|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| En målretning af rådighedskommunikationen mellem a-kasser og jobcentre |  | April 2022  J.nr. 22/01132  TOK  MALS/DVT/AGP/BKA |
|  |  |  |
|  |  |  |

Indholdsfortegnelse

[**1. Indledning 3**](#_Toc99543605)

[1.1. Rapportens baggrund 3](#_Toc99543606)

[1.2. Rapportens metode 4](#_Toc99543607)

[1.3. Rapportens indhold 4](#_Toc99543608)

[**2. Udfordringer i det nuværende kommunikationssystem 5**](#_Toc99543609)

[2.1. Manglende inddragelse af den ledige 6](#_Toc99543610)

[2.2. Administrative forhold 7](#_Toc99543611)

[2.3. Tekniske forhold 9](#_Toc99543612)

[**3. Anbefalinger til et fremtidigt kommunikationssystem 13**](#_Toc99543613)

[3.1. Inddragelsen af den ledige 13](#_Toc99543614)

[3.2. Administrative forhold 14](#_Toc99543615)

[3.3. Tekniske forhold 15](#_Toc99543618)

[**4. Beskrivelse af og krav til det fremtidige kommunikationssystem 18**](#_Toc99543619)

[4.1. Oprydning i kodelister 19](#_Toc99543633)

[4.2. Systemiske valideringer 21](#_Toc99543634)

[4.3. Rådighedskommunikationen skal foregå gennem den ledige 21](#_Toc99543635)

[4.4. Indarbejdelse af beskedservice i rådighedskommunikationen 22](#_Toc99543636)

[**5. Implementering 22**](#_Toc99543638)

[Bilag 1: Udfordringer i eksisterende kommunikationssystem vedr. rådighedsforhold for dagpengemodtagere 26](#_Toc99543639)

[Bilag 2: Anbefalinger til et fremtidigt kommunikationssystem vedr. rådighedsforhold for dagpengemodtagere 27](#_Toc99543640)

[Bilag 3: Eksempel på en eksisterende sagsgang på negative underetningspligtige hændelser i a-kasserne 28](#_Toc99543641)

# Indledning

# Rapportens baggrund

En af de vigtigste forudsætninger for et velfungerende beskæftigelsessystem er, at den ledige til stadighed er motiveret for og orienteret mod en tilbagevenden til arbejdsmarkedet og selvforsørgelse. Beskæftigelsessystemet skal på denne måde understøtte en adfærd hos den ledige, som bringer vedkommende tættere på dette mål.

Et centralt element i denne proces er, for så vidt angår modtagere af arbejdsløshedsdagpenge, et velfungerende samarbejde mellem jobcentre og a-kasser. I den forbindelse er det vigtigt, at den ledige sættes i centrum for den kommunikation, som foregår mellem jobcenter og a-kasse om vedkommende samt at der er fuld transparens herom.

Dette gælder naturligvis også for den del af kommunikationen, som har at gøre med den lediges rådighedsforhold og de evt. sanktioner for manglende rådighed, som a-kassen måtte pålægge den ledige.

Det er således en afgørende betingelse for, at et ledigt medlem af en arbejdsløshedskasse har ret til arbejdsløshedsdagpenge, at vedkommende står til rådighed for arbejdsmarkedet. Er jobcentret i tvivl herom, skal jobcentret indberette dette til a-kassen. A-kassen skal undersøge sagen og træffe en afgørelse over for den ledige og skal efterfølgende underrette jobcentret om resultatet af undersøgelsen og den afgørelse, som a-kassen har truffet i forbindelse hermed.

Såfremt de anvendte kommunikationssystemer ikke understøtter ovenstående på en hensigtsmæssig og tidssvarende måde, er der risiko for, at den ledige sættes uforståelige hindringer i vejen for en hurtig tilbagevenden til arbejdsmarkedet ligesom, at den lediges retssikkerhed kan være udfordret.

Selve informationsstrømmen mellem jobcenter og a-kasse har i mere end 25 år foregået på den måde, at jobcenter og a-kasse i situationer, der vedrører den enkelte dagpengemodtagers rådighedsforhold, elektronisk har udvekslet beskeder med hinanden i form af koder. Over tid har dette system med digital kodeudveksling vokset sig større og stadig mere kompleks i takt med, at lovgivningen på beskæftigelsesområdet er undgået forandring og i takt med, at opgavefordelingen mellem jobcenter og a-kasse tilsvarende har skiftet karakter.

Såvel a-kasser som jobcentre har hen over årene ved flere lejligheder givet udtryk for, at den nuværende kommunikationsmodel er utilstrækkelig i forhold til at gennemføre vigtige arbejdsopgaver vedr. dagpengemodtageres rådighedsforhold. Der er således blevet peget på, at:

* Rådighedskommunikationen har vokset sig *uigennemskuelig* for sagsbehandlere at fungere i.
* De koder, som rådighedsreglerne administreres efter, er *bureaukratiske* og tunge at anvende – og der er for mange af dem.
* It-understøttelsen af rådighedskommunikationen tillader mange *grundløse og irrelevante* *sager* at passere igennem.
* Jobcentre eller a-kasser kan *ikke uddybe eller dokumentere* handlinger og beslutninger vedr. rådighedssager.
* Kommunikationsmodellen er *ressourcekrævende* at betjene og vedligeholde.
* Hverken kommuner eller a-kasser har den lediges brugrerrejse i tankerne, når man taler udfordringer i rådighedskommunikationen.

Nærværende rapport behandler på denne baggrund, hvordan kommunikationssystemet vedr. dagpengemodtageres rådighedsforhold kan målrettes og effektiviseres, således at det fremadrettet understøtter et velfungerende beskæftigelsessystem.

Rammen for rapporten har herudover været, at:

* Ansvaret for rådighedsvurderingen af dagpengemodtagere ligger fortsat udelukkende hos dagpengemodtagerens a-kasse.
* Det fælles it-baserede datagrundlag (DFDG) skal fortsat være den platform, hvorigennem kommunikationen mellem jobcentre, a-kasser og den ledige kanaliseres.

# Rapportens metode

Rapporten er udarbejdet af styrelsen, som har inddraget interessenter fra Danske A-kasser (DAK) og Kommunernes Landsforening (KL) samt en række a-kasser og kommuner i projektet.

Inddragelsen af interessenter er gennemført efter Design Thinking-metoden, hvor der tages højde for brugernes behov til et fremtidigt rådighedskommunikationssystem. Ved på denne måde at inddrage relevante interessenter tidligt i design- og udviklingsprocessen sikres det, at et fremtidigt rådighedskommunikationssystem opfylder de faktiske krav og behov, der kan stilles til det af slutbrugerne.

Styrelsen har i den forbindelse i første halvdel af 2021 gennemført:

* Praksisafdækning via virtuelle *workshops* med a-kasserne og kommunerne. Der er blevet afholdt to individuelle workshops med henholdsvis 10 a-kasser og 6 kommuner. Der er endvidere blevet afholdt to fælles workshops med a-kasser og kommuner.
* Praksisafdækning via gennemførte virtuelle *"virkelighedsbesøg"*, hvor styrelsen har besøgt 3 a-kasser og 3 kommuner.

