



Selvbetjent vejledning til ledige københavnere

Kort resumé: Forslaget handler om implementering af selvbetjent vejledning, der er en digital løsning målrettet ledige borgere. Løsningen giver de ledige mulighed for selv at forberede sig på bl.a. deres rettigheder og pligter inden deres samtale med Jobcentret. Løsningen understøtter et mere målrettet forløb for den ledige, reducerer administrativ tid og fremmer ensartet sagsbehandling. Forslaget giver mulighed for, at vejledning om rettigheder og pligter kan foretages digitalt, ensartet og med automatisk dokumentation for vejledningen i 75.000 sager. Den digitale løsning erstatter ikke den eksisterende arbejdsgang, men den er et supplerende digitalt tilbud.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Øget digitalisering rummer væsentlige muligheder for at få en beskæftigelsesindsats med serviceløft overfor borgerne og en forenkling af de interne administrative arbejdsgange. En digitalisering af den vejledning, som ledige skal have som en del af deres forløb hos Jobcentret, rummer disse muligheder. BIF har derfor gennemført en foranalyse af muligheden for at etablere digital selvbetjent vejledning til ledige borgere om rettigheder og pligter.

Fra 1. januar 2024 skulle kommunerne give ledige borgere skriftlig vejledning inden første samtale i jobcentret og ved målgruppeskift. Dette gælder alle typer ledige, herunder personer på dagpenge og kontanthjælp.

For at sikre retssikkerheden og dokumentation ved eventuelle sanktioner er det ofte nødvendigt også at give mundtlig vejledning om rettigheder og pligter, som er tilpasset den målgruppe borgeren er i. Dette sker på første samtale og ved første samtale efter målgruppeskift. Den mundtlige vejledning optager meget af samtaletiden, hvilket betyder mindre tid til at drøfte borgerens situation og muligheder for at komme i job.

En digital selvbetjeningsløsning kan forbedre og effektivisere vejledningen gennem korte, letforståelige videoer om rettigheder og pligter, som er tilpasset den målgruppe, som borgeren er i. Sagsbehandleren eller fagsystemet sender videolinks til borgeren sammen med velkomstbrevet før første samtale. Når borgeren har færdiggjort en video, skal borgeren besvare nogle spørgsmål, som dokumenterer borgerens forståelse af videoen, og som automatisk gemmes i fagsystemet.

Det giver to fordele:

Sagsbehandleren kan målrette vejledningen efter borgerens forståelse. Hvis borgeren har forstået alt, kan tiden bruges på jobrettet dialog i

stedet. Dette styrker retssikkerheden, da vejledningen fokuserer på de områder, hvor borgeren har behov for uddybning.

Systemet sikrer effektiv dokumentation ved eventuelle sanktioner, da borgerens besvarelser automatisk gemmes i fagsystemet. Sagsbehandleren kan supplere med noter i de tilfælde, hvor der var behov for ekstra vejledning.

Selvbetjent vejledning er valgfrit for borgeren, men foranalysen og erfaringerne fra andre kommuner viser, at selvbetjent vejledning giver borger og sagsbehandler en ensartet og målrettet viden om bl.a. rettigheder og pligter.

Foranalysen peger på, at en digital selvbetjent vejledning rummer en række gevinster:

- Borgeren får bedre mulighed for at styre sit eget vejledningsforløb og opnå større viden om bl.a. rettigheder og pligter i borgerens eget tempo.
- Mindre eller ingen tid brugt på vejledning i rettigheder og pligter på den første samtale mellem borger og sagsbehandler, hvilket i dag udgør en meget væsentlig del af den første samtale.
- Mere ensartet vejledning i rettigheder og pligter på tværs af alle de borgersamtaler, der bliver afholdt.
- Reducerer tidsforbruget på flere administrative processer bl.a. ift. udsendelse af skriftlig vejledning, så sagsbehandleren kan fokusere på jobrelateret dialog.
- Mulighed for at designe mere inkluderende og individuelle digitale borgerforløb.

