

ERFARINGSOPSAMLING:

**OBLIGATORISK SELVBOOKING AF SAMTALER PÅ JOBNET
FOR SYGEDAGEPENGEMODTAGERE OG JOBPARATE
KONTAKTHJÆLPSMODTAGERE**

**GENNEMFØRT AF STYRELSEN FOR ARBEJDSMARKED OG
REKRUTTERING I FØRSTE HALVDEL AF 2020**

Erfaringsopsamling på obligatorisk selvbooking

1. Baggrund.....	3
Erfaringsopsamlingen	3
2. Konklusioner og anbefalinger.....	3
Anbefalinger	4
3. Selvbookingsandele	5
4. Borgernes oplevelser med selvbooking.....	8
Borgernes rettigheder og pligter	8
Hjælpeværktøjer til borgerne til understøtning af selvbook	8
5. Jobcentrenes erfaringer	9
Strategi, rammer og god forberedelse	9
Styr på teknikken	9
Kalenderstyring og bookning af mødelokaler	10
6. Nyt selvbookingssystem	10
7. STARs understøttelse.....	10
Bilag 1	11

1. Baggrund

Med selvbooking kan borgere selv vælge en tid for deres samtale med jobcenteret, i stedet for at jobcenteret indkalder til et specifikt tidspunkt. Det betyder, at borgeren selv kan gå ind på Jobnet og vælge dag, tidspunkt og evt. den sagsbehandler, der passer borgeren bedst. Jobcenteret sætter en frist for, hvornår borgeren senest skal have booket, som er synlig for borgeren på Jobnet.

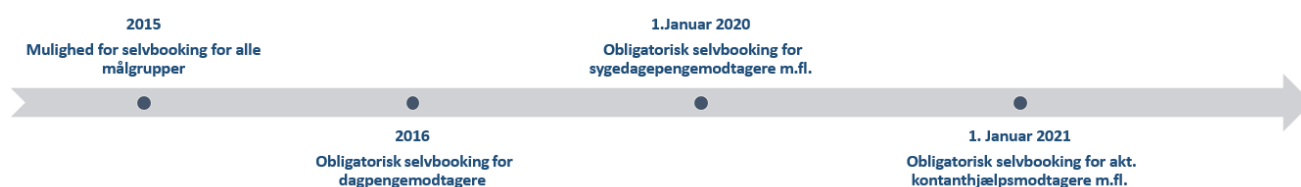
Intentionen med selvbooking er, at borgerne får mere medbestemmelse og dermed øget ejerskab og aktiv rolle i eget forløb. Jobcentret sparer administrative ressourcer, som i stedet kan fokuseres om kerneopgaven: at hjælpe borgeren i job og tilrettelægge en aktiv indsats rettet mod beskæftigelse.

I 2016¹ blev det obligatorisk for dagpengemodtagere selv at booke deres samtaler med jobcenteret på Jobnet. Erfaringer herfra viser bl.a., at færre udebliver fra samtaler, og at borgerne oplever styrket ejerskab over eget forløb.

Det har været muligt for jobcentrene at tilbyde alle målgrupper selvbooking siden 2015. Jobcentrene har kunnet anvende et gratis selvbookingsystem 'Jobcenter Planner', som STAR har stillet til rådighed. Implementeringen har været langsom og meget lokalafhængig. Flere jobcentre vurderer, at selvbooking skal understøttes af ret og pligt til borgeren for at blive anvendt bredt. Dermed er *obligatorisk* selvbooking et centralt tiltag for at udbrede anvendelsen af selvbooking til flere målgrupper.

I aftalen om forenkling af en aktiv beskæftigelsespolitik fra 2018, blev vedtaget, at obligatorisk selvbooking skal implementeres for flere målgrupper i to faser, jf. tabel 1. Første fase trådte i kraft den 1. januar 2020.

Figur 1. Tidspunkter for ændringer af ret og pligt af selvbooking



Erfaringsopsamlingen

Denne erfaringsopsamling² samler op på de erfaringer jobcentre og borgere har haft med obligatorisk selvbooking, med særligt fokus på selvbooking for sygedagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere i 1. kvartal af 2020 (jf. tabel 1). Opsamlingen har til formål at tilvejebringe et vidensgrundlag for evt. beslutning om udvidelse af obligatorisk selvbooking for de resterende målgrupper i fase 2.

Selv om der allerede er gjort mange erfaringer i landets jobcentre med dagpengemodtagere, er det centralt at opsamle erfaringer med de nye målgrupper, da der heriblandt er flere udsatte borgere med behov for mere service og støtte fra jobcenteret.