# Rapportens indhold

Med afsæt i den gennemførte praksisafdækning indeholder rapporten:

* En beskrivelse af udfordringer, som a-kasser, kommuner og styrelsen har identificeret i det nuværende kommunikationssystem vedr. dagpengemodtageres rådighedsforhold. Dette behandles i rapportens afsnit 2.
* En specifikation af de behov, som disse interessenter har tilkendegivet at have til et fremtidigt rådighedskommunikationssystem. Dette behandles i rapportens afsnit 3.
* En forretningsmæssig beskrivelse af, hvorledes et fremtidigt rådighedskommunikationssystem kan se ud, idet der tages højde for de behov, som er formuleret af interessenterne samt at ledige, jobcentre, a-kasser og styrelsen skal have fri og uhindret adgang til relevante informationer om rådighedskommunikation. Dette behandles i rapportens afsnit 4.

KL og DAK har bemærket, at der stadig er behov for dialog og inddragelse, før der træffes endelige beslutninger om et fremtidigt rådighedskommunikationssystem.

* En foreløbig skitse af en implementeringsplan, som vil blive drøftet med DAK og KL, findes i afsnit 5.

Selve afrapporteringen har været drøftet med DAK og KL. Pointer fra drøftelserne og supplerende bemærkninger er indarbejdet i nærværende version af rapporten.

# Udfordringer i det nuværende kommunikationssystem

A-kasser og jobcentre har pligt til at kommunikere med hinanden via det digitale kommunikationssystem om ledige dagpengemodtageres rådighedsforhold[[1]](#footnote-1).

Praksisafdækningen har i første omgang bekræftet, at sagsbehandlerne i både a-kasserne og jobcentrene rent faktisk kommunikerer med hinanden om ledige dagpengemodtageres rådighedsforhold, når det er nødvendigt. Det har dog samtidigt vist sig, at der er en række udfordringer i det nuværende rådighedskommunikationssystem, både for a-kasserne og jobcentrene.

De forskellige udfordringer kan inddeles i tre overordnede temaer:

1. Manglende inddragelse af den ledige i kommunikationsprocessen. Dette behandles i afsnit 2.1.
2. Administrative udfordringer i det nuværende digitale kommunikationssystem for a-kasser og jobcentre. Dette behandles i afsnit 2.2.
3. Teknisk udfordringer i det nuværende digitale kommunikationssystem for a-kasser og jobcentre. Dette behandles i afsnit 2.3.

Udfordringerne er oplistet med numrene 1, 2 og 3. Numereringen er dog ikke udtryk for, at den ene udfordring er vigtigere eller har højere prioritet end den anden. De tre forskellige udfordringer skal opfattes som sideordnede.

KL og DAK finder, at det primært er de administrative og tekniske udfordringer, der fylder, og at disse derfor skal adresseres først i it-implementeringen. Den nøjagtige plan for, hvordan og i hvilken rækkefølge hver udfordring adresseres, vil derfor blive udarbejdet i tæt samarbejde med DAK og KL.

Af Bilag 1 fremgår i skematisk form en samlet oversigt over udfordringerne.

# Manglende inddragelse af den ledige

De afholdte workshops og virkelighedsbesøg viste, at dagpengemodtagere på tværs af jobcentre ikke inddrages ensartet og systematisk i kommunikationen mellem a-kasser og jobcentre. Af figur 1 fremgår, hvilke udfordringer dette giver.

**Figur 1: Udfordringer vedr. manglende inddragelse af den ledige**

Jobcentret har på nuværende tidspunkt ingen juridisk forpligtelse til at underrette den ledige om, at jobcentret har sendt en underretning til a-kassen. Det har da også vist sig, at nogle jobcentre kontakter den ledige telefonisk eller skriftligt forud for, at de underretter den lediges a-kasse, mens andre jobcentre ikke kontakter den ledige forud for, at de sender a-kassen en underretning.

Nogle jobcentre sender altså underretninger til a-kassen om, at den ledige ikke lever op til reglerne i rådighedsbekendtgørelsen, uden nødvendigvis at informere vedkommende herom. Det medfører, at ikke alle ledige er bekendt med, at jobcentret og a-kassen udveksler informationer om deres rådighedsforhold. På tilsvarende vis har den ledige ikke nødvendigvis adgang til information om det hændelsesforløb, som har ledt frem til, at jobcenteret har sendt en underretning om rådighedstvivl til a-kassen.

Jobcentrenes inddragelse af den ledige er således ikke ensartet og systematisk og det eksisterende digitale kommunikationssystem understøtter ikke på en effektiv og aktuel måde (om overhovedet), at den ledige bliver gjort bekendt med, at jobcenteret har sendt en underretning om rådighedstvivl til a-kassen.

Dette betyder dog ikke, at den ledige er helt uvidende om, at der evt. er rejst en rådighedssag mod vedkommende. Når a-kassen modtager underretningen fra jobcentret, er det nemlig a-kassens ansvar at vurdere medlemmets rådighed i den konkrete sag. I forlængelse heraf partshører[[2]](#footnote-2) a-kassen medlemmet, hvorved vedkommende senest på dette tidspunkt bliver gjort bekendt med jobcenterets underretning af a-kassen om rådighedsforhold. I forbindelse med partshøringen er medlemmet med til at oplyse sagen – og bliver her foreholdt jobcenterets beskrivelse af hændelsesforløbet. A-kassen træffer herefter evt. en afgørelse over for medlemmet og informerer jobcentret om resultatet. Der er vedlagt et eksempel på a-kassernes eksisterende sagsgang på negative underretningspligtige hændelser i Bilag 3.

Den ledige bliver på denne måde inddraget i selve behandlingen af en (potentiel) rådighedssag – dog sker det i disse tilfælde først ”på bagkant” af den hændelse i jobcenteret, der har afstedkommet underretningen herfra. En hurtigere og mere aktuel information til den ledige om rådighedstvivlen kunne være hensigtsmæssig og understøtte, at den ledige ser, at der er fokus på dennes ageren og rådighed i systemet frem mod den lediges tilbagevenden til arbejdsmarkedet og kunne, set i lyset af GDPR-reglerne, måske endda også være påkrævet.

Denne mangel på ensartet, systematisk og hurtig inddragelse af den ledige i tilfælde af rådighedstvivl betyder, at det nuværende kommunikationssystem ikke til fulde understøtter målsætningen om transparent kommunikation mellem jobcenter og a-kasse som en væsentlig forudsætning for at understøtte den lediges rådighed og tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Er den ledige ikke orienteret om, at jobcenteret har rejst tvivl om vedkommendes rådighed samt på hvilken baggrund dette er sket, kan vedkommende have svært ved at agere i henhold til disse oplysninger.

# Administrative forhold

En af praksisafdækningens væsentlige erkendelser er, jf. Figur 2, at jobcentre og a-kasser gav udtryk for en vis usikkerhed omkring, hvor meget information og hvilke typer af oplysninger, der egentlig er behov for hos den ”anden part”, når en hændelse beskrives og besvares via systemerne.

**Figur 2: Udfordringer vedr. anvendelse af kommunikationssystemer**

A-kasserne og jobcentrene angiver, at de ikke altid og i tilstrækkelig grad kender hinandens informationsbehov i forbindelse med udvekslingen af oplysninger vedr. en konkret rådighedssag.

Ved praksisafdækningen fremkom der eksempler på, at beskrivelsen af hændelsesforløbet, som lå bag jobcenterets rådighedsunderretning til a-kassen, ikke blev opfattet som fuldt ud dækkende af a-kassen. På fuldstændigt tilsvarende vis var der eksempler på, at a-kassens svar på fremsendte rådighedsunderretninger ikke blev opfattet som informative og anvendelige for jobcentret. Dette medfører, at der er tilfælde, hvor hverken jobcentre eller a-kasser mener at have adgang til alle de oplysninger, som der er behov for, for at kunne sagsbehandle målrettet og effektivt.

