsørgelse.

Automatiseret risikobaseret ledelsestilsyn vil sikre en fremsynet tilgang til potentielle fejl og sikre, at de tages i opløbet. Desuden vil det spare jobcentrene for mange manuelle processer ved gennemgang af sager for forskellige fejltyper.

Potentiale

Hvis det antages, at 80 pct af lønudgifter i jobcentret går til sagsbehandling, og det heraf estimeres at 58 pct. af tiden går med administration, er potentialet ved at effektivisere denne andel med:

1 procentpoint → 42 mio. kr.

3 procentpoint → 125 mio. kr.

5 procentpoint → 209 mio. kr.

Dertil kommer effektivisering af ledelsens arbejdstid ved effektivisering af ledelsestilsynet.

Lovgivning

Jo flere opgaver, der kan baseres på regler, jo mere kan der automatiseres og dermed effektiviseres.



Flere selvbetjente borgere

4

Jo flere opgaver borgeren selv løser, jo færre behøver medarbejderen løse

Selvbetjente borgere

Udfordring

Det har i årevis været en ambition at øge borgernes engagement i indsatsen. Der er sket fremskridt, fx med selvbooking og sagsoverblik på Jobnet.

Som beskrevet i tidligere eksempel bruger sagsbehandlere en stor del af deres arbejdstid på administrative processer, og nogle af disse kan med fordel lægges over til borger selv.

Borgere i Danmark er vant til at søge information og selvbetjene sig i såvel banker som biblioteker – bare ikke i jobcentret, hvor der fortsat modtages mange opkald, fx vedrørende ferieret, udbetalingsoversigt, aktindsigt, fremdrift i borgers sag og andet.

Løsning

Konkrete selvbetjeningsløsninger skal indeholde:

- Overblik over forløb, muligheder og inspiration til at komme videre, herunder jobmål og brancheskift.
- Kvalificering af CV og intelligent match og dialog med virksomhederne.
- Fuld selvbooking.
- Fuld adgang til egen sag.
- Digitale principper, der bekræfter, at borgerens rettigheder er gennemgået.
- Digital understøttelse af borgers udkast til opfølgning.
- Chatbots til besvarelse af typiske henvendelser.
- Digitalisering af praktikplads-oversigt og småjobbørs, således at borger selv kan udsøge praktikplads/småjob.

Fordele

Fordele ved øget selvbetjening er velkendt både fra andre offentlige sektorområder og private brancher:

- Borgere får større indflydelse på og ansvar for egen sag. Borgere som har brug for assistance kan sikres overblik og information på kanaler, de nemt og GDPR-sikkert kan dele med fx bisidder.
- Når borger gives større ansvar for egen sag, selvbooking, mødeforberedelse og udsøgning af fx praktikplads, skabes der fremdrift i sagen, og det bør afkorte borgers tid på offentlig forsørgelse.

Potentiale

Grundlæggende set er øget selvbetjening et effektiviseringspotentiale, fordi de opgaver, der i dag løses af en medarbejder, kan løses af borgeren selv.

Potentialet ligger derfor i, at:

- reducere antallet af telefonopkald
- reducere antallet af samtaler

Til illustration foretages i dag mindst 700.000 ikke-lovpligtige samtaler med borgeren, som handler om almindelig forefaldende vejledning og besvarelse af spørgsmål.

10% → 28 mio. kr.

20% → 56 mio. kr.

30% → 84 mio. kr.

Lovgivning

Kræver lovændring i forhold til, hvor meget borger skal fremmøde på jobcentret samt på hvilke platforme, de kan og må selvbetjene sig.



► Mere selvbetjente virksomheder

5

Jo flere opgaver virksomheden løser, jo færre behøver medarbejderen løse

Selvbetjente virksomheder

Udfordring

Virksomhedernes mulighed for at selvbetjene sig i forhold til jobcentret går i dag primært gennem VITAS og JobAG. Men den reelle selvbetjeningsgrad er lav.

Fx opretter kun knap 3% af virksomhederne selv deres jobordrer for ordinære job. For støttede job er det 0%, da JobAG ikke understøtter oprettelse af jobordrer for støttede job.

En række øvrige opgaver er heller ikke understøttet. Fx kan de nuværende systemer ikke støtte virksomhederne i prioriteringen af ønskede kvalifikationer og færdigheder hos kandidaterne.

Løsning

Jo flere administrative, vejledende og kommunikative opgaver i jobcentret, som kan løses af virksomheden (som jo i forvejen skal levere oplysningerne), jo mere vil virksomhedsservicen og indsatsen i jobcentrene kunne effektiviseres.