STAR har gennemført 34 interviews i seks jobcentre udvalgt på baggrund af geografisk spredning, kommunestørrelse og varierende grad af erfaringer. I bilag 1 fremgår hvilke jobcentre, og om interviews er gennemført med borgere, medarbejdere eller ledere.

STAR har i løbet af indsamlingen konstateret, at erfaringerne uanset lokalt udgangspunkt er overensstemmende, og dermed vurderer STAR, at gennemførte interviews giver et dækkende billede af de samlede erfaringer.

Ud over at samle op på borgernes og jobcentrenes erfaringer med obligatorisk selvbooking, beskriver erfaringsopsamlingen den implementeringsunderstøttelse, som STAR har stået for.

COVID-19

Det skal bemærkes, at suspension af beskæftigelsesindsatsen ved COVID-19 har bevirket, at borgere og jobcentre kun har været omfattet af obligatorisk selvbooking i to måneder ved udarbejdelse af erfaringsopsamlingen.

En del af landets jobcentre har fortsat med at tilbyde selvbooking til målgrupperne i fase 1 til de digitale samtaler, der er blevet afholdt på frivillig basis i suspensionsperioden fra den 12. marts til 27. maj og de samtaler i genåbningsperioden fra den 27. maj til den 15. august, hvor obligatorisk selvbooking igen er trådt i kraft.

2. Konklusioner og anbefalinger

Erfaringsopsamlingen viser, at borgerne finder det enkelt at booke en samtale med jobcentret på Jobnet. Samtidig vurderer de, at selvbooking er medvirkende til at give dem mere fleksibilitet, fx når de skal have samtalen til at passe sammen med deltidsjob, lægeaftaler eller transport til jobcenteret.

¹ 1. september 2016.

² Erfaringsopsamlingen laves på baggrund af erfaringerne i fase 1, som forelægges for Beskæftigelsesministeren og aftalekredsen bag aftalen om forenkling af lov om aktiv beskæftigelsesindsats, som grundlag for afgørelse om udmøntning af fase 2, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 34, stk. 3 og § 208, stk. 2.

Erfaringsopsamlingen viser dog, at nogle borgere har behov for hjælp til at booke en samtale de første gange, og at nogle jobcentre har gode erfaringer med at klæde sagsbehandlere og medarbejdere i indgangen af jobcenteret på til at hjælpe med at selvbooke, eller henvise til en Jobcafé, hvor borgeren kan få hjælp til at booke de første par gange.

På jobcenterniveau viser erfaringerne, at ledelsesopbakning og løbende opfølgning på implementering af obligatorisk selvbooking er vigtigt, fordi det gør det tydeligt for medarbejderne, at det er en arbejdsgang, de skal prioritere. Erfaringsopsamlingen viser ligeledes, at det er lykkedes at udbrede budskabet om, at selvbook gør hverdagen nemmere for både medarbejdere og borgere, selvom det kræver tilvænning og nye arbejds gange i starten. Endelig peger erfaringerne på, at en forudsætning for, at obligatorisk selvbooking modtages positivt hos medarbejderne i jobcentrene, er, at det tekniske fungerer, og at der er styr på antal af mødelokaler.

Samlet tyder erfaringsopsamlingen på, at der ikke er særskilte udfordringer for udvidelse af obligatorisk selvbooking for de resterende målgrupper i fase 2. Borgere, der har særskilte behov, herunder ringe it-redskaber, kan fritages fra selvbooking. Ligeledes tyder erfaringsopsamlingen på, at udbredelsen af selvbooking først kommer rigtig i gang, når det gøres obligatorisk, hvilket er samstemmende med erfaringerne for indførelse af selvbooking for dagpengemodtagere.

Anbefalinger

På baggrund af de indsamlede erfaringer anbefaler STAR, at Beskæftigelsesministeren udmønter bemyndigelsen til at gøre selvbooking obligatorisk for de målgrupper, som endnu ikke har pligt til at selvbooke egen samtale med jobcenteret. Det bør gøres inden for de eksisterende rammer, hvor det er muligt at fritage for selvbooking, hvis fx borgeren har meget ringe it-kundskaber, sproglige vanskeligheder eller betydelig psykisk, kognitiv eller fysisk funktionsnedsættelse.

Erfaringsopsamlingen har fundet få eksempler på, at manglende selvbooking har fået ydelsesmæssig konsekvens for nogle af de borgere, der har været omfattet af obligatorisk selvbooking fra den 1. januar 2020 (fase 1, jf. tabel 1).