Endvidere tilkendegav a-kasserne i praksisafdækningen, at det opleves som et stort problem, at jobcentre ved fremsendelsen af nogle rådighedsunderretninger i nogle tilfælde gav udtryk for en forventning til a-kassen om at sanktionere i situationer, som efter a-kassens opfattelse ikke lå inden for gældende regler. Jobcentrenes manglende kendskab til rådighedsreglerne og til hvilke forpligtelser der er knyttet til de forskellige redskaber i indsatsen kan således føre til misforståelser omkring den lediges rettigheder og pligter.

KL har bemærket, at der formentlig er flere nuancer i misforståelserne mellem jobcentrene og a-kasserne. KL er enige i, at der er behov for at få yderligere afdækket, hvor fejlkilderne opstår.

Omvendt blev det også taget op, at a-kassens kommunikation omkring den lediges (manglende såvel som fortsatte) rådighed ikke altid blev opfattet af jobcenteret som understøttende i forhold til den fortsatte indsats over for den ledige, fx fordi svaret fra a-kassen kun bestod i fremsendelse af sanktionskoder, som ikke uddybes/forklares yderligere.

Herudover blev det i forbindelse med praksisafdækningen nævnt, at jobcentrene ikke i alle tilfælde kunne se, at a-kassen havde svaret på underretningen om et jobcenters tvivl om den lediges rådighed. Det blev sagt, at et svar på en rådighedsunderretning har stor betydning for jobcentrets fortsatte indsats over for den ledige. Det blev drøftet, at manglende svar på rådighedsunderretninger både kan skyldes tekniske forhold og i visse tilfælde deciderede fejl i afgivne og/eller modtagne it-systemer (mere herom i afsnit 2.3.), men også kan hænge sammen med en usikkerhed omkring, hvor i de forskellige it-systemer disse svar kan læses. I relation hertil blev det påpeget, at sagsbehandlingstiden i a-kasserne (og dermed a-kassens besvarelse af rådighedsunderretningen) er afhængig af den høringspraksis, som alle rådighedssager efter reglerne skal gennemløbe. I særligt komplicerede sager kan dette tage længere tid, men også i relativt enkle sager kan en besvarelse af rådighedsunderretningen trække ud, hvis den ledige ikke umiddelbart reagerer på a-kassens høring (eksempelvis fordi vedkommende er kommet i beskæftigelse) og en rykkerproces derfor skal finde sted.

Et hensigtsmæssigt kommunikationssystem bør understøtte og tilskynde brugerne til en dækkende og informativ beskrivelse af hændelsesforløb vedr. rådighedsunderretninger og i umiddelbar forlængelse heraf, at der svares forståeligt på disse rådighedsunderretninger.

# Tekniske forhold

Praksisafdækningen viste også, at der i det nuværende kommunikationssystem findes en række funktionelle og tekniske udfordringer, som kan virke i modfase med en hensigtsmæssig kommunikationsproces. Disse er præsenteret summarisk i Figur 3 nedenstående.

**Figur 3: Udfordringer vedr. funktioner i kommunikationssystemer**

Kodelister:  
I praksisafdækningen gav såvel jobcentre som a-kasser udtryk for, at kodelister generelt er et anvendeligt redskab i rådighedskommunikationen. En struktureret informationsudveksling er en forudsætning for en digital og datadreven understøttelse af et fremtidigt rådighedskommunikationssystem – givet, at der er tale om relevante, entydige og forståeligt formulerede koder. Jobcentrene og a-kasserne var dog af den opfattelse, at de nuværende kodelister ikke nødvendigvis lever op til disse formål, men at der langt snarere er tale om et ”kodehelvede”. Det var i forbindelse hermed opfattelsen, at kodelisterne i deres nuværende form ikke kan anvendes i forbindelse med en aktiv inddragelse af den ledige i den fremtidige kommunikationsproces, først og fremmest fordi de er uforståeligt formuleret/affattet.

Helt konkret fremkom desuden følgende om kodelisterne:

* Jobcentrene har to kodelister med i alt 33 forskellige koder. Begge kodelister indeholder i en sammenblanding koder for både negative underretningspligtige hændelser og underretningspligtige hændelser[[3]](#footnote-3). Dette medfører, at kodelisterne er i risiko for at blive uigennemskuelige og svære at administrere efter for jobcentret.
* A-kassernes kodeliste indeholder p.t. i alt 95 forskellige koder for svar på negative underretningspligtige hændelser sket i jobcentret samt oplysninger til jobcentret om hændelser sket i a-kassen. Denne kodeliste er løbende blevet justeret i takt med, at lovgivningen på beskæftigelsesområdet er undergået forandring og i takt med, at opgavefordelingen mellem jobcenter og a-kasse tilsvarende har skiftet karakter. Dette har medført, at der løbende kommer nye koder til og at en række koder er blevet deaktiveret og dermed ikke længere kan bruges af a-kasserne. I takt med, at nye koder er blevet introduceret til kodelisten har det medført, at nogle koder dækker det samme forhold. Det medfører, at a-kassernes kodeliste er omfattende, uigennemskuelig og administrativt tung for a-kasserne at anvende og for jobcentrene at læse og forholde sig til.

Fremsendelse af irrelevante underretninger:  
Ved praksisafdækningen blev det fremført, at jobcentrene i et eller andet omfang fremsender negative underretningspligtige hændelser til a-kassen, som ikke er relevante. A-kasserne modtager f.eks. underretninger fra jobcentret om, at den ledige er udeblevet fra en samtale i jobcentret, selvom vedkommende rettidigt har meldt ferie eller sygemeldt sig til jobcentret.

Denne iagttagelse understøttes i øvrigt af de revisorundersøgelser, som gennemføres hvert andet år som led i styrelsens generelle tilsyn med a-kassernes rådighedstilsyn. Den tilbagevendende konklusion er her, at omkring halvdelen af jobcentrenes rådighedsunderretninger til a-kasserne kan kategoriseres som irrelevante, idet den indberettede ledige på det konkrete tidspunkt for den indberettede hændelse ikke havde pligt til rådighed pga. fx arbejde eller sygdom. Andelen af underretninger fra jobcentrene, som a-kasserne vurderer er ikke-rådighedsrelevante, er faldet kontinuerligt siden 2014, men er fortsat høj[[4]](#footnote-4).

De irrelevante underretninger, som jobcentret sender til a-kassen medfører, at a-kassen bruger uforholdsmæssig meget tid på at undersøge og besvare underretninger, som ikke er relevante.

Ved praksisafdækningen kom det frem, at en væsentlig del af forklaringen på jobcenterets fremsendelse af irrelevante rådighedsunderretninger hænger sammen med fraværet af systemiske valideringer. Data om den lediges rettidigt registrerede fravær (fx sygdom, ferie) eller fritagelse for rådighed (fx mindre intensiv indsats, barsel under 6 uger, borgerligt ombud) kan med fordel koordineres it-mæssigt med den rådighedsunderretning, som jobcenterets sagsbehandlingssystem ofte pr. automatik fremsender til a-kassen. Såfremt it-understøttelsen af rådighedsindberetninger fra jobcenter til a-kasse i et større omfang end for nuværende ville sammenholde kendte data om den lediges gyldige fravær og fritagelser med den påtænkte rådighedsindberetning til a-kassen, ville en større del af de irrelevante underretninger kunne standses.