Foranalysen peger på en række effekter ved at indføre digital selvbetjent vejledning:

1. Automatisk udsendelse og genudsendelse af skriftlig vejledning
2. Forbedre dialog og vejledning i rettigheder og pligter
3. Ens og opdateret uddannelse i rettigheder og pligter

Med udgangspunkt i foranalysen for selvbetjent vejledning, og herunder erfaringer indhentet fra andre kommuner, vil BIF med forslaget foretage:

1. Automatisk udsendelse og genudsendelse af skriftlig vejledning

Udsendelsen af skriftlige vejledninger om rettigheder og pligter foregår i dag manuelt via fagsystemet Fasit. Sagsbehandleren er lovmæssigt forpligtet til at sende skriftlig vejledning i rettigheder og pligter til borgeren. I dag sendes vejledningen efter første samtale og ved målgruppeskift i form af en pjece udarbejdet af STAR med få justeringer tilpasset den enkelte borgermålgruppe. I enkelte tilfælde kan sagsbehandleren genudsende STAR pjecen til borgeren, hvis vedkommende vurderer det nødvendigt.

Foranalysen viser, at der er et potentiale ved at automatisere den manuelle arbejdsgang med at udsende og genudsende den skriftlige vejledning og vejledningsvideoer samt planlægge dette til gennemførelse ved målgruppeskift og fx som standard 6 måneder efter første samtale. Det kan reducere den tid, sagsbehandleren bruger på administration, samt sikre en automatisk journalisering og ensartet dokumentation i alle sager. Borgerens retssikkerhed er dermed også i centrum og ved eventuelle klager vil automatiseringen også lette den proces, som der foretages i forbindelse med at dokumentere og belyse en sag.

2. Ny dialog og vejledning i rettigheder og pligter

Dialog og vejledning i rettigheder og pligter finder i dag sted i forbindelse med første samtale, ved målgruppeskift og løbende, når sagsbehandleren vurderer det relevant. Borgeren får i dag tilsendt materiale vedr. rettigheder og pligter efter samtalen, og foranalysen viser, at dialogen ved første samtale ofte er svær for både sagsbehandler og borger, og potentielt kan medføre en svær dialog, fordi rettigheder og pligter er et kompliceret område.

Der er i dag afsat 30 min. til første samtaler og samtaler ved målgruppeskift. Foranalysen viser, at sagsbehandlerne i gennemsnit bruger 20 min. på vejledning i rettigheder og pligter ved første samtale. Det giver i gennemsnit 10 min. til jobrelateret dialog i de ca. 75.000 samtaler, der fandt sted i 2023. Der findes endnu ikke tal for antal første samtaler i 2024 samt tal for de løbende opfølgninger.

Erfaringer fra andre kommuner viser, at der er stor forskel i modtagelsen og forståelsen af den digitale selvbetjente vejledning hos borgerne. F.eks. benytter ca. halvdelen af borgerne sig slet ikke af tilbuddet om selvbetjent vejledning. Erfaringerne viser, at den manglende benyttelse af løsningen er forskellig fra målgruppe til målgruppe. Implementeringen vil derfor målrettes de enkelte målgrupper. Sagsbehandlerne modtager data om borgernes besvarelser via fagsystemet Fasit. På den baggrund kan sagsbehandlerne i højere grad end i dag målrette dialogen om rettigheder og pligter med borgeren ved at fokusere på de områder, borgeren eventuelt ikke har forstået.

Den tid, der frigives ved, at borgeren og sagsbehandleren har en målrettet dialog om rettigheder og pligter, kan benyttes til jobrettet dialog. Forventningen er, at borgerens forberedelse og det ensartede udgangspunkt resulterer i en generelt forbedret dialog med mere konkret fokus på jobrettet dialog.

Foranalysen anbefaler, at implementeringen starter med de ressourcestærke målgrupper, der erfaringsmæssigt har modtaget løsningen bedst. Samtidig er det afgørende, at også sagsbehandlerne uddannes i løsningen for dermed at opnå et ensartet udgangspunkt for dialogen mellem borger og sagsbehandler. Dertil kommer, at der kan laves en målrettet indsats overfor borgerne, som løbende kan løfte deres brug af den selvbetjente vejledning.

3. Sikre dokumentation og reduktion af tid brugt på dokumentation af vejledning og rettigheder og pligter

I dag foretages dokumentation af vejledning i rettighed og pligter manuelt. Foranalysen viser, at der er udfordringer med dokumentation af korrekt og tilstrækkelig vejledning, hvilket også påvirker Ydelsesservice ved behov for sanktionering.