Tabel 1. Obligatorisk selvbooking for de forskellige målgrupper

Obligatorisk selvbooking	Målgruppe
1. september 2016	<ul style="list-style-type: none"> Dagpengemodtagere
Fase 1 1. januar 2020	<ul style="list-style-type: none"> Sygedagpengemodtagere Jobparate kontanthjælpsmodtagere og overgangsydelsesmodtagere uden for integrationsprogrammet Borgere i jobafklaringsforløb Åbenlyst uddannelsesparate uddannelseshjælps- og overgangsydelsesmodtagere Jobparate udlændinge omfattet af integrationsloven
Fase 2 Evt. 1. januar 2021	<ul style="list-style-type: none"> Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og overgangsydelsesmodtagere uden for integrationsprogrammet Ledighedsydelsesmodtagere Aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere- og overgangsydelsesmodtagere Borgere i ressourceforløb Revalidender (ikke muligt at sanktionere revalidender for manglende selvbooking)

På baggrund af erfaringsopsamlingen er der udarbejdet en række anbefalinger til at understøtte implementering af obligatorisk selvbooking for de resterende målgrupper (fase 2, jf. tabel 1).

Tabel 2. Anbefalinger

<p>Anbefalinger til jobcentre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hjælp borgerne godt i gang <ul style="list-style-type: none"> Udarbejd vejledningsmateriale til borgerne Klæd sagsbehandlere og medarbejdere i indgangen af jobcenteret på til at hjælpe med at selvbooke, henvise til Jobcafé, hvor borgeren kan få hjælp eller book sammen med borgeren de første par gange. Skab motiverede medarbejdere, der mestrer dialogen om selvbook med borgerne <ul style="list-style-type: none"> Medarbejderne inddrages i forandringsprocessen fra start for at kunne præge implementeringen af nye arbejds gange Planlæg en opstartsperiode til tilpasning af arbejds gange og læring af teknisk understøttelse mm. De gode erfaringerne fortælles løbende – lad enkelte medarbejdere være ambassadører for selvbooking Tydeliggør hvordan selvbooking giver mere tid til kerneopgaverne <p>Anbefalinger til STAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> STAR skal understøtte tydelige rammer <ul style="list-style-type: none"> Lovgivning, bekendtgørelse og vejledningsmateriale skal være tilgængeligt og kendt for jobcentrene Vejlede og informere bredt om tilgængeligt data for selvbooking på star.dk/jobindsats.dk Udsende startpakke til landets jobcentre med inspirationsmateriale til borgere og jobcentre
--

3. Selvbookingsandele

For de nye målgrupper omfattet pr. 1. januar 2020 opgøres selvbookingsandelen, hvor første samtale og fri- og fratagelse fra pligten til selvbooking er udtaget fra målingen. Grunden er, at første samtaler indkaldes af jobcenteret og samtidig udgør en høj andel af de afholdte samtaler på især sygedagpengeområdet.

Det skal bemærkes at ændringer af samtalerne ved COVID-19 har medført, at der kun er to måneder med obligatorisk selvbooking og dermed mulighed for fri- og fratagelser af pligten til selvbooking, at se på.

Nedenstående figurer viser andel selvbookede samtaler for henholdsvis jobparate kontanthjælpsmodtagere, figur 2, og sygedagpengemodtagere, figur 3, i februar 2020. Landsgennemsnittet for jobparate kontanthjælpsmodtagere er i februar på 50 procent selvbookede samtaler, mens niveauet ligger på 34 procent for sygedagpengemodtagerne. Figurerne viser, at landsgennemsnittet dækker over en væsentlig kommunal variation, hvor små jobcentre har få borgere og antal samtaler med målgrupper i en given måned, hvormed niveauet let påvirkes af få selvbookinger eller mangel på samme.