Endvidere kan jobcentre, der anvender det kommunale it-system Fasit, ikke tilbagekalde fejlunderretninger til a-kasserne. Skulle jobcentret således ved en fejl have fremsendt en rådighedsunderretning til a-kassen, fx fordi det har vist sig at den ledige alligevel ikke er stoppet i tilbud eller rent faktisk er mødt op til en samtale, har brugere af Fasit ikke mulighed for at udnytte den funktionalitet vedr. tilbagekaldelse af beskeder, som DFDGs webservices stiller til rådighed. Det er selvsagt et væsentligt problem, at der udveksles oplysninger om den ledige uden en relevant grund eller ved en fejl. Det er ligeledes et problem, at it-systemerne ikke er sat op til at sikre, at irrelevante hændelser og fejlunderretninger hurtigt kan tilbagekaldes eller berigtiges.

Manglende dialogfunktionaliteter:  
Både a-kasserne og jobcentrene angav i praksisafdækningen, at der er behov for en it-understøttet dialogmulighed, hvormed der digitalt kan kommunikeres uddybende om en konkret sag. A-kasserne og jobcentrene har således tilkendegivet, at de i en del konkrete rådighedssager mangler relevante informationer for at kunne træffe en afgørelse eller tilrettelægge den fremadrettede beskæftigelsesindsats.

I tilknytning hertil blev det nævnt, at det vil lette kommunikationen mellem a-kasserne og jobcentrene, hvis der fremadrettet fremgik kontaktoplysninger af kommunikationssystemet. Manglende kontaktoplysninger betyder ofte, at sagsbehandlerne i a-kasserne og jobcentrene kan komme i tvivl om, hvem der skal kontaktes, hvis der er behov for yderligere informationer.

Det medfører, at sagsbehandlerne i a-kasserne og jobcentrene risikerer at bruge uforholdsmæssig meget tid på at forsøge at kontakte hinanden via telefon og mail for at indhente relevante og nødvendige oplysninger om den konkrete rådighedssag, hvilket forsinker sagen og dermed a-kassens rådighedsafgørelse.

A-kassernes og jobcentrenes it-systemer understøtter ikke altid visning af samtlige informationer, som DFDG indeholder:  
De webservices vedr. rådighedskommunikationen, som DFDG udstiller, indeholder som udgangspunkt en lang række forretningsrelevante oplysninger. Der er tale om både oplysninger fra jobcentret om den underretningspligtige hændelse og oplysninger fra a-kassen om svaret på den underretningspligtige hændelse (inkl. den evt. sanktion, som a-kassen kan have givet den ledige).

Praksisafdækningen afslørede dog, at nogle af it-systemerne i både a-kasserne og jobcentrene ikke nødvendigvis understøtter visningen af alle de informationer om rådighedskommunikationen, som styrelsen via DFDG stiller til rådighed. De forskellige it-leverandører har således i nogle tilfælde fravalgt visningen af nogle oplysninger i deres standardløsninger, givetvis i den tro, at disse oplysninger ikke var forretningskritiske. I andre tilfælde tilbyder it-leverandørerne tilkøbsmoduler til deres standardløsning, hvor visningen af nogle af de oprindeligt fravalgte data evt. er medtaget. Det skal i den forbindelse bemærkes, at det ikke på nuværende tidspunkt er et krav, at it-systemerne i jobcentrene skal kunne vise alle de informationer om rådighedskommunikation, som DFDG’et stiller til rådighed.

I nogle a-kassesystemer er det desuden ikke i alle tilfælde muligt at fremsende kommentarer til jobcentret, når en underretning besvares. Det skal også her bemærkes, at det ikke efter reglerne er et krav, at a-kasserne skal kunne medsende kommentarer i bemærkningsfeltet, når man besvarer en underretningspligtig hændelse.

Sagsbehandlerne i a-kassen og jobcentret har altså ikke nødvendigvis kendskab til alle relevante informationer i en konkret rådighedsunderretning. Dette kan medføre misforståelser og fejladministration i både a-kasserne og jobcentrene samt at jobcentret ikke i alle tilfælde har mulighed for at tilrettelægge en hensigtsmæssig beskæftigelsesindsats over for den ledige.

# Anbefalinger til et fremtidigt kommunikationssystem

På baggrund af praksisafdækningen kan det konstateres, at der er et forbedringspotentiale i rådighedskommunikationen mellem a-kasser og jobcentre. Dette var forventeligt, hvorfor der i praksisafdækningen også indgik en undersøgelse af, hvilke aktuelle behov og anbefalinger de forskellige interessenter har til et fremtidigt rådighedskommunikationssystem.

På den baggrund har styrelsen oplistet en række anbefalinger til et fremtidigt rådighedskommunikationssystem, som fremgår nedenfor med numrene 1, 2 og 3. Det er vigtigt at bemærke, at numereringen er ikke udtryk for, at anbefalingerne er rangordnet, så den ene anbefaling er vigtigere eller har højere prioritet end den anden. Anbefalingerne skal opfattes som sideordnede, og en eventuel implementeringsrækkefølge vil blive fastlagt i samarbejde mellem styrelsen, KL og DAK efter en konkret vurdering af, hvilke udfordringer det falder mest hensigtsmæssigt at få løst først.

Af Bilag 2 fremgår i skematisk form en samlet oversigt over anbefalingerne.

# Inddragelsen af den ledige

Den manglende inddragelse af ledige dagpengemodtagere i rådighedskommunikation mellem a-kasserne og jobcentret kan udgøre en udfordring i det nuværende digitale rådighedskommunikationssystem. En fremtidig model for kommunikationen på rådighedsområdet bør derfor rette op på denne udfordring.

**Figur 5: Anbefalinger vedr. lediges inddragelse i kommunikationsprocessen**

En tidlig inddragelse af den ledige i den fremtidige kommunikationsproces vedr. rådighedsforhold kan ske via mange digitale platforme. Den initielle henvendelse om rådighedstvivl fra jobcenter til a-kasse kan kommunikeres til den ledige via den til enhver tid gældende løsning for offentlig digital post. Denne platform anvendes i forvejen af jocentre og andre offentlige myndigheder til kommunikation med borgere om en lang række forhold.

Det anbefales, at jobcentret dermed bliver forpligtet til at sende en besked til den ledige, når de sender en underretning til a-kassen. Det skal understreges, at det udelukkende er den initielle underretning, som bør kommunikeres til den ledige i en besked, og at der skal sendes en kopi af den besked, der er sendt til den ledige, til a-kassen så vidt muligt via kodesystemet/DFDG. A-kassen vil på denne måde være i besidelse af præcis de samme oplysninger fra jobcentret, som jobcentret sender til den ledige. I beskeden fra jobcenteret til den ledige skal det fremgå, at al fremtidig kommunikation og spørgsmål omkring underretningen skal ske med vedkommendes a-kasse, og det skal ikke være muligt for den ledige at svare på beskeden fra jobcentret via den digitale platform.

Når underretningen er sendt til a-kassen, er det som hidtil a-kassen, som varetager al sagsbehandling omkring rådighedstvivl, dvs. partshører, evt. indkalder til rådighedssamtale og træffer en afgørelse. Resultatet af den sagsbehandling, der er sket som følge af rådighedsunderretningen, skal kommunikeres digtalt til den ledige, på a-kassens medlemsplatform. A-kassen skal sikre sig, at det af afgørelsen eller andet steds fremgår, at der sendes oplysninger tilbage til den lediges jobcenter.

Jobcentret kan benytte den til enhver tid gældende løsning for offentlig digital post til at underrette den ledige om, at der er sendt en besked til vedkommendes a-kasse. Den endelige model vil dog skulle fastlægges efter dialog med KL og DAK.