En konklusion fra det seneste halvårlige ledelsestilsyn vedr. vejledning af borgere om rettigheder og pligter er, at 80 pct. af borgerne er blevet vejledt tilstrækkeligt om rettigheder og pligter ifm. første samtale i jobcentret. Forvaltningen har et mål om korrekt vejledning af borgerne i 90 pct. af sagerne. Lovkravet består i fremsendelse af den skriftlige vejledning og heraf følger, at fremsendelsen skal kunne dokumenteres. Foranalysen viser dermed, at der er et potentiale i at kunne sikre en automatisk dokumentation af vejledning i rettigheder og

pligt. Automatisk udsendelse af skriftlig vejledning kan sikre dokumentation på lovkravet samtidig med, at der opnås mere jobrettet dialog, og at borgerens retssikkerhed styrkes. Måltallet om korrekt og tilstrækkelig vejledning i 90 % af sagerne kan ligeledes indfries.

2. Økonomi

Foranalysen af selvbetjent vejledning har identificeret et effektiviseringspotentialer som en direkte følge af investeringen, hvis udsendelsen af den skriftlige vejledning, der i dag udsendes manuelt af den enkelte sagsbehandler, bliver automatiseret. Konkret kan der spares 5 min. pr. automatisk udsendelse og genudsendelse af den skriftlig vejledning. Der afholdes i dag ca. 75.000 1. samtaler og samtaler ved målgruppeskift årligt (2023-tal). Samlet set kan BIF ved fuld implementering reducere den administrative arbejdsgang med 5,2 årsværk, hvilket svarer til 3.080t.kr. årligt. Antallet af genudsendelser kan ikke estimeres og indgår derfor ikke i beregningen.

Det vurderes, at implementeringsgraden i 2026 vil være 50% (2,6 årsværk og 1.540t.kr.) og i 2027 kan øges til 100% (5,2 årsværk og 3.080t.kr.).

Projektet forventes at starte op i 2025 med vægt på indkøb af system, uddannelse af medarbejdere og øvrig projektopstart. Projektets implementeringsdel finder sted i 2026 og 2027 med vægten i 2026 og opsamling og afslutning i 2027. Samlet afsættes derfor 2 årsværk til projektledelse svarende til 1,1 mio. kr. i årene 2025 - 2027.

Den gennemførte foranalyse viser, at et system som det beskrevne kan indkøbes til den i tabellen angivne pris på 275 tkr. i 2025. Posten "Ibrugtagning af systemet" omfatter den tekniske opsætning og klargøring af systemet og beløber sig til 100 tkr i 2025. Beløbet er afdækket som led i foranalysens markedsafdækning af omkostninger forbundet med et indkøb. Posterne "Uddannelse" og "Oplæringsindsats overfor borgere" omfatter uddannelse af medarbejdere bredt set i BIF i perioden 2025-2027 (omfang estimeret i foranalysen til samlet 900 tkr) samt en formidlings/oplæringsindsats overfor borgerne, hvilket er sat til 350 tkr i 2025 og 2026. Indsatsen overfor borgerne tænkes primært som en formidlingsopgave om formål og indhold af det nye tiltag, samt om vigtigheden af at orientere sig om sine rettigheder og pligter som ledig.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

	1.000 kr. 2026 p/1						
	Styrings område	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Automatisk udsendelse af vejledning	Service		-1.540	-3.080	-3.080	-3.080	-3.080
Drift af Selvbetjent vejledning	Service		1.100	1.100	1.100	1.100	1.100
Løbende driftsudvikling af selvbetjent vejledning	Service			200	200	200	200
<i>Samlet varig ændring, service</i>			-440	-1.780	-1.780	-1.780	-1.780

Samlet varig ændring, efterspørgselsstyret indsats								
Samlet varig ændring, efterspørgselsstyrede overførsler								
Samlet varig ændring, finansposter								
Samlet varig ændring			-440	-1.780	-1.780	-1.780	-1.780	-1.780
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)								
Indkøb af selvbetjent vejledning	Anlæg	275						
Ibrugtagning af den tekniske løsning	Anlæg	100						
Projektledelse	Anlæg	250	600	250				
Uddannelse og træning af medarbejdere	Anlæg	250	400	250				
Oplæringsindsats overfor borgere	Anlæg	100	250					
Udvikle nye videoer	Anlæg		200					
Integration til app løsning	Anlæg		400					
Samlede implementeringsomkostninger, service								
Samlede implementeringsomkostninger, anlæg		975	1.850	500				
Samlede implementeringsomkostninger		975	1.850	500				
Samlet økonomisk påvirkning		975	1.410	-1.280	-1.780	-1.780	-1.780	-1.780
Tilbagebetalingstid baseret på Serviceeffektivisering	4							
Tilbagebetalingstid baseret på Totaløkonomi	4							

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2026 p/1, men forslag der udmøntes i overførselssagen udmøntes i 2025 p/1, mens forslag der udmøntes med budgettet udmøntes i 2026 p/1.

