

Bedre datadeling med unge i KUI

Analyse af digitaliseringspotentialiet
set fra et ungeperspektiv

Juni 2023

resonans

Indhold

<i>Læsevejledning</i>	3
1. Baggrund, formål og metode	4
2. Hovedindsigter & anbefalinger	8
3. Digital understøttelse i dag set fra et ungeperspektiv	16
4. Udvalgte personaer i den brede midtergruppe	22
5. De unges behov for involvering i eget forløb	28
6. Ønsker til bedre digital understøttelse	36
7. Potentialer i det eksisterende systemlandskab	39
8. It-leverandørernes ønsker	47
9. Overvejelser til kommunerne på kort sigt	51

Undersøgelsen er udarbejdet af Resonans for KL i april-juni 2023

Kontaktperson

David Jul

Partner, Resonans A/S

Mail: dj@resonans.dk

Tel: 29 42 96 42

Læsevejledning

DEL 1: Baggrund, formål og metode

I del 1 er overblik over analysens design, samt hvem og hvor mange der har deltaget i indsigtssamlingen.

DEL 2: Hovedindsigter & anbefalinger

I del 2 er hovedindsigterne med de unges ønsker og behov, samt en trappe der visualiserer de unges basale ønsker. Der findes desuden et overblik over muligheder til at håndtere de unges behov i det eksisterende systemlandskab og en række dilemmaer og anbefalinger.

DEL 3: Digital understøttelse i dag set fra et ungeperspektiv

I del 3 er overblik over hvilke personer og kommunikationskanaler de unge er i kontakt med, samt hvordan de oplever kontakten i dag. I del 3 findes også indsigt i forskellen på aldersgrupper og det særlige om overgangen fra 17 til 18 år.

DEL 4: Udvalgte personaer i den brede midtergruppe

I del 4 er overblik over fire personaer, som er udarbejdet på baggrund af analysen. De er beskrevet i et overblik samt i hver deres side med digitaliseringspotentialet for hver persona.

DEL 5: De unges behov til involvering i eget forløb

I del 5 er detaljer om de syv tværgående behov, vi har identificeret hos de unge, koblet med citater fra de unge.

DEL 6: Ønsker til bedre digital understøttelse

I del 6 er overblik over hvilke data de unge ønsker der bliver delt med dem, samt de unges egne ønsker til digitale løsninger.

DEL 7: Potentialer i det eksisterende systemlandskab

I del 7 er skabt overblik over det eksisterende systemlandskab i forhold til borgervendte digitale løsninger, fagsystemer og nationale databaser, samt potentialet for at indfri de unges behov og ønsker.

DEL 8: It-leverandørernes ønsker

I del 8 er overblik over ønsker fra de it-leverandører, vi har været i dialog med i forbindelse med analysen.

DEL 9: Overvejelser til kommunerne på kort sigt

I del 9 er spørgsmål og overvejelser til de enkelte kommuner, som kan inspirere til bedre digital udnyttelse i den lokale kommunale ungeindsats.

Hurtigt overblik

På side 9 finder du analysens hovedindsigter og på side 14 finder du analysens samlede anbefalinger.

1

**Baggrund,
formål & metode**

Formålet med analysen

Formålet med analysen er styrket digital understøttelse til ungeinddragelse i Den Kommunale Ungeindsats (KUI).

Analysen er bestilt af KL på vegne af styregruppen for delprogrammet Sammenhængende velfærdsforløb- og indsatser i Kommunernes Digitaliseringsprogram 2021-2025

Analysen bygger videre på *'Foranalyse af en digital understøttelse af den kommunale ungeindsats'* udarbejdet af Realize og Silverbullit i 2021.

Fokus er lagt på at:

- Indsamle indsigt og producere en analyserapport, der giver indblik i de **unges syn på den digitale understøttelse** af deres vej mod job eller uddannelse
- Analysere hvordan **datadeling med de unge** kan sikre involvering og engagement i eget forløb
- Give **konkrete anbefalinger** til hvordan KL kan understøtte kommunernes digitalisering i KUI

Fokus vægtes på, hvad der kan lade sig gøre i det eksisterende systemlandskab

Målgruppen:

- Unge mellem 15-25 år, som er en del af den kommunale ungeindsats (KUI)
- Unge fra den 'brede midtergruppe' (uddannelsesparate og aktivitetsparate både med og uden uddannelse)

Afgrænsning

Der fokuseres på ungeinddragelse og analysen har dermed ikke direkte fokus på:

- Integration mellem systemer og arbejdsgange set fra et medarbejderperspektiv
- Lovmæssige og tekniske begrænsninger
- Kultur og organisering

Metode

Analysen er lavet på baggrund af **interviews og workshops**. Vi har arbejdet ud fra en **eksplorativ tilgang** med semi-strukturerede interviews, brugerrejsekortlægning og skalaøvelser. Vi har primært interviewet i fokusgrupper, for at respondenterne kunne koble sig på hinandens fortællinger og perspektiver.

Fokus har ikke været på at afdække hele de unges livshistorie, men på at forstå deres forløb og hvilke ønsker og behov, de har i forhold til at komme i job eller uddannelse. Indsamlingen har centreret sig om kortlægning af de unges situation samt ønsker og behov med fokus på digital understøttelse af deres vej mod job og uddannelse. Desuden har vi i indsamlingsdialogerne haft et **innovationsfokus** og fået både unge, medarbejdere og it-leverandører til at tænke med i forhold til potentielle løsninger og anbefalinger. Vi har kigget på tværs af det indsamlede data og trukket tværgående indsigter frem. Der indgår udvalgte citater i anonymiseret form.

Analysen er løbende kvalificeret en kommunal sparringsgruppe med ledelsesrepræsentanter fra undersøgelsens fire kommuner samt en følgekommune, der også har deltaget i forundersøgelsen.

Unge

Vi har været i dialog med 39 unge:

- Aktivitetsparate unge med uddannelse
- Aktivitetsparate og uddannelsesparate uden uddannelse
- Bredt fordelt i alderen 17-25 år (både hjemmeboende og udeboende)
- Både med og uden tilknytning til psykiatrien, familieområdet og socialområdet (herunder unge i efterværn)

Medarbejdere

Vi har været i dialog med 26 medarbejdere på tværs af:

- Sagsbehandlere fra jobcenter, børneområdet og socialområde
- Jobkonsulenter
- Uddannelsesvejledere og uddannelses- og jobvejledere
- Kontaktpersoner og ungeguider
- Lærere på uddannelsesstilbud

It-leverandører

Vi har været i dialog med nedenstående it-leverandører i forhold til deres syn på indfrielse af de unges behov og ønsker i de eksisterende it-systemer:

- Schultz
- KMD
- EG

Kommunal sparrings-gruppe

Ledere fra følgende kommuner har kvalificeret analysen:

- Aarhus
- Hjørring
- Viborg
- Roskilde
- Odense

Analysens design

Elementer i dataindsamlingen:

- 8 Fokusgruppeinterviews
- 4 workshops
- Interviews med it-leverandører

Besøg i fire kommuner hver én dag:

1. Interview med 8-12 unge
2. Workshop med unge og 5-8 medarbejdere i forskellige roller på tværs af den kommunale ungeindsats
3. Workshop kun med medarbejdere

Indsamlingskommuner:

- Aarhus Kommune 27. april 2023
- Roskilde Kommune 11. maj 2023
- Hjørring Kommune 12. maj 2023
- Viborg Kommune 22. maj 2023

Følgekommune:

- Odense Kommune

2

Hovedindsigter & anbefalinger

Hovedindsigter fra de unge

De unge har på tværs af alder og målgrupper overordnet en række fælles digitale behov og ønsker. På trods af mindre forskelligheder er det ikke tekniske kompetencer hos de unge, der er en begrænsning for den digitale understøttelse af KUI.

Overordnet er de unges kontakt med kommunen præget af tæt kontakt med fagpersoner, der kompenserer for den manglende sammenhængende digitale understøttelse.