# Administrative forhold

Praksisafdækningen afslørede en vis mangel på kendskab til kommunikationsprocessen og ikke mindst det informationsbehov, som jobcentret hhv. a-kassen har for at kunne foretage en effektiv sagsbehandling.

**Figur 6: Anbefalinger vedr. kendskab til gensidigt informationsbehov**

Det er svært at it-understøtte, at korrekte, dækkende og letforståelige beskrivelser af hændelsesforløb etc. fremgår af de rådighedsunderretninger samt svar herpå, som sendes frem og tilbage mellem jobcenter og a-kasse.

Én af de væsentligste erkendelser i praksisafdækningen var, at jobcenter- og a-kasse-medarbejder ville have god gavn af at sparre med hinanden om deres forskellige opgaver i forbindelse med indberetningen og behandlingen af rådighedsunderretninger. De steder i landet, hvor man på eget initiativ har forsøgt sig med jævnlig dialog herom, melder om gode erfaringer.

En anden erkendelse er, at der er behov for et mere udførligt og dækkende vejledningsmateriale, ikke blot til a-kassen og jobcentrets egne regler, men også til de regler, som den modpartende sagsbehandler administrerer efter. Derudover anbefales det, at der skal sikres bedre vejledning til selve kodelisten.

# Tekniske forhold

Praksisafdækningen afslørede en række udfordringer, som alle var kendetegnet af at have teknisk karakter. Disse forhold forekommer trivielle at løse, men vil højne kvalitetsniveauet og anvendeligheden af kommunikationssystemet.

**Figur 6: Anbefalinger vedr. tekniske forhold i kommunikationssystemer**

A-kassernes og jobcentrenes kodelister:

* A-kassernes kodeliste kan med fordel opdeles i to separate kodelister for henholdsvis "Svar på negative underretningspligtige hændelser fra jobcentret" og "Oplysning til jobcentret om hændelser i a-kassen”. Herved sikres en overskuelig opbygning af kodestrukturen, hvilket gerne skulle betyde en minimering af fejlanvendte kodeindberetninger.

Med etableringen af to nye kodelister kan de enkelte koder gennemgås systematisk, således at der fremadrettet kun indgår aktive og relevante koder på a-kassernes kodeliste.

* For jobcentret kan der med fordel oprettes to kodelister for henholdsvis negative underretningspligtige hændelser og underretningspligtige hændelser[[5]](#footnote-5). Herved sikres en overskuelig opbygning af kodestrukturen, hvilket gerne skulle betyde en minimering af fejlanvendte kodeindberetninger.

Fremsendelsen af irrelevante underretninger:

* For at minimere fremsendelsen af irrelevante underretninger anbefales det, at der laves datavalideringer i forbindelse med, at sagsbehandleren i jobcenteret sender en underretning til a-kassen. Styrelsen forestiller sig to typer af datavalideringer. Den ene er en ”hård validering”, hvor underretningen vil blive forhindret i at blive afsendt fra jobcenterets it-system, hvis oplysninger i DFDG f.eks. viser, at den ledige har haft gyldig grund til ikke at stå til rådighed. Den anden er en ”blød validering”, hvor sagsbehandleren ved fremsendelsen af en negativ underretningspligtig hændelse vil blive mødt med et advis som udtrykker undring, hvis der f.eks. tidligere samme dag er fremsendt en underretning for samme hændelse. I dette tilfælde vil underretningen ikke forhindres i at blive afsendt, hvis sagsbehandleren efter præsentation af advis’et stadig vurderer, at det er en korrekt afsendelse. Udviklingen af de specifikke valideringer vil naturligvis foregå i tæt samarbejde med kommunerne, a-kasserne og deres leverandører.
* Da det allerede i databekendtgørelsen er specificeret, at jobcentret skal kunne tilbagekalde en negativ underretningspligtig hændelse, skal alle jobcentre have implementeret en løsning, som gør det muligt at tilbagekalde fejlagtige underretninger til a-kassen. Hermed kan den ledige få sine data berigtiget, hvilket den ledige har krav på. Og hermed vil a-kasserne ikke skulle bruge ressourcer på at behandle fejlagtige negative underretningspligtige hændelser.

Dialogfunktion i kommunikationssystemet:

* Et fremtidigt kommunikationssystem bør indeholde og understøttes digitalt af en dialogfunktion. Hermed vil det være muligt for a-kasserne og jobcentrene at kommunikere yderligere om en konkret rådighedssag uden, at sagsbehandleren i henholdsvis a-kassen og jobcentret skal bruge uhensigtsmæssigt meget tid på at kontakte hinanden analogt.
* I et fremtidigt kommunikationssystem bør der også fremgå relevante kontaktoplysninger. Kontaktoplysninger skal ikke nødvendigvis være til en konkret medarbejder i henholdsvis a-kassen eller jobcentret, men kan også være en sagsbehandlerindgang i a-kassen eller jobcentret.

DAK og KL bemærker, at styrelsen ikke bør lægge sig fast på en specifik beskedfunktion, før det er drøftet med kommunerne hhv. a-kasserne og deres it-leverandører. DAK bemærker dog, at det virker oplagt at tage afsæt i det gældende beskedmodul.

Regelfastsættelse af krav til jobcenter- og a-kassesystemer:

* En ensartet it-implementering af den fremtidige rådighedskommunikation på tværs af a-kasser og jobcentre er en forudsætning for et transparent, effektivt og anvendeligt rådighedskommunikationssystem. Styrelsen skal derfor overveje om og hvorledes det bør regelfastsættes, at informationer om jobcentrets underretning af a-kassen samt a-kassens svar herpå *skal* fremgå af jobcentrenes og a-kassernes it-systemer og således være tilgængelige for sagsbehandlerne.

KL bemærker, at der ikke nødvendigvis bør regelfastsættes krav til it-systemer. Det afhænger af den konkrete kommunikationsmodel.

# Beskrivelse af og krav til det fremtidige kommunikationssystem

På baggrund af praksisafdækningen og de identificerede udfordringer og anbefalinger har styrelsen i det følgende forsøgt at beskrive et fremtidigt kommunikationssystem, som det kunne se ud, når de identificerede udfordringer er blevet adresseret. Der foreslås fire it-tekniske tilretninger, som tilsammen vil styrke rådighedskommunikationen markant.

Forud for såvel som under praksisafdækningen stod det klart, at de digitale kodelister er for omfattende og uigennemskuelige. Det er en praktisk udfordring, som virker triviel, men som ikke desto mindre er vigtig at løse.

