

White Paper**Fagråd for Arbejdsmarked og Beskæftigelse****Digital understøttelse af fremtidens ydelsesadministration og beskæftigelsesindsats**

Indledning

Med K98-aftalen har kommunerne fået bedre muligheder for i fællesskab at forme og prioritere den digitale udvikling på tværs af områder. På arbejdsmarkedsområdet har beskæftigelsesreformen samtidig aktuelt sat en ny retning med øget frihed i organisering og indsats, store besparelserforventninger og nye muligheder for brug af AI.

For Fagrådet for Arbejdsmarked og Beskæftigelse er opgaven i den sammenhæng todelt: at sikre en stabil, automatiseret og lovmedholdelig ydelsesadministration og samtidig understøtte de forandringer, som følger af beskæftigelsesreformen og kommende reformer.

Dette White Paper samler de fælles temaer og pejlemærker for ydelses- og beskæftigelsesområdet, som er identificeret på baggrund af fagrådets drøftelser og input. De er defineret med et særligt blik på ydelsesområdets rolle som garant for borgernes økonomiske tryghed og forvaltningens styringskraft samt en effektiv kontrolindsats. Det er gennem de fælleskommunale systemer som KY, KSD og KP, at potentialerne i de digitale muligheder skal realiseres.

Formål

Dette White Paper omsætter kommunernes input til en fælles faglig retning og tydeliggør fokus for den digitale og systemmæssige udvikling. Dokumentet skal skabe en fælles forståelse og et kvalificeret grundlag for prioriteringer i K98-sammenhæng og skal ikke betragtes som en bindende strategi eller handlingsplan.

Fagrådet har identificeret seks temaer, som udgør det fælles fokus for den digitale udvikling:

1. Paradigmeskifte – Fremtidens medarbejder

Fælles mål Det fælles mål er at transformere sagsbehandlerrollen og frigøre tid til kerneopgaver gennem øget automatisering i ydelsessystemerne. Det skal give medarbejderne bedre mulighed for at arbejde med komplekse problemstillinger og yde mere individuel rådgivning. Der skal være fokus på udviklingen af digital faglighed. Samtidig skal beskæftigelsesindsatsen i højere grad tage udgangspunkt i borgerens oplevelse, og der skal ske en bevægelse fra traditionel sagsbehandling til rådgivning baseret på tillid og meningsskabelse.

Barrierer for handlekraft:

- Systemisk fastlåsthed, hvor medarbejdere bruger meget tid på manuelle processer og dokumentation

- Kulturel overgang fra myndighedsdialog til en mere guidende tilgang med fokus på digitale hjælpeværktøjer, som borgere og virksomheder selv anvender

2. Sammenhængende borgerforløb på tværs af sektorer

Fælles mål Det fælles mål er at skabe sammenhængende borgerforløb på tværs af forvaltninger og systemer. Data om bevillinger i fagsystemerne skal kunne flyde automatisk mellem systemerne, så manuelle arbejdsgange reduceres, og samarbejdet på tværs af områder styrkes.

Barrierer for handlekraft:

- Den brudte datakæde som følge af manglende integrationer mellem systemer
- Sektorpræget systemarkitektur, der afspejler organisation og sektorlovgivning frem for borgerforløb

3. Borgerdialog, digital inklusion og kommunikation

Fælles mål Det fælles mål er at styrke kommunikationen med borgere og virksomheder, så den bliver mere gennemsigtig, målrettet og lettere at forstå. Breve og selvbetjeningsløsninger skal udvikles med klart sprog og høj brugervenlighed uden at det går på kompromis med lovmedholdeligheden. Borgerinddragelse skal indgå som en integreret del af udviklingsarbejdet.

Barrierer for handlekraft:

- Juridisk komplekst sprog i afgørelser, som skaber usikkerhed og flere henvendelser
- Digital ulighed blandt borgere, hvilket stiller krav om mere intuitive og inkluderende brugergrænseflader

4. Ny teknologi som løftestang

Fælles mål Det fælles mål er at øge beslutningsunderstøttelse og kvalitet ved anvendelsen af ny teknologi, herunder AI i ydelsesadministrationen. AI skal blandt andet anvendes til at hjælpe medarbejdere med at navigere i komplekse regelsæt og til at automatisere rutineprægede opgaver.

Barrierer for handlekraft:

- Manglende fælles standarder og rammer for anvendelse af AI
- Uensartet implementering på tværs af kommuner

5. Data og styringsinformation, der kan bruges i praksis

Fælles mål Det fælles mål er, at data fra ydelsessystemerne i højere grad skal fungere som aktive styringsværktøjer, der understøtter ledelse, prioritering og organisatorisk læring. Ledelsen skal have adgang til tidstro indsigt i både økonomi og effekt, så ressourcerne kan anvendes optimalt, og der skabes bedre forståelse for borgernes faktiske forløb.

Barrierer for handlekraft:

- Data anvendes primært til afrapportering frem for lokal styring og indsigt
- Uens adgang til data på tværs af kommunerne
- Vanskeligt at opstille solide business cases for digitalisering på grund af manglende sammenhæng i datagrundlaget på tværs af systemer

6. Governance, sikkerhed og fælles rammer

Fælles mål Det fælles mål er at sikre en stabil og sikker drift af og beredskab i forhold til den samfundskritiske infrastruktur, der understøtter udbetaling af forsørgelsesydelse. Samtidig er der behov for at skabe fælles principper og rammer for anvendelsen af data og AI, så der opnås en bedre balance mellem innovation og sikkerhed.

Barrierer for handlekraft:

- Uens fortolkning af GDPR, som øger usikkerhed og modvirker erfaringsudveksling
- Afhængighed af få leverandører, der kan medføre begrænset fleksibilitet og øget sårbarhed
- Kompleks beredskabsstruktur

Fagrådets rolle og ansvar

Fagrådet har drøftet og fastlagt en række principper for sin rolle og sit arbejde. Fagrådet skal sikre, at investeringerne i KY, KSD og KP prioriteres, så de skaber værdi for alle kommuner, og skal fungere som bindeled mellem KOMBITs tekniske udvikling og den kommunale praksis.

Det er samtidig centralt, at den enkelte kommune oplever en klar sammenhæng mellem bidraget til K98 og den værdi, der skabes gennem de fælles systemer. Dette forudsætter en løbende og tydelig dialog mellem Fagrådet og kommunerne, så der skabes forståelse og ejerskab til de fælles prioriteringer.

Fagrådets arbejde baseres på gennemsigtighed i prioriteringer og beslutninger samt et tydeligt fælles ejerskab til retningen i den digitale udvikling. Roadmaps og prioriteringer skal kunne forklares og deles bredt, og digitale initiativer skal kobles tydeligt til den værdi og effekt, de skaber.

Samlet perspektiv

Fagrådets drøftelser og udgangspunkt understreger, at digitalisering, data og AI ikke er mål i sig selv, men centrale midler til at understøtte en sammenhængende og fagligt stærk beskæftigelsesindsats, hvori ydelsesområdet har en central samfundskritisk funktion.

Fagrådet spiller en vigtig rolle i at skabe en fælles retning og reducere den usikkerhed, der kan opstå i mødet mellem nye muligheder og eksisterende rammer. Gennem en fælles indsats kan der skabes bedre

forudsætninger for, at kommunerne omsætter ambitioner om frisættelse, kvalitet og effektivitet til konkret praksis.

Dette White Paper udgør dermed et fælles fagligt afsæt for den videre dialog og prioritering i K98-regi.