Behov hos de unge

1. Samlet overblik over hvem man kan kontakte og hvordan
2. Overblik over mødeaftaler
3. Samlet overblik over den enkeltes plan - både på kort og lang sigt
4. Kommunikation via vante platforme
5. Ikke at skulle genfortælle
6. Kortere og ikke fremmedgørende sprog
7. Indflydelse på eget forløb

Ønsker til løsninger fra de unge

1. App der kan bruges nemt på telefonen
2. Oplysninger samlet ét sted: Kontaktoplysninger, aftaler og plan/progression
3. Nemmere login: Touch/face-id og pinkode fremfor MitId
4. Fleksibelt samtykke
5. Bedre systemoverlevering mellem det 17. og 18. år
6. Emoji-kommunikation

Behovstrappen i et ungeperspektiv

De unge udtrykker bredt set en række grundlæggende menneskelige behov. Behovene har en progression i væsentligheden og også en øget kompleksitet i forhold til at kunne understøtte det digitalt.

Behovene går på tværs af alder og situation i forhold til den brede midtergruppe tilknyttet KUI.

Overblik over
kontaktpersoner:

Hvem kan jeg kontakte
og hvordan?

Overblik over
mødeaftaler:

Hvornår skal vi
mødes? Hvad
handler mødet om?

Overblik over
plan på KORT sigt:

Hvad blev der aftalt
på sidste møde?
Hvad er mit næste
skridt?

Overblik over
plan på LANG sigt:

Er jeg på rette vej
og hvor skal det
føre mig hen på
sig?

Muligheder for at håndtere de unges behov i det eksisterende systemlandskab

1. Der er ikke en samlet løsning på markedet i dag

Der er i dag ikke en digital selvbetjeningsløsning på markedet, hvor den unge selv kan logge ind og få ét samlet overblik over kontaktpersoner, kommunikationskorrespondancer, aftaler, historik og plan på tværs af uddannelse, beskæftigelse, familie- og socialområdet.

2. Der findes delløsninger på markedet i dag til datadeling med de unge

Der findes i dag en række digitale selvbetjeningsløsninger fra leverandører på markedet, som er målrettet de unge, hvor de kan få overblik over delelementer (se overblik på side 40).

3. Der findes delløsninger på markedet i dag til kommunikation på vante platforme

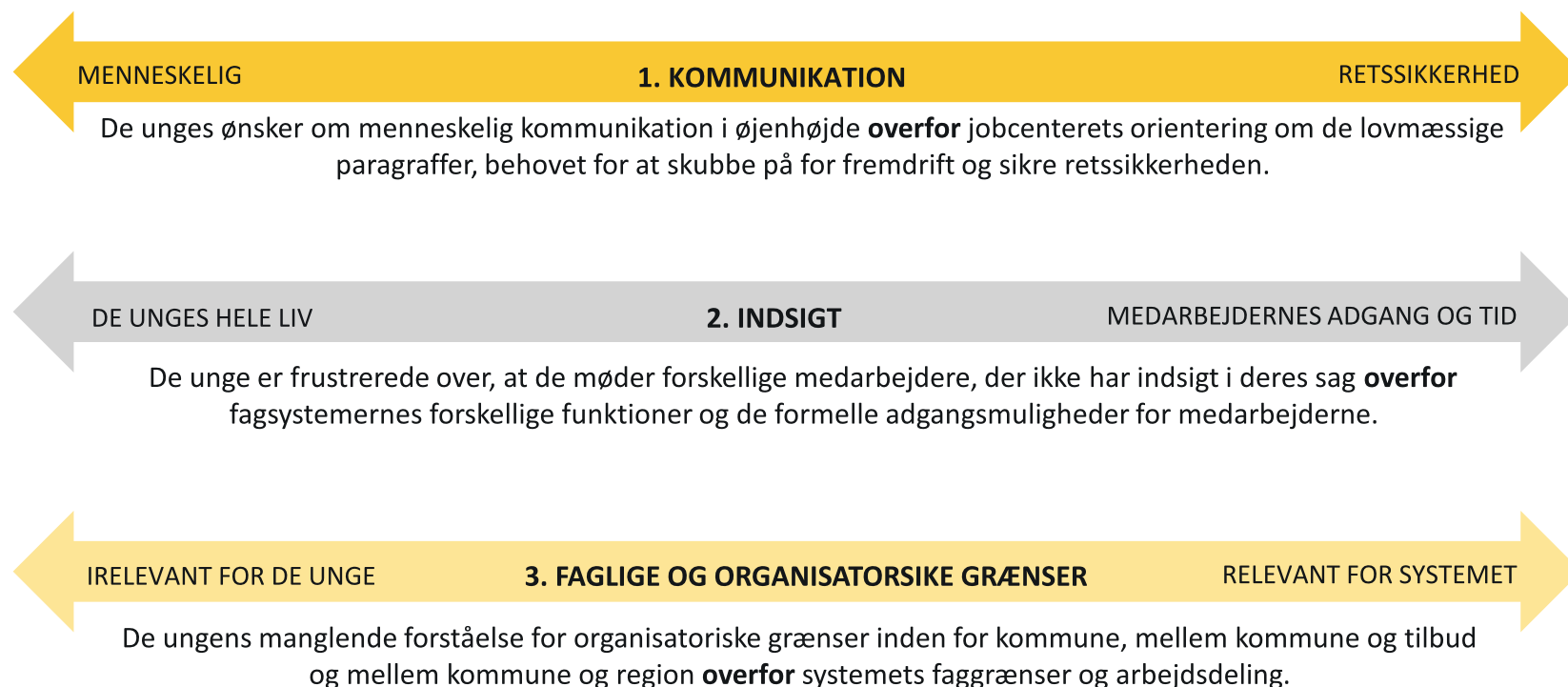
I dag indfris de unges ønsker for kommunikation via sms af mange medarbejdere – dog ved at medarbejderne manuelt sender sms'er. Der findes i dag en række fagsystemer, der understøtter automatisk udsendelse af påmindelser på sms, samt et fagsystem hvor der kan sendes sms både til og fra den unge. Der findes i dag en række 'Messenger'-lignende app's, der understøtter ønsket om kommunikation på vante platforme.

4. De unges behov kan delvist indfris gennem fagsystemer

Mange i denne ungegruppe har tæt og ofte kontakt med medarbejdere fra kommunen. En del af de unges behov vil dermed kunne indfris uden en selvbetjeningsløsning til de unge, men gennem bedre digitalt overblik hos medarbejderne. Der findes i dag en række integrationsmuligheder mellem fagsystemer og platforme/samarbejdsrum, hvor data udstilles samlet.

Dilemmaer set fra de unge

Indsigterne fra de unge sammenholdt med perspektiver fra medarbejderne afføder en række dilemmaer i at kunne indfri de unges behov.



Dilemmaer

i øget digital understøttelse

På baggrund af indsigter fra it-leverandører, de unge og medarbejdere afføder det en række dilemmaer i forhold til den digitale understøttelse.

HÅNDHOLDT

4. KONTAKT MELLEM UNGE OG KOMMUNEN

AUTOMATISERET

De tætte og hyppige relationer mellem fagpersoner og de unge, der gør, at det er lettere for dem at få håndholdt hjælp ansigt til ansigt frem for at gøre brug af digitale løsninger **overfor** automatiserede digitale løsninger, som kræver, at man sætter sig ind i brugen både for de unge og medarbejderne, men som på sigt kan sikre ensartethed og lethed.

ÉN INDGANG

5. HELHEDSSYN

MARKEDSTILGANG

De unge ønsker at have ét samlet overblik ét sted og kunne se aftaler, møder og plan samlet i én digital løsning **overfor** en markedstilgang, hvor det er leverandører, der byder ind med deres forskellige it-løsninger og fagsystemer. Dilemmaet rammer også ind i kommunernes frihed til systemvalg overfor fælles data på tværs.

ENSARTNING

6. DATA

SAMSTILLING

Tanken om at ensarte data med det ressourcetræk de har, **overfor** blot at trække og udstille data fra forskellige fag- og it-systemer i én digital løsning.

Samlede anbefalinger på baggrund af analysen (1/2)

1. Sæt fokus på udnyttelse af funktionalitet i eksisterende it-systemer

(relaterer sig til dilemma 1+4)

- Der findes allerede it-løsninger til kommunikation via sms eller besked-app's, som i højere grad kan udnyttes for at indfri de unges ønske om kommunikation på vante platforme.
- Der findes eksempler på it-løsninger, der understøtter, at man kan se aftaler og kontaktpersoner både som fagperson og som ung. Sæt fokus på, at denne funktionalitet anvendes, at der er integrationer mellem it-systemer, og at muligheder er kendte af både fagpersoner og unge.