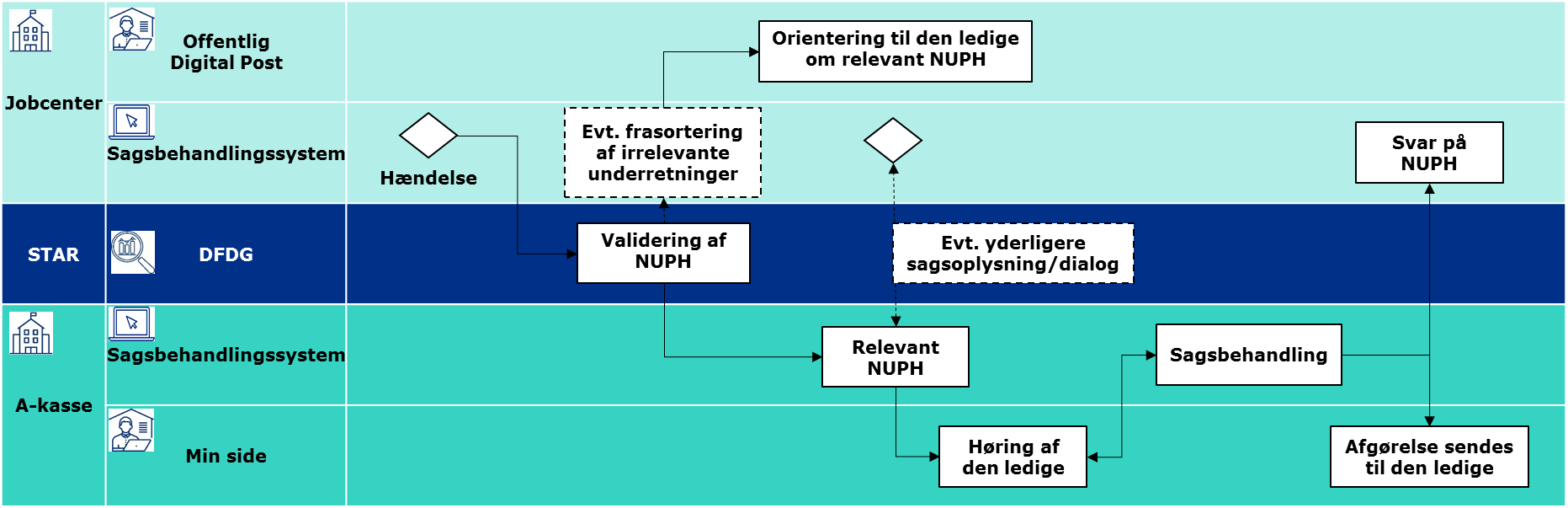
Derudover er det en væsentlig udfordring, at der sendes for mange irelevante underretninger fra jobcenter til a-kasse.

Et nødvendigt første skridt i etableringen af et styrket kommunikationssystem må derfor være at forenkle kodelisterne samt at udvikle datavalideringer og vejledningsmateriale til sagsbehandlere i jobcentre og a-kasser med henblik på at minimere antallet af irelevante underretninger. Det er nødvendigt, fordi det ikke er hensigtsmæssigt at inddrage den ledige i kommunikation, som er sendt ved en fejl, eller som er irrelevant for vedkommendes rådighed.

Det næste skridt vil være at indføre en mulighed for digital sagsbehandlerdialog på den enkelte underretning, og at indføre en model, hvor den ledige bliver underrettet på en digital platform, når jobcentret sender informationer om vedkommende til a-kassen.

Et fremtidigt styrket digitalt kommunikationssystem omkring rådighed vil som i dag foregå i et samspil mellem a-kasser, jobcentre og styrelsen, som stiller den it-platform (DFDG) til rådighed, hvorigennem den digitale kommunikation foregår. Styrelsen benytter i øvrigt de oplysninger, som udveksles mellem jobcenter og a-kasse, til statistikker, benchmarks, tilsyn mm. Et vigtigt fokus i et fremtidigt kommunikationssystem er, at den ledige får større andel i dette samspil, og som minimum bliver underrettet, når der sker relevant kommunikation om vedkommnede mellem jobcentret og a-kassen.

Sagsflowet og samspillet mellem interessenterne og den ledige omkring negative underretningspligtige hændelser i et fremtidigt kommunikationssystem er forsøgt illustreret i Figur 7.

**Figur 7: Sagsflow og samspil mellem interessenter i en fremtidig kommunikationsmodel som det kunne se ud**

Nedenfor er de fire specifikke tiltag beskrevet.

# Oprydning i kodelister

Strukturerede data er en forudsætning for enhver effektiv digital understøttelse af informationsudveksling. De oplysninger, der udveksles, skal være organiseret efter forud aftalte principper så overblikket over dem kan bevares og kvaliteten af data er høj, således at man effektivt kan anvende dem til sagsbehandling, ledelsesinformation og statistik. Dette kalder på en form for etableret kodestruktur.

Dette gælder selvsagt også for fremtidens kommunikation mellem jobcentre og a-kasser om lediges rådighedsforhold, hvor den fortsatte anvendelse af koder må accepteres som en nødvendighed. Hensigten med kodesystemet skal dog være, at kommunikationen mellem jobcenter og a-kasse skal være klar og entydig.

Erfaringen fra den hidtidige anvendelse af kodestrukturer i det nuværende rådighedskommunikationssystem viser dog, at der er behov for en oprydning heri. I det fremtidige rådighedskommunikationssystem skal derfor anvendes (reviderede) kodelister, som tager hensyn til:

* Gennemskuelig kodestruktur:  
  Der skal skabes *separate og klart adskilte* kodelister for:
  + Jobcenterets fremsendelse af negative underretningspligtige hændelser (som a-kassen *skal* besvare og vurdere i forhold til evt. afgivelse af sanktion)
  + Underretningspligtige hændelser (som a-kassen *ikke skal* besvare og som ikke medfører sanktionering).

For a-kasserne skal der på tilsvarende vis eksistere *separate og klart adskilte* kodelister for:

* + Svar på negative underretningspligtige hændelser fra jobcentret
  + Hændelser i a-kassen (de såkaldte ”fritflyvere”).

I den anvendte nomenklatur for kodelisterne skal denne adskillelse fremgå entydigt og konsekvent.

* Relevante og entydige koder:   
  De anvendte koder skal *entydigt vedrøre forhold, som kan henføres til en eller flere konkrete bestemmelser i lovgivningen* om den lediges rettigheder og pligter i forhold til det at være ydelsesmodtager og stå til rådighed for arbejdsmarkedet. Der må fx ikke findes to forskellige koder, som dækker over ét og samme underretningspligtige forhold, ligesom svaret på den fremsendte underretning tydeligt skal hænge sammen med underretningen og samtidigt adressere hvilken afgørelse, der er truffet og på hvilken baggrund dette er sket.
* Klart og forståeligt formulerede koder:   
  De anvendte koder skal ikke kun navngives med kodeværdier (jf. den valgte nomenklatur), men samtidigt også have *tilknyttet titler*, der er sigende for den situation, som de er et udtryk for. I forlængelse heraf skal der udarbejdes vejledende beskrivelser af koderne og deres korrekte anvendelse.
* Anvendeligt detaljeringsniveau:  
  Kodesystemets detaljeringsgrad skal være afstemt i forhold til brugernes behov. Det bemærkes, at især statistiske hensyn kan medføre en kodestruktur, som er meget finkornet (har et højt granularitetsniveau), uden at dette afspejler et reelt sagsbehandlingsbehov. Det skal derfor meget nøje overvejes og analyseres, hvor snittet for kodernes detaljeringsgrad lægges. Formålet med det fremtidige kodesystem må og skal være, at det er sigende for alle parter, hvad underretningen skyldes, og at den understøtter den efterfølgende sagsbehandling af og kommunikation om underretningen.

# Systemiske valideringer

Jobcentret, a-kassen og den ledige selv har mulighed for (og i visse tilfælde endog også pligt til) løbende at registrere en række forhold som har betydning for den lediges interaktion med jobcenter og a-kasse, fx i form af:

* Sygdom
* Ferie
* Mindre intensiv indsats
* Barsel (max. 14 dage)
* Borgerligt ombud
* Midlertidigt fuldtidsarbejde

Disse registreringer er en del af de data, som stilles til rådighed for jobcenter og a-kasser i DFDG og kan på denne måde anvendes til at lave systemiske valideringer, som inden fremsendelse af rådighedsunderretning fra jobcenter til a-kasse skal tjekke for, om der er registreret en lovlig årsag til, at den påtænkte underretning af a-kassen alligevel ikke skal fremsendes. Det skal derfor analyseres nærmere:

* Hvilke konkrete valideringer skal udvikles, idet der tages hensyn til tekniske, datamæssige samt forretningsmæssige forhold?
* Hvor i systemarkitekturen skal disse valideringer ”placeres”: I DFDG-laget eller i a-kassernes hhv. jobcentrenes it-systemer?