Alle effektiviseringer er angivet med negativt fortegn (-).

3. Implementering og opfølgning

Forslaget vil følge Københavns Kommunes it-projektmodel. Den overordnede plan for gennemførelsen af forslaget ser ud som følger:

Implementeringen af selvbetjent vejledning kan finde sted i 2025, 2026 og 2027 med forventet fuld udbredelse i 2027 jf. de enkelte initiativers implementeringsgrad - den procent der er anvendt ved beregning. Det vil være en trinvis implementering, startende med de ressourcestærke borgere.

Udbuddet af selvbetjent vejledning kan finde sted i 2025, og BIF Kontor for Digitalisering vil vurdere markedet og udbudsmulighederne inden valg af leverandør. Det vurderes, at markedsundersøgelse, udbud og tilbudsevaluering vil tage 3 - 9 måneder, hvilket betyder, at en implementering kan opstartes i Q2 - Q4 2025 og selve implementeringen sker herefter. Implementeringen vil følge Københavns Kommunes it-projektmodel, og da udbredelsen skal ske til en stor gruppe sagsbehandlere og borgere, vurderes implementeringen at tage 1,5 - 2 år.

1. Automatisk udsendelse og genudsendelse af skriftlig vejledning

Implementering af automatisk udsendelse og genudsendelse af vejledning vurderes i foranalysen til middel kompleksitet vedr. teknisk og organisatorisk implementering.

Foranalysen anbefaler, at det analyseres nærmere, hvilke organisatoriske og tekniske implikationer det vil have at vælge hhv. manuel eller automatisk udsendelse af vejledningsvideoer, inden valg herom træffes. Med henblik på løbende vurdering af implementeringsgraden vil BIF Kontor for Digitalisering i samarbejde med de relevante centre opstille mål og måle på anvendelsen af automatisk genudsendelse.

2. Ny dialog og vejledning i rettigheder og pligter

Implementeringen af selvbetjent vejledning om rettigheder og pligter vurderes til middel teknisk kompleksitet og en middel til høj organisatorisk kompleksitet, da udbredelsen omfatter både sagsbehandlere og borgere. Det er væsentligt at være bevidst om, at digital selvbetjent vejledning skal implementeres blandt flere målgrupper med forskellige kompetencer og blandt sagsbehandlere, hvilket foranalysen også behandler. Forskellen i kompetencer er afgørende, og implementeringen skal derfor tydeligt relateres til målgruppernes forskellige kompetencer.

Planlægning forventes at kunne opstartes i 2025 afhængig af udbudsprocessen, der kan tage fra 3 - 9 måneder. Implementering mv. forventes derfor på nuværende tidspunkt at forløbe i 2026 og 2027 med afsluttende evaluering 2027.

3. Sikre ens og opdateret uddannelse i rettigheder og pligter

Medarbejdere på tværs af Jobcenter København skal uddannes i løsningen 'Selvbetjent vejledning', så det sikres, at alle medarbejdere kender til indholdet i de vejledningsvideoer, som er en del af Selvbetjent vejledning, og som borgere ser, samt får indblik i, hvordan løsningen fungerer.

Alle medarbejdere skal have den fornødne viden om vejledning i rettigheder og pligter, samt have en ensartet tilgang hertil overfor borgere. Herudover kan projektet sikre, at borgere får en korrekt og sammenhængende vejledning på tværs af målgruppeskift. I samtalen med borgere kan medarbejdere også bedre supplere med den vejledning, som borger har brug for og/eller har konkrete spørgsmål til. Borgere vil således få en mere ensartet og personliggjort oplevelse af vejledning.