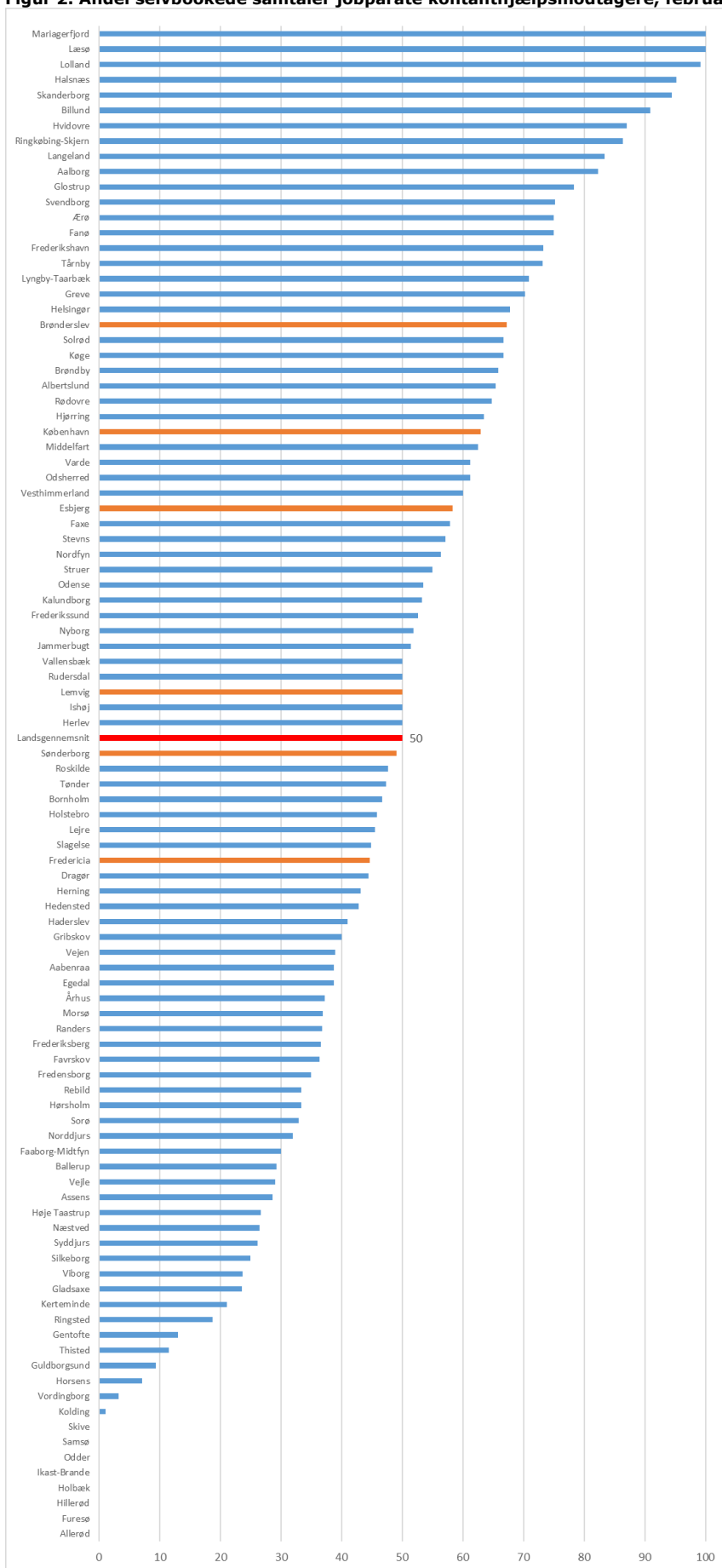
STAR vurderer, at andelen af selvbookede samtaler ligger på et tidsfredsstillende niveau set i sammenhæng med dels målgruppernes erfaring med brugen af Jobnet og dels udvikling på dagpengeområdet.

Jobparate kontanthjælpsmodtagere er vante brugere af Jobnet, og må derfor forventes have et højere niveau af selvbookede samtaler, da jobcenteret som udgangspunkt ikke ekstraordinært skal guide borgerne rundt på Jobnet. Anderledes ser det dog ud på sygedagpengeområdet, hvor en stor del af borgerne allerede er i job, og således ikke naturligt anvender Jobnet til at finde jobopslag eller udarbejde CV. Dermed har jobcentrene en større opgave i at guide sygemeldte om de digitale løsninger, de med fordel kan eller skal anvende på Jobnet.

Hvis man kigger på udviklingen af selvbookede samtaler på dagpengeområdet, var udviklingen langsomt stigende over to år, og hvor andelen af selvbookede samtale i januar 2016 lå på 26 pct. Herefter steg andelen til 76 pct. i september 2016, som er tidspunktet for ikrafttrædelse af obligatorisk selvbooking for dagpengemodtagere. Således var pligten til selvbooking helt afgørende for at få implementeret brugen. Det skal bemærkes, at dagpengemodtagerne er omfattet af skærpede forpligtelser i forhold til de nye målgrupper omfattet pr. 1. januar 2020, så det økonomiske incitament til at selvbooke sin samtale for den enkelte dagpengemodtager er højere end for øvrige målgrupper