# Rådighedskommunikationen skal foregå gennem den ledige

Såfremt jobcenteret er i tvivl om en dagpengemodtagers rådighed og derfor vælger at underrette a-kassen, skal den ledige hurtigst muligt – ideelt set i samme øjeblik som jobcentret digitalt afsender underretningen til a-kassen - *orienteres* herom.

Denne orientering skal den ledige kunne tilgå via en digital platform, som er *nemt tilgængelig* for vedkommende. Valg af udstillingsplatform(e) er i denne sammenhæng af mindre betydning end det faktum, at den ledige skal gives adgang til oplysningerne.

Under praksisafdækningen var der blandt jobcentre og a-kasser enighed om, at evt. opklarende og uddybende kommunikation mellem jobcenter og a-kasse om den konkrete sag ikke altid er relevant/nødvendig og anvendelig information for den ledige. Det skal dog overvejes, om der udover den initiale underretning fra jobcentret til a-kassen er mellemliggende kommunikation, som er relevant for den ledige og bør udstilles.

Det skal være et krav til jobcentrets underretning af den ledige, at jobcentret sender kopi af beskeden til den ledige til a-kassen, så der ikke opstår situationer, hvor a-kassen ikke er bekendt med oplysninger, som er udvekslet mellem jobcenter og den ledige, og som er relevante for sagsbehandlingen af den lediges rådighedssag. Beskeden til den ledige skal altså sendes paralelt med underretningen til a-kassen. Det skal ikke være muligt for den ledige at svare på den digitale besked. Det skal stå klart for den ledige, at al efterfølgende kommunikation om vedkommendes rådighedssag skal ske med a-kassen.

# Indarbejdelse af beskedservice i rådighedskommunikationen

Jobcentre og a-kasser har formuleret et stort behov for uddybende kommunikation om den lediges konkrete rådighedsforhold i et fremtidigt rådighedskommunikationssystem. Det skal derfor både være muligt for jobcentret at medsende supplerende tekst til en underretning og for a-kassen at kommentere yderligere i sin besvarelse af underretningen. Dette skal forstås som en iterativ proces, hvor det skal være muligt for både jobcenter og a-kasse løbende at tilføje underretningen ny information. Al den information, som på denne måde er en integreret del af underretningen, skal fremgå af både jobcentrets og a-kassens it-system.

I DFDG findes allerede i dag en webservice (”CitizenMessageService”), som kan levere denne funktionalitet og som samtidig er kendt for jobcentrenes og a-kassernes it-leverandører. Udviklingen af nye komponenter og/eller webservices forekommer derfor unødvendige og henset til et økonomisk perspektiv ej heller ønskeligt. Den eksisterende webservice skal derfor videreudvikles til at kunne håndtere den fremtidige rådighedskommunikations behov.

# Implementering

Nedenfor findes styrelsens overvejelser og foreløbige planer for den forestående implementering af de forskellige initiativer. Selve implementeringen og tidsplanen herfor vil blive drøftet nærmere med KL og DAK samt kommuner, a-kasser og leverandører.

Både KL og DAK har som førsteprioritet at sanere kodelisterne, og dette arbejde kan startes snarest muligt. DAK har betonet, at der i det nuværende kommunikationssystem flyder mange irellevante underretninger fra jobcentret til a-kassen, og at det ikke vil være hensigtsmæssigt at inddrage den ledige i kommunikationen omkring et sådant oprydningsarbejde.

Et nødvendigt første skridt i implementeringen af en ny kommunikationsmodel er derfor, at der foruden sanering af kodelister skal ske en nedbringelse af irellevante underretninger fra jobcentrene til a-kasserne. Dette arbejde består dels i at udvikle systemvalideringer på jocentrets fremsendelse af underretninger til a-kassen, så underretninger, hvor den ledige har en gyldig grund til udeblivelse eller lign., umiddelbart forhindres i at blive afsendt. Derudover skal der arbejdes videre med detaljeret vejledningsmateriale til kodelisterne samt de regler, som jobcentrene og a-kasserne administrerer efter, som er målrettet sagsbehandlerne i både a-kasser og kommuner.

Sideløbende med oprydningsarbejdet skal der opnås enighed om en model for, hvordan sagsbehandlerne i jobcentret og a-kassen kan kommunikere i fritekst omkring den enkelte rådighedssag, samt hvordan den ledige bedst inddrages i kommunikationen om vedkommende. For både beskedservice og inddragelse af den ledige skal der først og fremmest faciliteres en proces, som skal lede frem til enighed blandt styrelsen og interessenterne om de konkrete modeller for de to initiativer. Herefter skal de konkrete modeller implementeres.

Et første bud på en overordnet aktivitets- og tidsplan er skitseret herunder. Planen skal læses med et forbehold for, at den endelige og langt mere detaljerede plan skal tilpasses i tæt samarbejde mellem de relevante kontorer i styrelsen, DAK, KL samt udvalgte a-kasser, kommuner og it-leverandører.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Hovedaktivitet | Underaktivitet | Dato |
| Kodelistesanering | Møderække m. deltagelse af KL, DAK, TOK, VOA, DOS og YPOC (+ evt. a-kasser og kommuner)  Her skal afklares, hvilke koder en fremtidig kodeliste skal indeholde samt hvilken struktur de nye kodelister skal have.  Hensyn, som skal afvejes: administration i a-kassen, administration i jobcentret, lovgivning, mulighed for at lave statistik m.v. | 2. kvartal 2022 |
| Møderække m. deltagelse af KL, DAK, TOK, DOS og it-leverandører  Her skal det afklares, hvordan de nye kodelister skal it-implementeres | 3. kvartal 2022 |
| It-implementering af kodelister | 4. kvartal 2022 (styrelsen)  1. kvartal 2023 (a-kasser og kommuner) |
| Systemvalideringer | Møderække m. deltagelse af KL, DAK, TOK, VOA, DOS og YPOC  Her skal der afklares, hvilke situationer, som skal og kan valideres  Hensyn, som skal afvejes: lovgivning, data, administration i a-kasser og kommuner | 2. kvartal 2022 |
| Møderække m. deltagelse af KL, TOK, DOS og it-leverandører  Her skal det afklares, hvor valideringerne skal implementeres – i DFDG’et eller hos jobcentrene? | 3. kvartal 2022 |
| It-implementering af systemvalideringer | 4. kvartal 2022 (styrelsen)  1. kvartal 2023 (a-kasser og kommuner) |
| Vejledningsmateriale til sagsbehandlere | Nedsættelse af arbejdsgruppe m. deltagelse af KL, DAK, TOK, DOS og YPOC (+ a-kasser og kommuner?)  Her skal det afklare, hvad behovet for vejledningsmateriale består i samt hvem der kan bidrage med hvad | 3. kvartal 2022 |
| Udarbejdelse af vejledningsmateriale | 1. kvartal 2023 |
| Reglændringer  Lov, bekendtgørelser mv. | Der skal udarbejdes lov- og bekendtgørelsesændringer som følge af projektets anbefalinger. Processen vil følge standard praksis for gennemførelse af lov- og bekendtgørelsesændringer. | 4. kvartal 2022 |
| Inddragelse af den ledige | Møderække m. deltagelse af KL, DAK, TOK, DOS og YPOC  Her skal det afklares, hvilken model, som bedst understøtter den nødvendige inddragelse af den ledige i kommunikationen mellem jobcenter og a-kasse  Knaster, som skal håndteres: Hvilke informationer skal udstilles for den ledige? Hvilken platform skal benyttes? Hvem har ansvar for at underrette den ledige, og hvornår? M.v. | 3.-4. kvartal 2022 |
| Implementering af kommunikationsplatform | 1. kvartal 2023 (styrelsen)  3. kvartal 2023 (a-kasser og kommuner) |
| Beskedmodul | Møderække m. deltagelse af KL, DAK TOK, DOS og it-leverandører  Her skal det afklares, hvilken model som bedst understøtter sagsbehandlernes mulighed for at kommunikere i fritekst om den enkelte rådighedssag | 2.-4. kvartal 2022 |
| Implementering af relevant beskedmodul | 4. kvartal 2022 (styrelsen)  2. kvartal 2023 (a-kasser og kommuner) |