Virksomhederne skal tilbydes et selvbetjeningsunivers med enkel og ikke-bureaukratisk adgang, som, udover at give mulighed for at oprette søgninger og jobannoncer, særligt tilbyder:

- Håndtering af jobordrer og formidlinger for både ordinære og støttede job med intelligente forslag til kvalifikationer, uddannelseskrav, certificeringer mv. for kandidaterne samt intelligente forslag til mulige ordninger, ansøgninger, puljer mv.
- Intelligent udsøgning (match) og enkel granskning af mulige kandidater.
- Adgang til opgavebørs for udbydning af opgaver som småjobs.

Fordele

Bedre digitale løsninger kan forbedre samarbejdet mellem virksomhederne og jobcentret.

Dette kan frigøre virksomhedskonsulentens tid til at opsøge, engagere og fastholde virksomhederne.

Større udbud af praktikker og job giver mulighed for bedre match ift. kompetencer og fastholdelse.

Jobcentrets samlede virksomhedsservice opleves bedre og mere tilgængelig. Kun 20-24% af virksomhederne i Region Sjælland og Hovedstaden bruger jobcentret som rekrutteringskanal. Tallet er højere i de resterende tre regioner, men det kan gøres bedre.

19,5% af virksomhedernes rekrutteringsforsøg i dec. 2020 var forgæves ifølge STAR's rekrutteringsanalyse.

Virksomhedsrettede indsatser kan i højere grad erstatte de kursusrettede indsatser.

Potentiale

Hvis flere selvbetjente virksomheder kan øge borgere i aktivering på en arbejdsplads, vil det betyde, at behovet for øvrig aktivering reduceres. I 2019 var der ca. 232.000 virksomhedsaktiveringer. En stigning på:

- 1 procentpoint → 33 mio. kr.
- 2 procentpoint → 77 mio. kr.
- 3 procentpoint → 100 mio. kr.

Dertil kommer, at der vil kunne effektiviseres på de administrative ressourcer i jobcentret, som i dag bruger tid på manuel dialog med virksomhederne.

Vi vurderer, at potentialet er højere, men vi har ikke data til at beregne på besparelserne i jobcentrene. Det bør undersøges nærmere.

Lovgivning

Kræver måske også afbureaukratisering af lovgivningen for ansøgning om ansættelser i støttede jobordninger.



Forudsætninger og investering

Vi har fremhævet en række forudsætninger, vi mener er væsentlige for, at effektiviseringsgevinsterne reelt omsættes til virkelighed. Mange jobcentre har effektiviseret løbende – også gennem digitalisering. Men en effektivisering af en skala, som ambitionen her, kræver et skarpt øje på nedenstående forudsætninger.

Tilstrækkelige digitale kompetencer blandt ledere og medarbejdere

De digitale redskaber anvendes som forudsat, for at de mere effektive arbejdsgange omsættes til et reduceret ressourcebehov.

Det skal både ledere og medarbejdere være klædt på til.

Som ved alle andre store forandringer er det afgørende for adfærden, at dygtige medarbejdere har fået den nødvendige oplæring og støtte i forbindelse med implementering af nye værktøjer og arbejdsgange.

Digitale værktøjer skal være tilstrækkeligt udviklede

De digitale værktøjer skal være så intuitive og lette at benytte, at både medarbejdere, borgere og virksomheder kan anvende dem.

Rigtig mange af teknologierne er udviklet og lige til at anvende. Men der er også områder, hvor der skal udvikles nyt. Her er det væsentligt, at udviklingen tager højde for brugernes (forskellige) behov, så det gøres så let og attraktivt som muligt at anvende de digitale værktøjer.

Sparede ressourcer gennem anvendelsen af digitale værktøjer skal omsættes til effektiviseringer

Implementering af (de rigtige) digitale løsninger betyder at opgaverne kan løses på kortere tid end i dag.

I sig selv bliver det første til en effektivisering, hvis ressourcerne tilpasses.

Hvis det skal realiseres, skal der løbende gevinstrealiseres, og ressourcerne tilpasses. For at følge med i det skal der være tilstrækkelig ledelsesinformation (Business Intelligence) og indsigt i driftsledelse. Dette for at sikre, at der er indikatorer på, om effektiviseringen reelt udmøntes.

Nødvendig investering i digital transformation

Grundlæggende er det ikke realistisk at forestille sig, at der kan effektiviseres op mod 1,1 mia. kr. uden investeringer i digitalisering.

Det er investeringer, der vil kunne give det "sikre" afkast i form af effektiviseringer i indsatsen – men på lidt længere sigt give yderligere gevinster, fordi ledighedsperioderne forkortes.