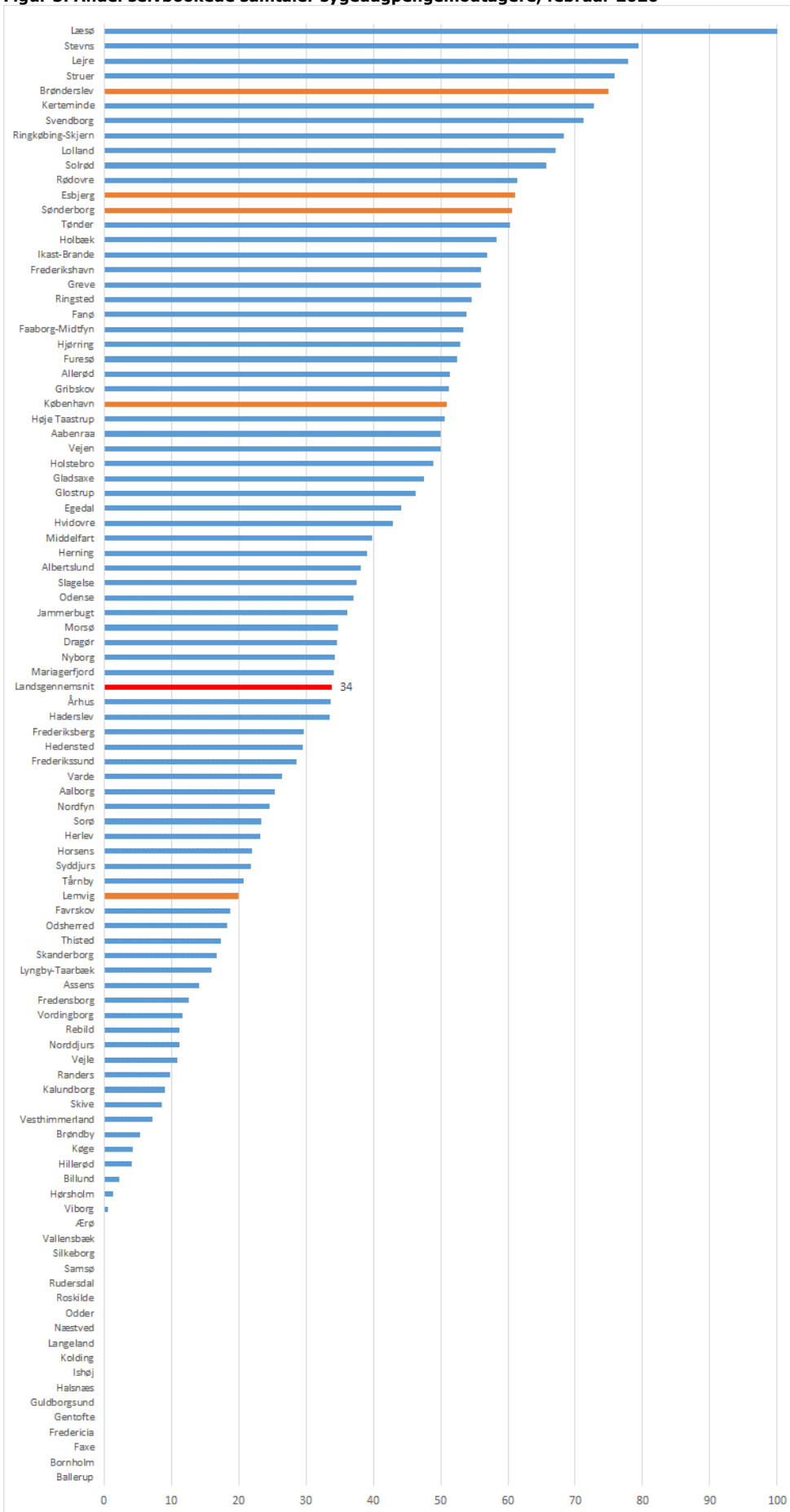
I februar 2020 var knap 100 ud af 18.500 jobparate kontanthjælpsmodtagere fri- eller frataget pligten til selvbooking.

Figur 2. Andel selvbookede samtaler jobparate kontanthjælpsmodtagere, februar 2020



Kilde: DFDG. Markeringer viser interviewede jobcentre

Figur 3. Andel selvbookede samtaler sygedagpengemodtagere, februar 2020



Kilde: DFDG. Markeringer viser interviewede jobcentre. Bemærk: Fredericia er ligeledes interviewet.