# Bilag 1: Udfordringer i eksisterende kommunikationssystem vedr. rådighedsforhold for dagpengemodtagere

**Figur 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **1: Manglende inddragelse af den ledige i kommunikationsprocessen** | |
| 1A: | Den ledige har ikke kendskab til fremsendelse af underretning |
| 1B: | Den ledige har ikke adgang til beskrivelse af hændelsesforløb |
| **2: Anvendelse af kommunikationssystem** | |
| 2A: | Gensidig uklarhed om informationsbehov i sagsbehandling |
| 2B: | Misforståede forventninger vedr. sagsbehandleres handlemuligheder |
| 2C: | Manglende svar på underretninger |
| **3: Tekniske udfordringer** | |
| 3A: | Kodelister opleves som for omfattende og uigennemskuelige |
| 3B: | Irrelevante underretninger |
| 3C: | Mulighed for uddybende dialog omkring konkret sag savnes |
| 3D: | It-systemer understøtter ikke i alle tilfælde visning af relevant og eksisterende information |

# Bilag 2: Anbefalinger til et fremtidigt kommunikationssystem vedr. rådighedsforhold for dagpengemodtagere

**Figur 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **1: Inddragelse af den ledige** | |
| 1A: | Initiel underretning fra jobcentret til a-kassen skal sendes til den ledige |
| 1B: | A-kassens svar på underretning sendes til den ledige i kraft af afgørelsen |
| **2: Bedre gensidigt kendskab til informationsbehov** | |
| 2A: | Fælles dialogmøder |
| 2B: | Bedre vejledningsmateriale |
| **3: Tekniske forhold** | |
| 3A: | Kodelister revideres |
| 3B: | Validering af underretning op mod kendte data i systemet om fravær og fritagelser inden afsendelse til a-kasse. |
| 3C: | Indarbejdelse og anvendelse af beskedfunktion (fx ”CitizenMessageService”) i rådighedskommunikationen |
| 3D: | Regelfastsættelse af hvilke informationer a-kassernes og jobcentrenes it-systemer skal kunne modtage, udstille og afsende |

# Bilag 3: Eksempel på en eksisterende sagsgang på negative underetningspligtige hændelser i a-kasserne

*Eksempel på en eksisterende sagsgang på negative underretningspligtige hændelser:*

* *Jobcenter sender en negativ underretningspligtig hændelse via DFDG - underretningen dukker op i a-kassens system kort efter.* 
  + *Det er forskelligt fra jobcenter til jobcenter, om og hvordan medlemmet informeres om selve underretningen. Afhængig af underretningens art vil medlemmet dog være informeret om muligheden for en underretning forud for handlingen, der har medført underretningen.*
* *Underretningen vil i a-kassens system generere en opgave – sagen falder ud til manuel behandling i a-kassen umiddelbart herefter.*
* *A-kassen undersøger, om underretningen er åbenbart irrelevant.*
  + *Er underretningen åbenbart irrelevant, bliver underretningen besvaret. Medlemmet informeres som udgangspunkt ikke, da underretningen ikke har konsekvenser for medlemmets rettigheder. A-kassen tager evt. kontakt til jobcentret i denne proces.*
* *Medfører underretningen, at a-kassen vurderer, at den skal undersøge sagen nærmere, afhænger a-kassens handling af underretningens type:*
  + *En underretning om tvivl om rådighed vil medføre en indkaldelse til en rådighedssamtale. I indkaldelsen forklarer a-kassen medlemmet, hvorfor medlemmet bliver indkaldt til samtale og hvad konsekvenserne for medlemmet, kan være.*
  + *En underretning om udeblivelse, ophør i tilbud mv. vil medføre en skriftlig høring til medlemmet. Høringen indeholder en beskrivelse af forløbet, dvs. baggrunden for høringen, oplysningerne fra jobcentret mv. De mulige konsekvenser for medlemmet fremgår også af høringen.*
  + *Det er forskelligt fra a-kasse til a-kasse, om der sendes en ”midlertidig” svarkode i de situationer, hvor medlemmet indkaldes til en samtale eller hvor der sendes en høring til medlemmet.*
* *Efter afholdelse af samtale vil a-kassen sende en svarkode omkring medlemmets rådighed. Det samme er tilfældet, hvis medlemmet udebliver fra samtalen.*
* *Svarer medlemmet på høringen, træffer a-kassen en afgørelse om medlemmets ret til dagpenge. A-kassen besvarer samtidig underretningen. Medfører medlemmets svar, at det ikke har ydelsesmæssige konsekvenser for medlemmet, giver a-kassen medlemmet besked om det. A-kassen besvarer samtidig underretningen. Svarer medlemmet ikke på høringen, træffer a-kassen afgørelse på det foreliggende grundlag. A-kassen besvarer samtidig underretningen.*

*En underretning vil således altid medføre en afsluttende svarkode eller en kontakt til medlemmet. A-kasserne er således som udgangspunkt ikke i besiddelse af ubesvarede underretninger, som der ikke reageres på.*

*Der kan opstå korte perioder, hvor en underretningspligtig hændelse ikke er blevet besvaret, fordi a-kassen undersøger sagen. Det fremgår ikke nogen steder, hvornår a-kasserne senest forventes at besvare en negativ underretningspligtig hændelse og hvornår de forventes at afsende midlertidige svarkoder, mens de undersøger sager på baggrund af underretninger fra jobcentret.*

1. Bekendtgørelse nr. 1809 af 10. september 2021 om det fælles it-baserede datagrundlag og det statistiske datavarehus på beskæftigelsesområdet [↑](#footnote-ref-1)
2. Bekendtgørelse nr. 988 af 29. juni 2016 om kravene til a-kassernes sagsbehandling og opgaver [↑](#footnote-ref-2)
3. De underretningspligtige hændelser har (i modsætning til de *negative* underretningspligtige hændelser) mest karakter af at være ”servicemeddelelser” fra jobcenter til a-kasse om eksempelvis igangsættelse af indsatser/tilbud. De underretningspligtige hændelser skal a-kassen ikke besvare. [↑](#footnote-ref-3)
4. Se seneste offentliggjorte undersøgelse i statusrapport 1. halvår 2021 [↑](#footnote-ref-4)
5. Underretningspligtige hændelser (UPH), hvor jobcentrene underretter a-kasserne om hændelser, som er nødvendige for a-kassens administration af reglerne, men som ikke kræver, at a-kassen reagerer på hændelsen med et svar til jobcenteret. Det kan f.eks. være en underretning om mellemmets deltagelse i et aktivitetsteltet tilbud. [↑](#footnote-ref-5)