Med henblik på løbende vurdering af implementeringsgraden vil BIF følge om der foretages en ensartet vejledning, samt om der er udfordringer vedr. vejledning ifm. sagsoverdragelse ved målgruppeskift. Ligeledes vil der blive fulgt op på, om antallet af samtaler, der overskrider 30. min reduceres, samt på om vejledning med udgangspunkt i, at Selvbetjent vejledning har en positiv indflydelse på dialogen mellem borger og sagsbehandler. Metoderne til disse opfølgninger skal fastlægges.

Table 2. Opfølgningsmål

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Implementering af Selvbetjent vejledning	Ved at måle implementeringsgraden blandt borgere og sagsbehandlere løbende. Målingerne kan foretages ved dataudtræk fra systemet.	Kontor for Digitalisering	Hvert kvartal foretages dataudtræk og på baggrund heraf følges op med de ansvarlige ledelser. Der foretages evt. mitigerende handlinger hvis den planlagte fremdrift ikke finder sted.
Uddannelsestiltag for borgere og sagsbehandlere	Ved at måle om der er gennemført uddannelsestiltag i alle berørte centre i BIF	Kontor for Digitalisering	Hvert kvartal følges op med de ansvarlige centerledelser, der bedes dokumentere gennemførte uddannelsestiltag.
Realisering af effektiviseringer			
Anvendelse af selvbetjent vejledning	Ved at måle implementeringsgraden blandt borgere og sagsbehandlere løbende. Målingerne kan foretages ved dataudtræk fra systemet.	Kontor for Digitalisering	Løbende monitorering fx hvert kvartal eller på planlagte tidspunkter jf. projektplanen
Optimeret brug af Fasit	Ved at bede de ansvarlige centerledelser om at indsamle erfaringer fra sagsbehandlerne.	Kontor for Digitalisering	Løbende monitorering fx hvert kvartal eller på planlagte tidspunkter jf. projektplanen

4. Risikovurdering

På baggrund af de nedenstående risici vurderes den samlede risiko ved forslaget at være lav til middel.

Alle risici bør løbende monitoreres og indgå i projektplanen. Der er overordnet tale om projektnære risici relateret til organisatorisk implementering blandt borgere og sagsbehandlere og risici ved den tekniske implementering af den specifikke løsning. Desuden er der generelle risici relateret til økonomi, ressourcer og tidsplan.

Den væsentligste projektnære risiko vurderes at være organisatorisk. Den vedrører implementering blandt alle relevante sagsbehandlere, der skal ændre praksis i deres daglige arbejde. Ved en lav implementeringsgrad opnås hverken kvalitative eller kvantitative gevinster. Risikoen kan mitigeres ved bl.a. at involvere de relevante ledere på flere niveauer,

løbende tilpasse uddannelsesmateriale og de aktiviteter, der gennemføres i enhederne.

Risikoen ved implementering blandt borgere omhandler også en lav implementeringsgrad, da borgerne ikke er forpligtede til at benytte Selvbetjent vejledning. Risikoen kan mitigeres ved at målrette indsætterne til de enkelte målgrupper og fx arbejde med nudging i det materiale, der udsendes.

De tekniske risici vurderes til mindre væsentlige, bl.a. fordi implementeringen foretages af leverandøren. Risikoen mitigeres ved, at der fra start og løbende foretages de nødvendige tekniske vurderinger og test.

Risici vedr. økonomi og budgetoverholdelse, allokering af ressourcer med de rette kompetencer og planlagt fremdrift jf. tidsplanen monitoreres og mitigeres primært i projektets styregruppe og projektgruppe, og det er derfor vigtigt, at projektorganisationen har defineret bl.a. roller og ansvar.

Administrative bilag til investeringsforslag

Forslaget udspringer af et innovationsforslag:

Nej

5. Effektivisering på administration

Forslaget indeholder ikke effektivisering på administration

Table 3. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2026 p/1					
	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	0	0	0	0	0	0
Effekt på øvrige administrative udgifter	0	0	0	0	0	0
Varige ændringer totalt, administration	0	0	0	0	0	0

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt fortegn.

6. Hvem er hørt?

Tabel 4. Godkendelse af Center for Økonomi

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	29. januar 2025

Tabel 5. Inddragede samarbejdspartnere

Tabel 6. Høring og inddragelse af kredse og udvalg

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
IT-kredsen	Ja	Forslaget har været i høring i ITK ifm. behandling af pipeline for budgetcases til OFS 24/25