4. Borgernes oplevelser med selvbooking

22 jobparate kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere er interviewet, som alle har forsøgt eller gennemført selvbooking af samtaler med jobcenteret på Jobnet.

Langt størstedelen af borgerne oplever, at det er let at booke en samtale med jobcentret i selvbookingsystemet. Samtidig vurderer de, at selvbooking især er medvirkende til at give dem mere fleksibilitet, blandt andet når borgeren skal have samtalen til at passe sammen med deltidsjob, lægeaftaler eller transport til jobcentret. Sidstnævnte er særligt relevant i kommuner med store geografiske afstande eller begrænset offentligt transport. Flere borgere vurderer desuden, at muligheden for at selvbooke giver dem mere ejerskab over deres kontaktførelse med jobcenteret, hvilket er overensstemmende med formålet med selvbooking.

"Der er ingen problemer med det – og så er det så meget lettere. Det er helt optimalt, og bare lidt mærkeligt, at man ikke har gjort det noget før." Citat om oplevelsen af selvbooking fra kvinde, 57 år, sygedagpengemodtager

Enkelte af de interviewede borgere, oplevede udfordringer med at selvbooke. Målgruppen er dog vigtig at være opmærksom på, herunder hvad den konkrete udfordring er for den enkelte. Borgerne med udfordringer fremhæver, at det giver ro at have en personlig kontakt med én fast sagsbehandler, som borgeren har tillid til, og som kan hjælpe med at vise trinene til selvbooking – også gerne flere gange. De adspurgte borgere oplever at de har en fast sagsbehandler, som de booker møder med, hvilket understøtter én indgang i de tilfælde, hvor jobcenteret vurderer, at der er behov for en tillidsbåret relation mellem borger og sagsbehandler.

Ud over at enkelte borgere har brug for håndholdt støtte, viser erfaringsopsamlingen, at kun få borgere har behov for helt at fritages for selvbooking pga. vanskeligheder ved selv at booke samtaler.

Borgernes rettigheder og pligter

Det er muligt at *fritage* en borger for pligten til at selvbooke, hvis borgeren fx har meget ringe it-kundskaber, sproglige vanskeligheder eller betydelig psykisk, kognitiv eller fysisk funktionsnedsættelse.

Enkelte jobcentermedarbejdere efterlyser mere klare retningslinjer for hvem der kan fritages, fx om det er inden for rammerne at fritage borgere, som oplever at blive stresset af selv at skulle booke samtale.

Jobcentrene kan *fratage* en borger adgangen til selvbooking, hvis borgeren bruger bookingsystemet på uhensigtsmæssig måde, fx ved at chikanebooke en bestemt sagsbehandler.

Under 1 procent af de jobparate kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere er fri- eller frataget retten til selvbooking i februar 2020. Samlet set peger erfaringsopsamlingen på begrænset behov for og anvendelse af fri- og fratagelser, hvor jobcentrene selv forklarer, at de går langt for at hjælpe den enkelte borgerne med at forstå og anvende selvbookingsystemet.

Jobcentrene har mulighed for at *sanktionere* borgere, der ikke selvbooker, hvis de ikke er omfattet af reglerne for fritagelse.

Anvendelse af sanktioner ved manglende selvbooking er væsentlig anderledes for de nye målgrupper omfattet pr. 1. januar end for dagpengemodtagerne. På dagpengeområdet afmeldes borgerne automatisk, hvis borgeren ikke selvbooker inden for den fastsatte frist. De nye målgrupper får ikke automatisk en sanktion, men manglende selvbooking ses i sammenhæng med borgerens øvrige deltagelse i egen sag. Et af de interviewede jobcentre gjorde opmærksom på, at der gælder forskellige sanktionsregler for manglende selvbooking for de nye målgrupper. Dette oplevedes af jobcentermedarbejderne at komplicere administrationen af sanktionsreglerne. Ligeledes blev det påpeget, at borgere, der skifter målgruppe oplever forskelligartede sanktioner for manglende selvbooking.

To af de interviewede jobcentre fortæller, at de har sanktioneret eller partshørt borgere, men at det ikke alene er sket på baggrund af manglende selvbooking. De meget begrænsede erfaringer med sanktioner i de interviewede jobcentre skal også ses i sammenhæng med, at pligten til selvbooking har været suspenderet jf. COVID-19.

Hjælpeværktøjer til borgerne til understøtning af selvbook

Jobcentrene har iværksat en række forskellige initiativer for at hjælpe borgerne til at komme godt i gang med selvbook bl.a. i regi af jobrådgivning, jobcafe og receptionen i jobcenteret. Her er medarbejdere blevet klædt på til at kunne vejlede borgere godt gennem selvbookingsflowet.