2. Sæt fokus på tværgående samarbejde og ledelsesopbakning i kommunerne

(relaterer sig til dilemma 2+3)

- Nogle kommuner har god erfaring med at skabe fælles mål for ungeindsatsen på tværs af fagområder, selvom det er svært, når der er forskellig lovgivning og incitament i de faglige siloer. Sæt fokus på fælles principper på tværs af social-, beskæftigelses- og uddannelsesområdet.
- Brugen af it-løsninger er meget forskellig i kommunerne og blandt medarbejderne. Sæt fokus på, at det er en ledelsesopgave at understøtte den gode anvendelse af it-løsninger.

3. Muliggør datadeling på tværs af fagområder

(relaterer sig til dilemma 2+3)

- Tolkning af samtykkeregler er meget forskellig i kommunerne. Der er kommuner, der har fundet vej til fleksibelt at håndtere samtykke samt at være organiseret som enhedsforvaltning, således at det ikke er nødvendigt at indhente samtykke. Sæt fokus på at sprede samtykke-praksis, der tilgodeser borgernes retssikkerhed, men også sikrer, at de rette fagpersoner har den rette indsigt.
- Der arbejdes meget forskelligt med planer. Sæt fokus på at gøre planer til egentlige planer, der er fremadskuende, har konkrete mål og for nogle også mere langsigtede. Selvom vejen til én samlet plan på alle fagområder kan være lang, kan der sættes fokus på sammenhæng.

Samlede anbefalinger på baggrund af analysen (2/2)

4. Dialog med it-leverandørerne

(relaterer sig til dilemma 5+6)

- En helhedsorienteret indsats fra de unge er afhængig af integrationer mellem fagsystemer. Sæt fokus på, at der leveres til nationale databaser eller laves leverandørsamarbejder – særligt også med social-, børne og familieområdet. Det kan sikres gennem krav til it-leverandørerne. Det kan også understøttes gennem et helhedssyn i forbindelse med it-indkøb i den enkelte kommune.

5. Del cases og gode historier fra de kommuner, der har fundet en vej

(relaterer sig til dilemma 3)

- Der er flere gode it-løsninger på markedet i dag og kommuner, der har fundet kloge måder at bruge dem på samt at organisere sig og koordinere deres praksis omkring de unge. Sæt fokus på at sprede viden om løsninger og konkrete erfaringer.
- Del indsigterne fra denne analyse om både unge-, medarbejder- og it-leverandørperspektiv og sæt fokus på at skabe dialog om det i kommunerne – både i den kommunale ungeindsats, men også i relaterede forvaltningsområder.

6. Fortsæt med de unge i centrum og involver dem i løsninger

(relaterer sig til dilemma 2)

- Promover overfor kommunerne at tage afsæt i den enkeltes unge ønsker til mødeform og kommunikationskanaler. Giv fx alle unge muligheden for at vælge den ønskede mødeform enten fysisk, virtuelt eller over telefon, så det ikke afhænger af den enkelte afdeling eller medarbejders præferencer.

3

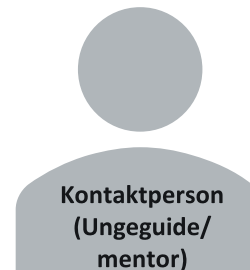
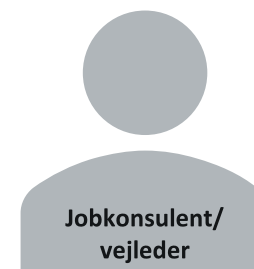
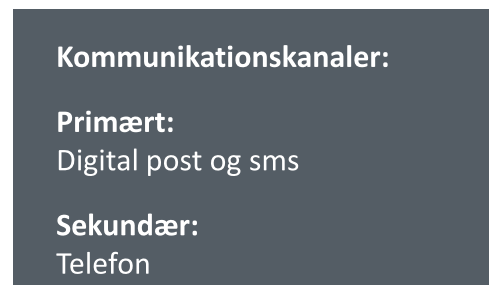
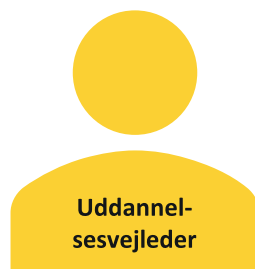
Digital understøttelse i dag set fra et ungeperspektiv

Primære fagpersoner og kommunikationskanaler i de unges vej mod job og uddannelse

Det er meget forskelligt, hvem og hvor mange de unge i KUI-målgruppen møder af fagpersoner. Nogle møder kun én enkelt af disse fagpersoner (fx kun en uddannelses-vejleder), mens andre møder alle nedenstående fagpersoner. Foruden disse fagpersoner fremhæver flere unge; forældre eller kæresten som væsentlige personer i vejen mod job eller uddannelse.

På tværs af fagpersoner er mødeformer og kommunikationskanaler generelt overvejende ens. Indkaldelse sker via digital post, men opfølges ofte af påmindelse primært på sms. Mødeformatet er typisk fysisk.

Se fyldestgørende liste på næste side (side 18)



Særligt: Jobnet

Særligt: Jobnet

Særligt:
Dialogapp og e-mail

Samlet overblik over personer og kommunikationskanaler

1. Forældre og plejeforældre
2. Voksenven
3. Lærer fra job-/uddannelsestilbud
4. Lærer fra grundskole/10. klasse
5. Uddannelsesvejleder/UU-vejleder
6. Sagsbehandler – jobcenter
7. Sagsbehandler - ydelse
8. Sagsbehandler - social
9. Sagsbehandler – familie
10. Sagsbehandler – handicap
11. Sagsbehandler - borgerservice
12. Kontaktperson/Ungeguide/Mentor
13. Pædagog eller psykolog fra PPR
14. SSP-konsulent
15. EPS-konsulent
16. Psykiater
17. Psykoterapeut
18. Praktiserende læge

Kommunikationskanaler

- Fysiske møder er det primære format
- Telefon bruges primært til opfølgning
- Sms er meget udbredt
- Messenger bruges nogle steder. I Aarhus Kommune afprøves app'en 'Let Dialog' som alternativ
- Digital post (via e-Boks, Mit.dk og Digital Post)
- E-mails bruges meget sjældent
- Virtuelle møder (fx via Teams og FaceTime) bruges sjældent, men ønskes mere af nogle af de unge
- Jobnet.dk bruges af nogle unge, men meget af kommunikationen foregår gennem fysiske møder og sms
- Der logges meget begrænset ind på selvbetjeningsløsninger som ung.unyoung.dk, minuddannelse.net og borger.dk

Digital understøttelse set fra et ungeperspektiv

resonans

Positive oplevelser

- Sms er nemt og bruges som reminder på aftaler, kort status og opfølgning
- E-boks er ok at komme ind i – særligt fordi man kan få det som app og logge på med kode, Face-id eller Touch
- De tekniske kompetencer hos de unge er ikke en begrænsning

Negative oplevelser

- Trætte af at skulle genfortælle sin sag/journal igen og igen til de mange professionelle aktører, de møder. Sagsbehandlerne har ikke læseadgang på tværs af fagsystemer
- De lange dokumenter i E-boks læses ikke og slet ikke der, hvor der henvises til lovgivning
- Besværligt med login med MitId
- De unge oplever ikke at have adgang til det, der bliver aftalt på møder og kan ikke logge ind og se det noget sted. Uigennemsigtigt hvad der bliver skrevet ned. Dog kan de jobsøgende unge se deres plan på Jobnet, men bruger det sjældent.

"Jeg forstår ikke halvdelen af brevene i E-boks"

"Det er hårdt at fortælle sin livshistorie igen og igen"

"Kommunikationen er ikke særlig menneskelig"

Forskelligheder på aldersgrupper

I gennem indsigtsindsamlingen har vi talt med unge fra 17-25 år og forud for analysen antaget, at der ville være forskelligheder, der kunne aflæses i forhold til forskellige aldersgrupper. På baggrund af indsigtsindsamlingen har der ikke vist sig tydelige mønstre på specifikke aldersgrupper i forhold til digitale behov. Mønstrene har i stedet vist sig på livssituationer og persontyper, som er præsenteret i fire personaer i del 4 på side 22.

Alle unge, vi har talt med i indsigtsindsamlingen, er unge, der har tæt personlig og fysik kontakt med fagpersoner fra kommunen. Derfor er digitale selvbetjeningsløsninger ikke altafgørende for deres vej mod job eller uddannelse.