► Perspektiv

Gennemgribende digitalisering af beskæftigelsesindsatsen

Vi håber, vores forslag kan inspirere til en drøftelse af, hvordan digitalisering kan bruges til at forbedre og effektivisere beskæftigelsesindsatsen. Vi har i dette oplæg lagt vægten på at beskrive de forslag, som vi mener **vil kunne realiseres inden for en kortere tidshorison** – i overensstemmelse med den politisk besluttede ambition.

Vores ambitioner slutter imidlertid slet ikke her. Grundlæggende mener vi, at der er et stort potentiale i at reformere endnu større dele af beskæftigelsesindsatsen med digitale løsninger – og ikke mindst at bruge de enorme mængder data, der er til rådighed, til at skabe intelligente løsninger for både borgere og virksomheder.

Vi har allerede udviklet en række "intelligente" løsninger, som fungerer som beslutningsstøtte for flere kommuner. Men de kan udvikles yderligere og dermed bidrage til yderligere effektiviseringer – men i ligeså høj grad at forbedre resultaterne af indsatsen i form af fx bedre og hurtigere match af borger og arbejdsmarked. Og derfor også spare samfundet mange penge på overførsler.

For os handler det også om, at digitalisering kan understøtte os i at gøre det rigtige, og at sikre at borgeren får en værdig sagsbehandling, og at vi undgår for mange og lange forløb for fx borgere på kanten af arbejdsmarkedet. Forløb der ikke skyldes mangel på vilje, men skyldes det faktum, at det kan være svært at bevare overblikket over de mange oplysninger i lange og komplekse sager.

Vi mener fortsat, der er brug for dygtige medarbejdere tæt på borgeren. Afgørelser skal fortsat være konkrete, individuelle og fagligt begrundede. Men de beslutninger, medarbejderne træffer, kan i langt højere grad end i dag understøttes af data, hvorved de millionvis af gode og mindre gode erfaringer, der er tilgængelige i fagsystemerne, nyttiggøres.

Denne digitale rejse glæder vi os til at tage sammen med vores kunder og samarbejdspartnere.





■ Kort om Schultz

Schultz er markedsleder inden for digitalisering af beskæftigelsesområdet

Vi er Danmarks ældste selskab, stiftet i 1661, med stolte traditioner for at være en videnstung virksomhed. Vi brænder for beskæftigelsesindsatsen i Danmark og ønsker at være landets største kompetencecenter på beskæftigelsesområdet.

Vi leverer jobcenterløsninger til 59 kommuner, heraf 11 af de 12 største. Det svarer til 69% af borgerne i Danmark og vi har dagligt ca. 14.000 brugere på vores system.

Vi leverer desuden lovgrundlag og lovguider til alle landets kommuner og a-kasser og har ansat eksperter på en række centrale områder på beskæftigelsesområdet så vi sikrer, at vores system hele tiden understøtter arbejdet i landets jobcentre.

Vi er kendt for et tæt samarbejde med vores kunder, hvor vi sammen udvikler nye produkter, der gør hverdagen og sagsgangen i jobcentrene smidigere og mere datadreven.

Vi er ejet af en erhvervsdrivende fond, Schultz Fonden, som investerer langsigtet med fokus på fagtech. Fonden støtter desuden humanistiske og humanitære formål og måske derfor ligger det i vores DNA at blande os, når vi synes, vi har noget at bidrage med i forhold til driften af samfundskritiske velfærdsområder.



■ Bilag

- Generelt er de opgjorte potentialer beregningseksempler, og der er anvendt offentlige tilgængelige kilder. Der kan, og vil, være lokale forskelle på potentialerne på tværs af landets kommuner.
- Udgifterne er opgjort på baggrund af udtræk fra Danmarks Statistik, Statistikbanken. Den anvendte afgrænsning svarer til Rigsrevisionens beretning. Dog er der ikke foretaget en korrektion af bruttoudgifterne, som udgjorde 1,6 procent af de samlede udgifter, som i 2016 udgjorde 13,2 mia. kr.
- I beregningen af udgiften til et aktiveringstilbud indgår udgiften til mentor og tolkning ikke.
- Aktivitetstillene (antallet af ledige, aktiveringsomfang mv.) er opgjort på baggrund af udtræk fra jobindsats.dk og vedrører hele 2019. 2020 er ikke valgt, da det pga. af covid-19 afviger meget fra tidligere år.
- Antallet af medarbejdere er opgjort på baggrund af udtræk fra SIRKA, Kommunernes og Regionernes løndatakontor, og der er anvendt tal fra december 2019.
- Som grundlag for at estimere udgifterne til en samtale er anvendt et skøn på 400 kr., hvilket er et konservativt bud på timeudgiften til en mentorsamtale.