Et andet initiativ, der har været anvendt af jobcentrene er *Sagsbehandleradgang til Jobnet*. Det er et værktøj, hvor sagsbehandleren får mulighed for at få kiggeadgang til borgerens Jobnet³ og derved meget præcist og konkret kan vejlede en borger, der sidder hjemme i egen stue, i, hvordan man selv booker en samtale.

Et tredje tiltag har været at sikre, at borgeren er tilmeldt *huskeservice* på Jobnet, så borgeren får tilsendt sms og/eller mail med remindere om frist for at gå på Jobnet og booke en samtale og om bookedede samtaler.

Herudover har jobcentrene udarbejdet breve, pjecer og lignende materiale til borgerne for at informere og hjælpe borgerne.

5. Jobcentrenes erfaringer

Tidligere erfaringer⁴ med selvbooking har vist, at implementering af selvbooking er modtaget forskelligt på medarbejder- og ledelsesniveau, og erfaringsopsamlingen har derfor afdækket jobcentrenes erfaringer bredt. Både i forhold til deres strategi for implementering af obligatorisk selvbooking, i forhold til selve implementeringsprocessen og i forhold til medarbejdernes oplevelse af ændrede arbejdsgange i deres kontakt med borgerne.

Strategi, rammer og god forberedelse

Erfaringsopsamlingen viser, at ledelsesopbakning og løbende opfølgning på implementering af obligatorisk selvbooking er vigtigt, fordi det viser medarbejderne, at det er en arbejdsgang, de skal prioritere.

På ledelsesniveau har der været forskellige tilgange til forberedelsen og implementeringen af obligatorisk selvbooking, som især afspejles af jobcentrenes størrelse. Men ens for de interviewede kommuner er erfaringen om, at der fra start bør etableres klare rammer - fx forventninger til 'frie selvbooking tider' i medarbejdernes kalendere og antal samtaler pr. uge pr. sagsbehandler - og faste arbejdsgange for implementering af obligatorisk selvbooking. Medarbejderne i jobcentret kan med fordel inddrages i fastlæggelsen af disse nye tiltag og arbejdsgange, også for at fremme opbakning til selvbooking på medarbejderniveau.

Der ses forskellige eksempler på ledelsestiltag til at øge medarbejdernes opmærksomhed og motivation for at bruge selvbookning, fx konkurrencer internt på jobcentret for at anerkende medarbejdere med de højeste antal selvbookede møder. Og nogle jobcentre har valgt løbende at følge op på udviklingen med en ugentlig/månedlig status på selvbookingtallet på ledelsesniveau.

Erfaringsopsamlingen viser, at det er lykkedes at udbrede budskabet om, at selvbook gør hverdagen nemmere for både medarbejdere og borger, selvom det vil kræve tilvænning i starten. Det er væsentligt, at krav om nye arbejdsgange ledsages af en forklaring af, hvorfor ændringerne er forbedrende. Det er derfor vigtigt at have udarbejdet informationsmateriale forud for implementering, så jobcentret er godt rustet til at få medarbejderne til at forstå meningen med selvbook. Det understøtter både, at de selv tager det til sig, og at de derigennem også kan få borgere med på selvbook.

Erfaringsopsamlingen viser desuden, at to områder er særligt vigtige, for at obligatorisk selvbooking modtages positivt hos medarbejderne i jobcentrene - der skal være styr på teknikken, og der skal være styr på antal af mødelokaler.

Styr på teknikken

Det er gennemgående for de indsamlede erfaringer, at der kan opstå modvilje hos medarbejderne, hvis der ikke er styr på teknikken ved implementering af de nye arbejdsgange. Det er i den forbindelse vigtigt med klare retningslinjer for, hvem man skal henvende sig til med tekniske spørgsmål og problemer. For at tage hånd om dette har nogle kommuner ansat en *digital koordinator* og en digital styregruppe, mens andre har udpeget *selvbooking superbrugere*. Behovet herfor afhænger dels af kommunens størrelse dels af kommunens erfaringsgrundlag for selvbooking.

For store kommuner med mange borgere og medarbejdere viser erfaringsopsamlingen, at der er flere tekniske forudsætninger for at få selvbook til at fungere problemfrit og derfor et større behov for ledelsesmæssigt fokus og strategi på det tekniske plan. Det gælder blandt andet persongruppemarkeringer, muligheder for valg af sagsbehandlere samt bookning af mødelokaler.