Det vi kan sige ud fra indsigtsindsamlingen omkring aldersgrupper i forhold til digitalisering er:

- De unge, der stadig bor hjemme (særligt dem 17-19 år), får i større grad hjælp af deres forældre - og det kan være forældrene, der tjekker digital post og booker møder.
- Flere unge i den ældste del af KUI-målgruppen (22-25 år) har haft kontakt til kommunale fagpersoner i mange år. Det giver mange en bedre forståelse af det kommunale system. De bliver mere vant til at tjekke digital post og booke møder gennem digitale selvbetjeningsløsninger.

Særligt om overgangen fra 17 til 18 år

Flertallet af de unge, vi har talt med, har ikke haft særligt fokus på overgangen til at blive 18 år. Særligt hvis de unge kun har mødt uddannelsesvejledere og ungeguider og ikke har haft en egentlig sag i kommunen, før de fyldte 18 år.

Der er nogle af de unge, der har været tilknyttet børn- og familieområdet, der har fremhævet behovet for bedre overlevering. Indsigtsindsamlingen har givet følgende opmærksomheder:

- I nogle kommuner falder den unge mellem stolene, når personen får en sag omkring 17,5 år, da det tager tid at koordinere overleveringen mellem børne- og familieområdet og voksenområdet.
- I nogle kommuner oplever de koordinerende sagsbehandlere i jobcenteret, at overleveringen sker for sent og for ukoordineret. Overleveringen understøttes ikke nødvendigvis af datadeling mellem fagsystemer, men af et overleveringsskema, der udfyldes og sendes som vedhæftning til en mail. Nogle gange kommer der ikke tilstrækkelig data med, så den koordinerende sagsbehandler, der skal overtage den unge, kommer dårligt fra start i relationen til både den unge og pårørende.
- En kommune har gode erfaringer med at have et tværfagligt team tilknyttet den unge med koordinerende møder, og én der er ansvarlig for at koordinere overgangen i god tid.
- Den gode overgang kræver et tidligt fokus på overgangen og en tydelighed om, hvad der er relevant at overlevere.
- I et ungeperspektiv kan overgangen være brat, hvis den ikke er forberedt, da retten til ydelser også stiller krav med mulighed for sanktioner.

”Som medarbejdere kommer vi tit sindssyg uforberedt, da vi ikke har adgang til systemerne”

Digitaliseringspotentiale

Understøttelsen af overgangen fra 17 til 18 år afhænger ofte af den fysiske koordinering mellem medarbejdere. Overgangen kan understøttes af integrationer mellem fagsystemer og mulighed for tydelig markering af hvad der er relevant at overlevere.

4

Udvalgte personaer i den brede midtergruppe

Overblik

Udvalgte personer i den brede midtergruppe

Målgruppen for KUI spænder bredt. Fra de åbenlyst uddannelsesparate til dem, der er langt fra job eller uddannelse, som fx misbrugere og hjemløse. Denne undersøgelse fokuserer ikke på ydergrupperne, men på den brede midtergruppe. Disse personer er skåret skarpt, med henblik på at tænke dem ind i forhold til udvikling, tilpasning og implementering af digitale løsninger i KUI.



1. Den psykisk udfordrede

Har en eller flere diagnoser og bakser med psykisk sygdom.

Har svært ved at overskue hverdagen og har ikke overblik over næste skridt.

Er afhængige af en kontaktperson, mentor eller forælder til at hjælpe dem med at navigere i kontakten med kommunen.



2. Den desorienterede

Ved ikke hvad han/hun gerne vil med sit liv og er eksistentielt udfordret.

Ved ikke hvad der skal til, for at komme i job eller uddannelse og er til tider modløs.

Føler sig presset af kommunen til at tage næste skridt mod job eller uddannelse.



3. Den handlekraftige

Er aktiv i sit fritidsliv fx fodboldtræner og arbejder også nogle timer om ugen.

Har gejst til at komme videre og vil gerne i enten job eller uddannelse. Har uddannelsesambitioner.

Er god til at få tjekket digital post og overholde aftaler. Kan godt forstå det meste i brevene og overskue møderne med kommunen.



4. Den trodsige

Ønsker ikke at få hjælp fra 'systemet'. Mangler tillid til fagpersoner. Vil gerne klare sig selv.

Er ikke altid i stand til at klare sig selv. Overvurderer egne evner, ser ikke egen manglende handlekraft og går ofte i stå.

Kan motiveres af intuitive digitale løsninger på deres præmisser.

1. Den psykisk udfordrede

"Jeg har været helt nede i et sort hul, hvor jeg ikke kunne noget som helst."



Karakteristika

Har en eller flere diagnoser og bakser med psykisk sygdom.
Er tilknyttet psykiatrien og har dermed mange snitflader med regionen.

Udfordringer

Har svært ved at overskue hverdagen og har ikke overblik over næste skridt. Kan blive forvirret over dialogen og til tider manglende koordinering med region, psykiatri, praktiserende læge, psykolog m.m.

Motivation

Den personlige løbende dialog til en kontaktperson eller mentor til at hjælpe dem med at navigere i kontakten med kommunen.

Foretrukken kontaktform

Fysiske møder og påmindelser på sms.
Er ikke interesseret i digitale selvbetjeningsløsninger.

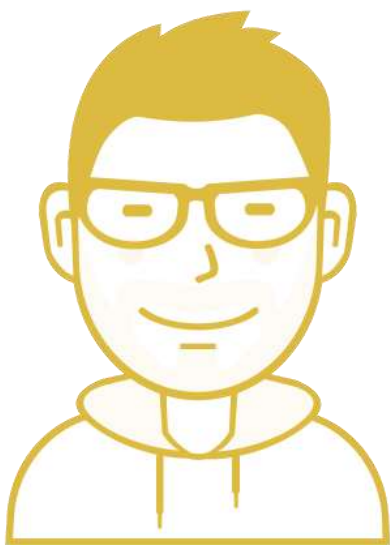
Digitaliseringspotentiale

Er delvist i målgruppen forbedrede enkle kommunikationsløsninger og i noget omfang virtuelle møder. Særligt påmindelser på sms vil gøre en forskel.

Det største digitaliseringspotentiale for den psykisk udfordrede er, at fagpersoner nemt har adgang til den rette data. Dermed ligger digitaliseringspotentialet i integration mellem fagsystemer mere end i digitale selvbetjeningsløsninger og direkte datadeling med den unge.

2. Den desorienterede

"Det hjælper ikke at presse mig for hårdt, så kommer jeg slet ikke til møderne."



Karakteristika

Ved ikke hvad han/hun gerne vil med sit liv og er eksistentielt udfordret.
Ved ikke hvad der skal til for at komme i job eller uddannelse og er til tider modløs.

Udfordringer

Føler sig presset af kommunen til at tage næste skridt mod job eller uddannelse.

Motivation

Sætte det lange lys på, for at få fokus på det langsigtede formål med de mange delaktiviteter og de livsdrømme, som den desorienterede har.

Foretrukken kontaktform

Fysiske møder og påmindelser på sms.
Er ikke interesseret i digitale selvbetjeningsløsninger.

Digitaliseringspotentiale

Er delvist i målgruppen for forbedrede enkle kommunikationsløsninger og virtuelle møder.

Det største digitaliseringspotentiale for den desorienterede er, at fagpersoner nemt har adgang til den rette data. Dermed ligger digitaliseringspotentialet i integration mellem fagsystemer og i, at de kan fremvise overblik for den unge, der kan tydeliggøre potentielle veje mod job eller uddannelse.

3. Den handlekraftige

”Jeg vil bare gerne videre med mit liv og flytte sammen med min kæreste”



Karakteristika

Er aktiv i sit fritidsliv fx fodboldtræner og arbejder også nogle timer om ugen. Har gejst til at komme videre og vil gerne i enten job eller uddannelse. Har uddannelsesambitioner. Er god til at få tjekket digital post og overholde aftaler. Kan godt forstå det meste i brevene og overskue møderne med kommunen.

Udfordringer

Den handlekraftige kan være utålmodig for at komme videre – og føler sig lidt ‘fejlplaceret’ i forhold til de andre unge i KUI, som har store udfordringer.

Motivation

Få lagt en synlig plan, hvor de løbende resultater og handlinger bliver anerkendt.

Foretrukken kontaktform

Virtuelle møder og telefon. Vil gerne gøre brug af digitale selvbetjeningsløsninger, men kender ikke altid de digitale muligheder.

Digitaliseringspotentiale

Er i høj grad i målgruppen for forbedrede enkle kommunikationsløsninger og virtuelle møder.

Det største digitaliseringspotentiale for den handlekraftige, ligger i at udbrede kendskabet til eksisterende digitale selvbetjeningsløsninger og bruge dem aktivt i mødet med fagpersoner.

4. Den trodsige

*"Jeg har styr på
mit liv og har ikke
brug for jeres
hjælp"*



Karakteristika

Ønsker ikke at få hjælp fra 'systemet'. Mangler tillid til fagpersoner.
Vil gerne klare sig selv.

Udfordringer

Er ikke altid i stand til at klare sig selv. Overvurderer egne evner, ser ikke egen manglende handlekraft og går ofte i stå.

Motivation

Komme ud af systemet, slippe for krav og undgå kontakt med kommunen.

Foretrukken kontaktform

Virtuelle møder og telefon.
Ønsker generelt så lidt kontakt så muligt.

Digitaliseringspotentiale

Er i målgruppen for kommunikationsformer og selvbetjeningsløsninger, der er intuitive, frivillige at bruge og ikke føles som kontrol.

For den trodsige er der digitaliseringspotentiale i digitale selvbetjeningsløsninger, der kan skabe overblik og tydeliggøre potentielle veje mod job eller uddannelse, som vil være relevante.

5

**De unges behov for
involvering i eget forløb**

Behov hos de unge

1. Samlet overblik over hvem man kan kontakte og hvordan

resonans

Mange unge kender ikke navnet på deres sagsbehandler eller ved ikke, hvem der er tilknyttet dem fra kommunen, som fx en uddannelsesvejleder.

Udfordring:

- De unge mangler overblik over, hvem der er tilknyttet dem. I nogle kommuner har alle en fast uddannelsesvejleder tilknyttet, men den unge ved ikke nødvendigvis, at de kan få hjælp.
- Nogle steder kan de unge selv digitalt slå op, hvilke personer der er tilknyttet dem, men de bruger det ikke.
- Kun nogle kommuner giver besked ved skift af sagsbehandler pga. jobskifte, barsel eller sygemelding.
- Overgange mellem fagpersoner er ofte ikke understøttet
- De unge har ikke et samlet overblik over, hvilke personer fra kommunen, der er tilknyttet dem.
- De unge bliver afhængige af de voksne de møder i hverdagen til at navigere i kontakten, som fx en kontaktperson på et uddannelsesstilbud.
- Nogle medarbejdere kan slå op, hvilke personer der er tilknyttet i et fagsystem, men det er ikke altid opdateret.

Behov:

- Ét samlet overblik over tilknyttede personer, der er opdateret og tilgængeligt for både de unge og medarbejdere på tværs af kommunen.

"Jeg har fået ny sags-behandler syv gange"

"Jeg får ikke besked hvis min sagsbehandler går på barsel eller stopper"

"Jeg vidste ikke, at der var en uddannelsesvejleder tilknyttet mig, som kan hjælpe mig med at komme i gang med en uddannelse"

Behov hos de unge

2. Overblik og påmindelser på mødeaftaler

Der er stor forskel på, om de unge husker mødeaftaler med sagsbehandlere, jobkonsulenter, uddannelsesvejledere m.v.

Nogle husker det bare eller skriver det i egen kalender på mobilen, mens andre glemmer det.

Udfordring:

- En del unge glemmer deres aftaler
- Mange medarbejdere bruger tid på manuelt at sende påmindelses-sms'er for at understøtte at de unge husker aftalerne

Behov:

- Automatisk påmindelse via sms
- Støtte til at skrive aftalen i sin egen kalender på mobilen og sætte en automatisk påmindelse
- Simple forklaring af formålet med mødet, og hvad der skal tales om

"Alle de aftaler, jeg kommer til, beder min kæreste mig om at komme til."

"Tit glemmer jeg det."

"Jeg synes, det er svært. Jeg får at vide, at jeg skal dukke op. Jeg har ikke overblik over hvorfor."

"Min kontaktperson bankede på døren mens jeg var i bad – jeg havde glemt aftalen."

"Ønske om at det var nemt at finde et overblik, hvor man kan se sine aftale og have mulighed for at gå dybere ind i det, hvis man har behov"

3. Samlet overblik over den enkeltes plan - både på kort og lang sigt

Der lægges forskellige planer med sagsbehandlere, mentor og UU-vejleder, men de kan ikke tilgås samlet ét sted. Der er et behov for at kunne se resume af tidligere møder og aftale næste skridt, samt behov for at kende sine udviklingsmuligheder på sigt.

Udfordring:

- Planer er ofte tilbageskuende og bærer ofte præg af et resume af en historik frem for tydeliggørelse af en progression.
- Planer har sjældent tydelig mål og aktiviteter, der gør dem handlingsrettede.
- De unge føler ikke ejerskab til de planer, der noteres i it-systemerne – også selvom de har adgang til dem.

Behov:

- Fokus på progression
- Handlingsrettet på kort sigt
- Overblik over mulige veje på sigt
- Visuelt overblik
- En samlet plan

"Der er ikke lagt en plan fx 5 skridt. Jeg ved ikke hvornår og hvordan."

"Jeg har styr på min plan."

"Jeg aner ikke, hvad jeg kan."

"Jeg kender kun 14 dage frem. Jeg ved ikke mere om det fremadrettede."

"Jeg ved, hvad jeg skal, og hvad jeg ikke skal gøre. Tidligere har jeg ikke helt vidst, hvad jeg skulle gøre"

Behov hos de unge

4. Kommunikation via vante platforme

De unge har behov for at kunne kommunikere der, hvor de i forvejen er. Det er mobilen, de bruger fremfor computer. De vil helst kommunikere på sms eller Messenger.

Udfordring:

- Nogle tjekker ikke digital post, mens andre finder det uoverskueligt at skulle logge på
- De fleste tjekker ikke Jobnet
- De fleste bruger ikke mail
- Nogle har ikke en computer
- Jobnet er ikke tilpasset mobilbrug

Behov:

- Kommunikation via de platforme de ellers bruger. Sms, Messenger og Discord fremhæves.
- At kunne tilgå selvbetjeningsløsninger direkte fra mobilen – gerne i en app

***"Jeg får tit
spørgsmål på sms.
Det fungerer godt."***

***"Jeg bruger ikke
Jobnet"***

***"Jeg er ikke gode venner med Jobnet.
Jeg er sygt ordblind."***

***"Kunne gøres smartere gennem en app
med overblik"***

Behov hos de unge

5. Ikke at skulle genfortælle

Flere unge oplever igen og igen at skulle forklare deres situation. De har behov for at systemer taler sammen, så de ikke skal 'starte forfra'.

Udfordring:

- De enkelte medarbejdere kender ikke historikken.
- Der deles ikke tilstrækkeligt på tværs af fagsystemer, selvom de unge ønsker det. Nogle mangler samtykke andre mangler integrationer mellem fagsystemer. Andre har ikke læseadgang selvom det er relevant.

Behov:

- At medarbejderne kender en minimumshistorik, så de unge føler sig forstået og mødt.
- Information til medarbejderne i fagsystemer på et minimumsniveau på tværs af familieområdet, socialområdet, beskæftigelsesområdet og uddannelsesområdet.

"Jeg skal genfortælle det hele hver gang - så fucking kaotisk"

"Jeg kan ikke finde ud af, hvem der har adgang til hvilke informationer."

"Jeg ved ikke, hvad der sker for kommunen, de er ikke connected overhovedet"

Behov hos de unge

6. Kortere og ikke fremmedgørende sprog

Mange indkaldelser er fyldt med lange siders information i paragraffer. De unge efterspørger en mere komprimeret udgave, da det både kan forvirre og handlingslamme.

Udfordring:

- Indkaldelser sendes i digital post med overskuelig lang lovtekst sammen med.
- Breve er fyldt med jura og er skrevet i et formelt og fremmedgørende sprog.
- Mange unge forstår ikke, hvad der står.
- For nogle unge med fx autisme kan en mødeindkaldelse ødelægge en hel weekend, fordi de vil læse og forstå alle 16 sider med paragraffer.
- Medarbejdere bliver 'oversættere' for at få de unge til at forstå, hvad de er indkaldt til.