³ En log på Jobnet viser borgeren hvem og hvornår en sagsbehandler har tilgået vedkommendes Jobnet.

⁴ Her henvises til den løbende dialog der har været mellem Arbejdsmarkedskontoerne, Digitalisering og support i STAR (DOS) og landets jobcentre siden september 2016, da obligatorisk selvbooking blev indført for dagpengemodtagere.

Kalenderstyring og bookning af mødelokaler

Erfaringsopsamlingen viser, at medarbejderopbakning til selvbooking ligeledes påvirkes af, om der er mødelokaler nok, og om medarbejderne fortsat har en vis grad af medbestemmelse over egen kalender. Det centrale for medarbejderne synes at være, at de ikke skal bruge ekstra og unødigt tid på de nye arbejdsgange, men i stedet kan fokusere deres energi og tid på at hjælpe borgerne.

Selvbooking skal integreres som en naturlig del af medarbejderens arbejdsgang, så deres arbejde gøres nemmere. I Brønderslev er de glade for, at selvbook er blevet integreret i deres outlook-kalender, og at der automatisk tildeles et lokale, når en borger booker et møde.

Flere jobcentre fremhæver, at der er en væsentlig udfordring med begrænset kapacitet af mødelokaler. Denne udfordring vurderes dog af STAR til ikke at være forårsaget af selvbooking, men af en øget stigning af ledige som følge af konjunkturændringer, som dermed giver et større pres på mødelokalerne, samt af det faktum at flere jobcentre i de senere år er flyttet til lokaler med storrum, hvor samtaler med borgerne ikke afholdes, og der derfor skal bookes særskilte lokaler til samtalerne.

6. Nyt selvbookingssystem

STAR har efter aftale med KL besluttet, at selvbookingsystemet Jobcenter Planner udfases ved udgangen af 2020. Beslutningen er foretaget i overensstemmelse med forudsætningerne i beskæftigelsesreformen fra 2014, hvor friere markedsvilkår for selvbookingsystemerne blev fremhævet. Det betyder, at jobcentrene skifter til private it-leverandører. Enkelte jobcentre har forud for aftalen skiftet til en privat it-leverandører, men langt størstedelen af jobcentrene er i løbet af 2020 i gang med et systemskifte. Primo september 2020 har 57 af landets kommuner et nyt system på plads til understøtning af selvbooking på Jobnet.

Systemskiftet må forventes at påvirke borgernes adgang til selvbooking i en kortere periode afhængig af det enkelte jobcenters omstilling, både teknisk og i forhold til ændring af arbejdsgange.

7. STARs understøttelse

STAR har i løbet af årene udarbejdet materiale til inspiration til landets jobcentre og borgere. Ved ikrafttrædelse af obligatorisk selvbooking 1. januar 2020 blev STARs hjemmeside opdateret med materiale. Imidlertid peger erfaringsopsamlingen på, at ikke alle kender til materialet på siden, herunder STARs vejledning om selvbooking⁵. Der bør derfor være fokus på at udbrede kendskabet til vejledningen for også ad den vej at understøtte implementeringen af obligatorisk selvbook. Det kan fx ske ved at udsende informationspakke med links til star.dk med FAQ, link til vejledning, video og guides til kommunerne med gode råd til implementeringerne.

Herudover bør der også fremover være fokus på at skabe opmærksomhed om, at der ligger tal på udviklingen over selvbook på STAR.dk. Der er fra jobcentrenes side ønske om at få overblik over antallet af selvbookede samtaler, og de mangler viden om, hvor tallene kan findes på STARs hjemmeside.

⁵ Vejledning om obligatorisk selvbooking af jobsamtaler for forskellige målgrupper, VEJ nr 10094 af 03/12/2019

Bilag 1

Interviewede respondenter til erfaringsopsamlingen

	Leder	Projektleder/ koordinator	Medarbejdere	Borgere	Status for selvbooking på tidspunkt for deltagelse
Brønderslev	1	2	4	-	Gode erfaringer for sdp og kth forud for 1. januar 2020
København	4	3	3	12	Gode erfaringer for sdp og kth forud for 1. januar 2020
Sønderborg	2	1	3	10	Gode erfaringer for sdp og kth forud for 1. januar 2020
Lemvig	2	-	-	-	Begyndt på sygedagpenge, men lavt niveau for kth
Fredericia	2	-	-	-	Begyndt for jobparate, men lavt niveau på sygedagpenge
Esbjerg	2	-	-	-	