Behov:

- Oversættelse af jurasprog
- Kondensering og fremhævelse af hvad der er vigtigst (den korte og den lange udgave)
- Uformel omgangstone i kommunikationen
- Brug af emojis i kommunikationen

"Det var først da min kontaktperson forklarede indkaldelsen på to linjer i en sms, at jeg forstod, hvad det handlede om"

"Det er fuldstændigt umuligt at forstå, hvad der står i de breve"

Behov hos de unge

7. Indflydelse på eget forløb

De unge oplever på forskellig vis, hvor meget der bliver lyttet til deres egne ønsker og behov. Mange oplever, at de har stor indflydelse på deres forløb og de aftaler, der laves. Der udtrykkes bredt et ønske om at have indflydelse.

Udfordring:

- Nogle har mødt sagsbehandlere, der ikke tager udgangspunkt i deres ønsker og behov, selvom det er et fåtal.
- Nogle føler, at de bliver presset til 'at komme videre' - og det kan virke demotiverende.

Behov:

- Sæt de unges behov og ønsker i centrum.
- Lyt til de bagvedlæggende ønsker.
- Overblik over mulige veje frem – også på sigt

"Jeg føler, jeg har ret til at sige, hvad der skal ske"

"Jeg oplever et pres. De vil have mig ud i mere, end jeg kan."

"Jeg har en jobkonsulent, der lytter til mig, selvom jeg har urimelige krav."

"Jeg gør noget for deres skyld, frem for min egen."

6

Ønsker til bedre
digital understøttelse

Ønsker til deling af data

De unge efterspørger adgang til følgende data (i prioriteret rækkefølge):

1. Tilknyttede personer fra kommunen med navn, titel, relation, telefonnummer og kontaktmulighed
2. Skriftlig korrespondance med kontaktpersoner
3. Mødedato og tidspunkt, adresse, deltagere på mødet, overskrift for mødet, formål med mødet, dagsorden for mødet og forventninger til den unges forberedelse til møde
4. Aftalte aktiviteter og mål på både kort og lang sigt på tværs af alle områder i kommunen (uddannelse, beskæftigelse, familie, social)
5. Historisk i både mødeaftaler og resumé fra møder
6. Journalindsigt
7. Hvem ved hvad om mig
8. Ydelsesoverblik
9. Indmeldt ferie og sygdom

Idéer til bedre digital understøttelse set fra et ungeperspektiv

1. App der kan bruges nemt på telefonen

Ønske om en app til Jobnet.

2. Oplysninger samlet ét sted

Et sted hvor man samlet kan få overblik og kontaktoplysninger, aftaler og plan/progression.

3. Påmindelser

Automatiske påmindelser på aftaler (uden at en medarbejder manuelt behøver at sende dem)

4. Nemmere login

Touch/face-id og pinkode fremfor MitId

5. Fleksibelt samtykke

Besværligt at skulle give samtykke igen og igen indenfor samme kommune. Ønske om et lettere digitalt samtykke.

6. Uformel kommunikation

Ønske om at bruge emoji's og 'streak med sin sagsbehandler' ved at være løbende i kontakt.

7

Potentialer i det eksisterende systemlandskab

Potentialer i eksisterende borgervendte digitale løsninger

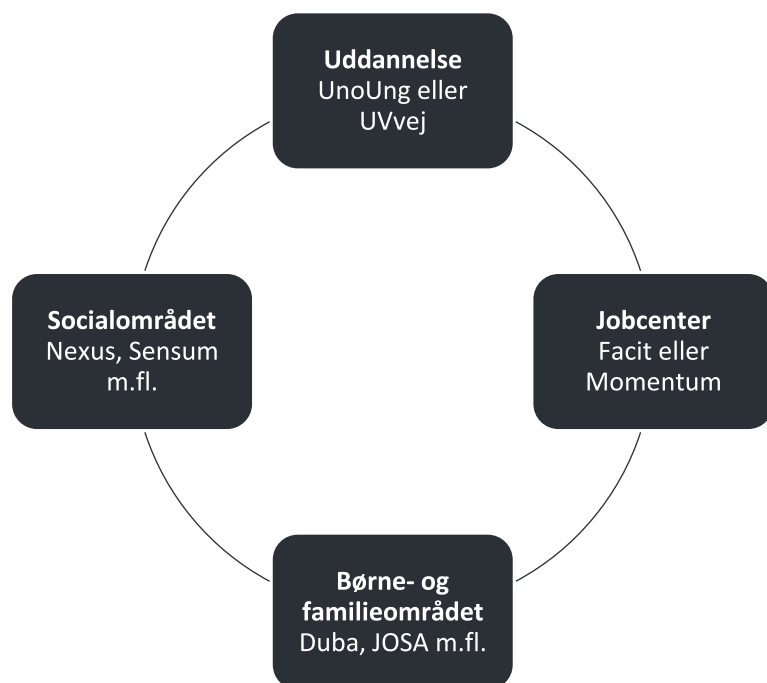
Der findes i dag en række it-løsninger som borgere selv kan tilgå. Nogle af dem har delvist de funktioner, der efterspørges hos de unge. Her er et samlet overblik over de systemer, vi har hørt om fra de unge, medarbejdere, it-leverandører og den kommunale sparringsgruppe.

1. **Borger.dk fra Digitaliseringsstyrelsen**
Mit Overblik med et meget overordnet overblik over sager.
2. **Digital post via e-Boks.dk (e-Boks), Mit.dk (Netcompany) og Digital Post (Digitaliseringsstyrelsen)**
Modtagelse af breve i pdf-format, samt mulighed for at besvare dem.
3. **Jobnet.dk fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR)**
Overblik over aftaler, kontaktperson (jobcentersagsbehandler) og resumé i form af Min Plan, men udelukkende på beskæftigelsesområdet.
4. **Ung.unoing.dk fra EG**
Overblik over uddannelsesplan, kontaktperson (uddannelsesvejleder) samt fremvisning af Min Plan fra Jobnet.dk
Desuden mulighed for at besvare sms'er, der automatisk journaliseres i fagsystemet (UnoUng)
5. **Minuddannelse.net fra KMD**
Overblik over uddannelsesplan og kontaktperson
6. **NOVO Link fra KMD**
App med samarbejdsrummet (er dog ikke i brug i dag pga. manglende efterspørgsel)
7. **Schultz Forum fra Schultz**
App til kommunikation direkte med kontaktpersoner i 'Messenger'-format. Mulighed for at starte flere tråde hvor flere personer indgår (fx mentor, bisidder, uddannelsesvejleder, sagsbehandler)
Desuden mulighed for oplysninger om din sag og booking af møder med sagsbehandler i Jobcenteret.
Kræver ikke Facit for at kunne bruges, men der kan kun autojournaliseres i Facit.
8. **Letdialog fra First Agenda**
App til kommunikation direkte med kontaktpersoner i 'Messenger'-format. Mulighed for at starte flere tråde hvor flere personer indgår. Kan journalisere til fagsystemer.
9. **Borgerdialog fra AllDialogue**
Platform til kommunikation kontaktpersoner fra både PC, tablet og mobil. Kan samle overblik over planer fra forskellige fagsystemer. Kan journalisere til fagsystemer.

Overblik over eksisterende systemlandskab på medarbejdersiden

De unge møder hverken de kommunale fagsystemer eller nationale databaser. Dog er det i nationale databaser og kommunale fagsystemer at data ligger, som ønskes at deles med de unge – og kunne deles endnu mere. Nedenfor er et overblik over de centrale fagsystemer og centrale nationale databaser som er fremhævet af medarbejdere og it-leverandører.

Centrale fagsystemer



Centrale nationale databaser

- Det Fælles Datagrundlag (DFDG) fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR)
- Ungedatabasen fra Styrelsen for It og Læring (STIL)
- Fælleskommunalt Sags- og Dokumentindeks fra Kombit
- Sags- og Partsoverblik (SAPA) fra Kombit fremstiller data fra Sags- og Dokumentindekset

Barrierer for øget digital understøttelse

På trods af de digitale muligheder i mange af de eksisterende it-løsninger, er der en række barrierer for at understøtte den kommunale ungeindsats. Her fremhæves tre, og på næste side (side 43) fremhæves yderligere tre set fra leverandørernes perspektiv.

1. Brugen af forskellige fagsystemer og manglende integrationer mellem dem

Der bruges forskellige fagsystemer af kommunale medarbejdere, der er i kontakt med unge i KUI-målgruppen. Mange kommuner har integrationer mellem fagsystemer, særligt mellem fagsystemer for jobcenteret og for uddannelsesvejledere. Alligevel fremhæves det, at medarbejderne arbejder i forskellige fagsystemer, som en barriere for en sammenhængende indsats, også på trods af kiggeadgang. De forskellige fagsystemer har bl.a. rod i forskellige sektorlovgivninger.

2. Medarbejdernes digitale kendskab, kompetencer, vilje og tid

Der er stor forskel på, hvordan kommuner digitalt understøtter KUI. It-leverandørerne oplever, at de ungerettede digitale løsninger er helt afhængige af medarbejdernes vilje til at introducere mulighederne for de unge. Det kræver, at de har kendskabet til mulighederne, oplever at de kan være en hjælp og har den digitale modenhed til at understøtte de unge i brugen af de digitale løsninger. Desuden er medarbejdernes hverdag travl med kontakt til mange unge, så der bliver nogen gange ikke journaliseret tilstrækkeligt, ikke fulgt digitale procedurer eller ikke kigget i et andet fagsystem, selvom det kunne være relevant. Manglende nemhed for medarbejderne er også en barriere.

3. De unges kendskab til digitale muligheder, samt nemhed og interessen i at bruge dem

Selvom der er flere ungerettede selvbetjeningsløsninger og kommunikationskanaler på markedet i dag, nævner mange unge, at de ikke bruger dem. Det skyldes både manglende kendskab, da de måske ikke er blevet introduceret til mulighederne, interessen i at anvende dem samt nemhed i forhold til at logge på. Det kan være bøvlet at logge ind. Flere selvbetjeningsløsninger tilbyder login med pinkode i stedet for MitID, men af sikkerhedshensyn kræves der genlogin med MitID fx efter 7 dage.

It-leverandørernes syn på barrierer for digital understøttelse

Foruden de tre nævnte barrierer på forrige side (side 42), fremhæves følgende barrierer af it-leverandørerne:

4. **Forskel i lovgivning og dataejer gør samkøring svært**

Forskellig sektorlovgivning (fx lov om aktiv beskæftigelse og lov om kommunal ungeindsats) gør, at ejerskabet til data også ligger i forskellige ressortministerier (fx Beskæftigelsesministeriet og Børne- og Undervisningsministeriet). Det er dermed en udfordring at ensarte og samkøre data på tværs.

5. **Forskellige sprogbrug gør samkøring svært**

Forskellig og ikke specifik sprogbrug i lovgivning og ministerier gør det svært, for kommuner og it-leverandører at lave letforståelige it-løsninger, som er i tråd med den øvrige dialog mellem de unge og medarbejdere i kommunerne. Fx er der ikke enighed om, hvad en plan er.

6. **Manglende efterspørgsel fra kommunerne bl.a. pga. økonomi**

It-leverandørerne kan udvikle løsninger, der indfrier behov, men det kræver økonomi. De private it-leverandører opererer på markedsvilkår og udvikler derfor løsninger, der efterspørges af kommunerne. It-leverandørerne har ikke oplevet den store efterspørgsel fra kommunerne om én samlet løsning til de unge. Desuden er systemudskiftninger forbundet med store omkostninger, så de store fagsystemer fastholdes med afsæt i hver deres fagområde og sektorlovgivning. Der laves integrationer og samarbejdsflader mellem fagsystemerne. Det fremhæves, at der ikke er mange penge i it-systemer til uddannelsesvejledningsområdet.

Potentialer for indfrielse af de unges *behov* i det eksisterende systemlandskab (1/2)

Analysen fremhæver syv behov hos de unge til involvering i eget forløb (se i del 5 på side 28). På de kommende to sider er opsummeret, hvilket potentiale der er for at håndtere behovene i det eksisterende systemlandskab.

Behov hos de unge	Potentiale for indfrielse
1. Samlet overblik over hvem man kan kontakte og hvordan	Forskellige digitale selvbetjeningsløsninger på henholdsvis beskæftigelses- og uddannelsesområdet giver overblik over kontaktpersoner, men nogle steder er alle kontaktpersoner ikke med eller ikke opdaterede. <i>Digitaliseringspotentialet ligger i at trække oplysninger fra databasen Sags- og Partsoverblik (SAPA), eller som minimum at sikre integrationer mellem fagsystemer, sådan at alle opdaterede kontaktpersoner vises.</i>
2. Overblik over mødeaftaler	Der er for nuværende ikke en digital løsning, der nemt skaber overblik over alle mødeaftaler på tværs af fagområder og kontaktpersoner. <i>Digitaliseringspotentialet ligger på kort sigt i at understøtte automatiske påmindelser på sms.</i>
3. Samlet overblik over den enkeltes plan - både på kort og lang sigt	På digitale selvbetjeningsløsninger på uddannelsesområdet kan der fremvises både 'Min Plan' fra Jobnet.dk og uddannelsesplanen. Data samstilles blot som et udstillingsvindue og sammenkøres ikke. <i>Digitaliseringspotentialet ligger i dybere integrationer mellem fagsystemer, så der bliver tale om én plan, samt organisatorisk fokus på at en plan bliver fremadrettet og viser muligheder på sigt.</i>

Potentialer for indfrielse af de unges *behov* i det eksisterende systemlandskab (2/2)

Behov hos de unge	Potentiale for indfrielse
4. Kommunikation via vante platforme	Der findes allerede digitale løsninger, der understøtter dialog over sms, som journaliseres til fagsystemer samt sikre kommunikations-app's. <i>Digitaliseringspotentialet ligger i at få udbredt anvendelse af disse app's, samt opsætningen af dem, bl.a. i forhold til login og mulighed for som ung selv at initiere samtaler (App's som NOVO Link, Schultz Forum, Letdialog og Borgerdialog - se side 40). Den enkelte kommune kan selv se på deres app-praksis, mens KL kan promovere brugen af borgervendte app.</i>
5. Ikke at skulle genfortælle	Særligt for unge med kontakt til mange fagområder kan det være en udfordring. Her spiller koordinering med region og praktiserende læge også ind i de unges oplevelser af at skulle genfortælle. <i>Digitaliseringspotentialet ligger i at sikre integrationer mellem fagsystemer med en tydelighed omkring, hvilke data der skal overføres, fx i overleveringsfelter, som skal udfyldes.</i>
6. Kortere og ikke fremmedgørende sprog	De nuværende lovgivninger og retspraksis kan spænde ben for at kommunikere kort til de unge. <i>Digitaliseringspotentialet ligger i digitalt at understøtte resuméer – også i opsætningen af digital post, samt at understøtte en 'oversættelse' af lovgivning fx i videoer, som visuelt illustrerer reglerne.</i>
7. Indflydelse på eget forløb	De unges behov for at deres ønsker sættes i centrum, at der lyttes til dem og at der skabes overblik over mulige veje frem, er hovedsageligt ikke digitalt. Potentialet for, at de unge oplever indflydelse på eget forløb, er derfor i højere grad på medarbejdernes tilgang til mødet med de unge. <i>Digitaliseringspotentialet kan ligge i, at de unge digitalt kan få visualiseret deres mulighed og vej mod job eller uddannelse. Dog er der ingen af de digitale selvbetjeningsløsninger, der kan håndtere det i dag, andet end at uploade et billede af en visuel tegning.</i>

Potentialer for indfrielse af de unges *ønsker til løsninger* i det eksisterende systemlandskab (1/2)

Analysen fremhæver seks ønsker til løsninger hos de unge (se i del 6 på side 38). På de kommende to sider er det opsummeret, hvilket potentiale der er for at håndtere ønskerne i det eksisterende systemlandskab.

Ønsker til løsninger fra de unge	Potentiale for indfrielse
1. App der kan bruges nemt på telefonen	Der er app-løsninger på markedet, der kan håndtere kommunikationen med kommunen, men nogle elementer skal ske på Jobnet.dk, hvor der ikke er en app. <i>Digitaliseringspotentialet ligger i at KL promoverer de app-løsninger, der findes på markedet, og bidrager til at få tilpasset lovgivningen, så flere funktioner kan gøres via disse app's i stedet for på Jobnet.dk. Desuden er der et potentiale i at påvirke STAR og STIL til at stille krav til it-leverandører om responsive brugergrænseflader i browsere, så det er nemt at gå på digitale selvbetjeningshjemmesider via sin mobil.</i>
2. Oplysninger samlet ét sted: Kontaktoplysninger, aftaler og plan/progression	Grundet de mange fagsystemer og it-leverandører er det ikke nemt at kunne udstille alle data samlet ét sted. <i>Digitaliseringspotentialet ligger i at sikre opbakning og korrekt datadeling med nationale databaser eller eventuelt dele data direkte mellem leverandører. Desuden er der på sigt et potentiale i at udvide 'Mit Overblik' på Borger.dk.</i>
3. Nemmere login: Touch/face-id og pinkode fremfor MitId	Der er løsninger, der understøtter, at man kan bruge pinkode, men nogle digitale løsninger kræver hurtigt, at man skal logge ind igen med MitId efter noget tid. <i>Digitaliseringspotentialet ligger i at udvide frekvensen for, hvornår der kræves genlogin med MitId, samt at understøtte, at alle digitale selvbetjeningsløsninger kan tilgås via touch/face-id samt pinkode.</i>

Potentialer for indfrielse af de unges *ønsker til løsninger* i det eksisterende systemlandskab (2/2)

Ønsker til løsninger fra de unge	Potentiale for indfrielse
4. Fleksibelt samtykke	Der er fagsystemer, som nemt understøtter indhentning af samtykke digitalt, uden at det kræver papirblanketter. Desuden har nogle kommuner været i grundig dialog med jurister om at minimere indhentning af samtykke, men stadig kunne dele data (fx Viborg Kommune). <i>Digitaliseringspotentialer ligger i at lade sig inspirere af andre kommuners samtykkepraksis og være så fleksible som muligt inden for lovens rammer, sådan at indhentning af samtykke ikke kommer til at stå i vejen for at yde den støtte, som både den unge og fagpersonen ønsker.</i>
5. Bedre systemoverlevering mellem det 17. og 18. år	Der er i dag begrænset digital understøttelse af overgangen fra 17 til 18 år, som ofte også betyder overgang mellem fagsystemer. <i>Digitaliseringspotentialer ligger i at præcisere, hvad der skal deles mellem fagsystemer og fagpersoner i overgangen, samt at dele gode erfaringer fra de kommuner, der lykkedes godt med koordineringen af overgangen (fx Hjørring Kommune).</i>
6. Emoji-kommunikation	Flere kontaktpersoner bruger emojis og et mere uformelt sprog på sms. <i>Digitaliseringspotentialer ligger i at den enkelte kommune skaber fælles praksis for kommunikation med de unge på tværs af fagpersoner, og give plads til, at nogle typer dialoger gerne må understøttes af emojis for at sætte fokus på relationsopbygningen.</i>

8

It-leverandørernes ønsker

It-leverandørernes ønsker til fælleskommunale tiltag 1/2

1. Promover nationale databaser og støt leverandørernes brug af dem

Mange it-leverandører samarbejder om integration mellem systemer. Hvis alle fagområder og systemer skal kunne samarbejde, vil det være en fordel, at alt deling foregår gennem fællesoffentlige databaser (se overblik over centrale nationale databaser på side 41).

It-leverandørerne har brug for støtte i at levere korrekt data. Kombits eksisterende onboarding-programmer kan med fordel udvides til muligheder for en-til-en sparring med de enkelte leverandører, der ikke vil udstille usikkerheder overfor konkurrenter.

2. Overvej samstilling i stedet for ensartning

Ensartning af data på tværs af systemer er en enorm opgave, men det er en nødvendighed for at kunne samkøre data, sådan at de unge kan have én samlet plan digitalt. Kommunerne kan i stedet overveje blot at udstille data sammen, sådan at den unge og medarbejderne kan få ét samlet overblik i én digitalt platform. Det kan stadig give flere planer, men de kan tilgås fra samme sted.

3. Udvikle principper for sprogbrug og stil krav til leverandørerne

Lovgivning tolkes forskelligt både blandt it-leverandører og kommuner. Når lovgivningen skal operationaliseres fx til at give en knap et navn i et it-system, vælger den enkelte it-leverandør og/eller kommune, hvad de kalder de forskellige ting. Der er dermed ikke ens sprogbrug i forhold til fx ordet 'plan'. Fælles principper for sprogbrug nationalt kan gøre det nemmere at dele data. Stil krav til ensartethed hos alle leverandører.

It-leverandørernes ønsker til fælleskommunale tiltag 2/2

4. Skab tydelighed om markedstilgangen

It-leverandørerne opererer på markedsvilkår og investerer dermed kun udviklingskroner der, hvor de er sikre på, at der er økonomisk potentiale. Hvis man vil fremme innovation på området, må KL bidrage til at skabe ro om, at der fremadrettet arbejdes med en markedstilgang med frit systemvalg og forsikre it-leverandørerne om, at der ikke er et stort fællesoffentlig it-system på vej, som alle kommuner skal anvende.

5. Harmoniser lovgivning på tværs af områder

Sektorlovgivning på tværs af job-, uddannelses- og beskæftigelsesområdet spænder ben for en samlet tilgang med afsæt i de unges ønsker og behov.

6. Indfør frit valg på brugergrænseflader

Udvalgte steder i lovgivningen er specifikke brugergrænseflader nævnt (som fx Jobnet.dk).

7. Udvikling af nationale film der forklarer regler

Der bruges meget tid på forklaring af ret og pligt hos sagsbehandlere – særligt i Jobcentrene. Der er national lovgivning, som med fordel kunne forklares første gang og gennem film i stedet for på skrift. De unge 'drukner' i paragraffer, som skaber den modsatte effekt end hensigten. Levende korte film, der visuelt viser og forklarer ret og pligt, vil være gavnlige.

9

Overvejelser til kommunerne på kort sigt

Spørgsmål til overvejelse i de enkelte kommuner

Resonans har via interviews med medarbejderne i de fire kommuner fået indblik i en række organisatoriske opmærksomheder, der kan arbejdes med internt i den enkelte kommune på den korte bane uden at afvente national handling på længeres sigt. Vi har givet vores bud på overordnede dialogspørgsmål, der kan tages udgangspunkt i.

1. Overblik

Hvordan kan I, indenfor de nuværende rammer, sikre de unge et bedre overblik over, hvilke kontaktpersoner og sagsbehandlere, de har tilknyttet?

Fx ved at bruge et enkelt skema eller samkøre al kontaktpersondata i ét digitalt udstillingsvindue.

2. Historik

Hvordan kan I være bedre forberedt til samtaler med de unge, så de ikke skal starte forfra med deres historie?

Fx via øget brug af historikopsamlinger i bullets og brug af kigge-adgang.

3. Sikkerhed

Hvordan kan I skabe mere intern klarhed over, hvordan I sikrer GDPR uden at være 'overforsigtige'?

Fx via en tydelig ledelsesmæssig udmelding omkring samtykke og dialog medarbejderne i mellem. Hør til Viborgs erfaringer.

4. Påmindelser

Hvordan kan I gøre det lettere for de unge at huske møder og aftaler?

Fx ved aktivering af automatisk udsendelse af påmindelser i fagsystemer.

6. Plan

Hvordan kan I sikre en mere fremadrettet og progressionsorienteret plan for de unge?

Fx ved at være mere fokuseret på det længere udviklingsperspektiv samt de unges små fremskridt i hverdagen, som også dokumenteres digitalt.

7. Samarbejde på tværs af fagområder

Hvordan kan I skabe konsistens i brug af fagsystemer, sådan at det bliver lettere for medarbejdere på tværs af fagområder at få et overblik over den unges kontakt med andre dele af kommunen?

Fx ved at lave fælles praksis for, hvad man dokumenterer i forbindelse med de unge, som skal deles i andre fagsystemer.

8. Kendskab

Hvordan kan I sikre kendskab til og promovning af selvbetjeningsløsninger, der vil kunne være en hjælp for de unge?

Fx ved at være tydelige og vedholdende på, hvilke digitale løsninger, de unge skal holdes fast i at bruge.

Vi udfordrer, hvad
organisationer og dem
omkring dem er i stand til

Resonans A/S

Ewaldsgade 7

2200 København N

(+45) 33 77 50 50

info@resonans.dk